



**PERAN HUMAS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

Irma Rizki Nauli

44214310043

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PERAN HUMAS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN CITRA
PEMERINTAH KOTA BEKASI**

Nama : Irma Rizki Nauli

NIM : 44214310043

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 Februari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PERAN HUMAS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN CITRA
PEMERINTAH KOTA BEKASI**

Nama : Irma Rizki Nauli

NIM : 44214310043

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Februari 2017

Ketua Sidang,
Drs.(c) A. Rahman, MM., M.Si.



(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si.



(.....)

Pembimbing,
Dicky Andika, S.Sos. M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PERAN HUMAS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN CITRA
PEMERINTAH KOTA BEKASI**

Nama : Irma Rizki Nauli

NIM : 44214310043

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Februari 2017
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

an-



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Ponco Budi Sulisty, Ph.D)

 MERCU BUANA	LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
--	---	---




No. Dokumen	19-2.4.01.00	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 Maret 2016		

Nama : Irma Rizki Nauli

N.LM : 44214310043

Bidang Studi : Public Relations

Tahun Akademik : 2015/2016

No	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/HALAMAN	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1	Dicky Andika, S.Sos, M.Si	1. Latar belakang fokuskan 2. Tambahkan teori tentang peran humas	1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki	Bab 1	
2	Dr. Afdal Makkuraga, M.Si.	1. Tambahkan tentang penghargaan Pemkot Bekasi 2. Peran apa saja, yg dominan?	1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki	Bab 4	
3	Drs.(c) A. Rahman, MM., M.Si.	1. Kata pengantar 2. Daftar Pustaka	1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki	Hal vii-viii Hal 88-89	

Diperiksa & Disetujui

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Sekprodi Ilmu Komunikasi
 Tanggal : 13 Februari 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karuniaNYA peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Selama melakukan penelitian dan menjalani proses bimbingan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini, peneliti mendapat banyak sekali ilmu yang tidak peneliti dapatkan selama menjalani perkuliahan.

Berbagai macam kendala dan kesalahan menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari proses pembuatan skripsi ini. Tetapi dengan perbaikan-perbaikan yang senantiasa dilakukan, maka skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi bagi mahasiswa program sarjana strata-1 (S-1) Jurusan *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Judul yang diajukan adalah “*Peran Humas Dalam Upaya Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Bekasi*”.

Peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos, M.Si selaku Sekretariat Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi, yang juga sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si sebagai ketua sidang dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sebagai penguji ahli yang memberikan saran dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepada Bapak Jufri, selaku Kepala Humas Pemerintah Kota Bekasi, Bapak Tjabu, selaku Kepala Humas divisi publikasi, dan Ibu Neli, selaku staff Humas divisi mediasi Rumah yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Pemerintah Kota Bekasi.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Identifikasi Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Komunikasi	10
2.2. Komunikasi Massa.....	14
2.2.1. Fungsi Komunikasi Massa	15
2.3. Pengertian Komunikasi Organisasi	17
2.4. Humas	20
2.4.1. Pengertian Humas	20
2.4.2. Tujuan Humas	26
2.4.3. Fungsi Humas	28
2.4.4. Tugas Humas.....	30
2.4.5. Peran Humas	32
2.5. Hubungan Masyarakat Pemerintah dan Non Pemerintah.....	35
2.6. Peran Hubungan Masyarakat Dalam Pemerintahan.....	36
2.7. Kegiatan dan Sasaran Hubungan Masyarakat.....	42

2.8. Definisi Image (Citra).....	42
2.8.1. Jenis Image (Citra).....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1. Paradigma Penelitian.....	46
3.2. Tipe Penelitian.....	46
3.3. Metode Penelitian.....	47
3.4. Subyek Penelitian.....	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1. Data Primer.....	48
3.5.2. Data Sekunder.....	49
3.6. Definisi Konsep.....	49
3.6.1. Humas.....	49
3.6.2. Peranan Humas.....	49
3.6.3. Citra.....	50
3.7. Teknik Analisis Data.....	50
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1. Sejarah Pemerintah Kota Bekasi.....	55
4.1.2. Dasar Pembentukan.....	55
4.1.3. Kondisi Pegawai	57
4.1.4. Sarana dan Fasilitas.....	58
4.1.5. Visi dan Misi Pemerintah Kota Bekasi	58
4.1.6. Struktur Organisasi	61
4.1.7. Struktur Organisasi Bagian Humas	68
4.1.8. Lambang Daerah Kota Bekasi	69
4.1.9. Kondisi Geografis Kota Bekasi.....	69
4.2. Hasil Penelitian	70
4.2.1. Peran humas Dalam Upaya Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Bekasi.....	70
4.2.2. Pembahasan	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kondisi Pegawai Pemkot Bekasi	55
Gambar 2 : Sarana dan Fasilitas	56
Gambar 3 : Struktur Organisasi Pemkot Bekasi	59
Gambar 4 : Struktur Organisasi Bagian Humas	60
Gambar 5 : Lambang Pemkot Bekasi	65
Gambar 6 : Acara kegiatan Pemkot Bekasi.....	74
Gambar 7 : Web Pemkot Bekasi	76
Gambar 8 : Spanduk Kegiatan Pemkot Bekasi	76
Gambar 9 : Forum Komunikasi Kota Bekasi	79
Gambar 10 : Konferensi Pers	81
Gambar 11 : Aplikasi Pengaduan Online Terpadu	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian di Pemerintah Kota Bekasi
Lampiran 2 : Transkrip Wawancara
Lampiran 3 : Curriculum Vitae

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

4. Kedua orang tua serta rivo juang asido sebagai abang peneliti, yang senantiasa menemani, menasihati, memberi doa, dan motivasi yang tak pernah lelah memberi kasih sayang, doa, masukan serta dorongan untuk peneliti. Tanpa kalian penulis tidak akan mampu melalui ini semua.
5. Rekan-rekan di Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya rekan-rekan Jurusan Public Relations Rahmi Damayanti, Yunita, Widi, Badar, yang selalu memberikan masukan dan dorongan dalam pengerjaan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan skripsi ini. Terakhir peneliti berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi peneliti juga.

Jakarta, Februari 2017



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Irma Rizki Nauli