



**PERAN HUMAS DALAM MENJAGA CITRA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**UNIVERSITAS** Miftahul Ulum Rifai **S**  
**44218120022**  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Ulum Rifai  
NIM : 44218120022  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Menjaga Citra Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 10 Januari 2024



Miftahul Ulum Rifai

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA


## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Miftahul Ulum Rifai  
NIM : 44218120022  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Menjaga Citra Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Novi Erlita, S.Sos., MA., CPR. (  )

NIDN : 0309118502

Ketua Penguji : Dr. Elly Yuliawati, M.Si. (  )

NIDN : 0324077101

Penguji Ahli : Dr. Ira Purwitasari, M.I.Kom. (  )

NIDN : 0302066903

Jakarta, 11 Januari 2024

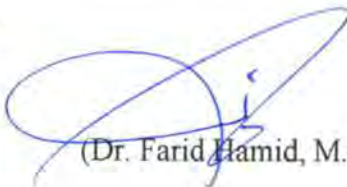
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Ulum Rifai  
NIM : 44218120022  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Menjaga Citra Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Januari 2024  
Yang menyatakan,



Miftahul Ulum Rifai

## ABSTRAK

Nama : Miftahul Ulum Rifai  
NIM : 44218120022  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Menjaga Citra Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang  
Pembimbing : Novi Erlita, S.Sos., MA., CPR.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang merupakan penyedia layanan publik di bidang administrasi kependudukan. Layanan publik idealnya memiliki aspek responsivitas, akuntabilitas, dan efisiensi. Hal ini dalam upaya meningkatkan kualitas layanan serta menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan milik pemerintah. Humas dukcapil memiliki peranan dalam menjaga citra lembaga, seperti membuat dan mempublikasikan berbagai informasi terkait kependudukan baik di media cetak dan online serta membuat press release (teknisi komunikasi), menerima masyarakat yang datang ke ruang pengaduan dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi (expert presciber), melakukan komunikasi yang efektif antara humas dengan masyarakat (fasilitator komunikasi), dan memberikan solusi yang tepat disetiap permasalahan yang dihadapi (fasilitator pemecah masalahh). Maka keberadaan humas sebagai mediator antara Dukcapil dengan masyarakat memiliki peran yang efektif agar citra organisasi tetap positif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam menjaga citra Disdukcapil.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan paradigma penelitian post positivisme. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder melalui wawancara, observaasi dan dokumentasi. Informasi dan data yang didapat dianalisis kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menyatakan bahwa humas memiliki peranan penting dalam menjaga citra. Empat peran humas Scot M. Cutlip nampak humas sebagai mediator dan penyampai berbagai kebijakan organisasi dan penyelesai masalah. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan pada unsur Penanganan Pengaduan Saran Masukan Dukcapil tahun 2022 dengan mutu nilai 86,19 (baik) meningkat pada tahun 2023 menjadi 90,25 (sangat baik). Sehingga disimpulkan humas Dukcapil memiliki peran penting dalam menjaga citra organisasi di mata masyarakat.

Kata kunci: Humas, Peran, Citra, Disdukcapil.

## ABSTRACT

Nama : Miftahul Ulum Rifai  
NIM : 44218120022  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Menjaga Citra Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang  
Pembimbing : Novi Erlita, S.Sos., MA., CPR.

*The Tangerang City Population and Civil Registration Service is a public service provider in the field of population administration. Public services should ideally have aspects of responsiveness, accountability and efficiency. This is in an effort to improve service quality and instill public confidence in government services. Dukcapil Public Relations has a role in maintaining the image of the institution, such as creating and publishing various information related to population both in print and online media as well as making press releases (communications technician), receiving people who come to the complaints room and helping to resolve the problems they face (expert prescriber), carry out effective communication between public relations and the community (communication facilitator), and provide appropriate solutions to every problem faced (problem solving facilitator). So the existence of public relations as a mediator between Dukcapil and the community has an effective role so that the organization's image remains positive. The aim of this research is to determine the role of public relations in maintaining the image of Disdukcapil.*

*This research uses descriptive qualitative research methods with a post-positivism research paradigm. The data collected is primary and secondary data through interviews, observation and documentation. The information and data obtained are analyzed and then conclusions are drawn. Meanwhile, for the validity of the data, researchers used source triangulation.*

*The research results state that public relations has an important role in maintaining image. Scot M. Cutlip's four public relations roles appear to be public relations as a mediator and conveyor of various organizational policies and problem solvers. The results of the Community Satisfaction Index (IKM) survey show that the 2022 Dukcapil Input Suggestion Complaint Handling element with a quality score of 86.19 (good) increased in 2023 to 90.25 (very good). So it can be concluded that Dukcapil public relations has an important role in maintaining the organization's image in the eyes of the public*

*Keywords: Public Relations, Role, Image, Civil Dukcapil Office.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Peran Humas Dalam Menjaga Citra Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang”*.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bimbingan dan motivasi dari semua pihak sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Sudah sepantasnya penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Novi Erlita, S.Sos., MA., CPR. Selaku dosen pembimbing penulis pada skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan saya ilmu pengetahuan selama saya belajar di kampus tercinta ini.
5. R Irman Pujahendra Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang yang telah mempermudah perizinan dalam memperoleh informasi penelitian. Nara Sumber yang sudah memberikan informasi untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Terima kasih terdalam saya dedikasikan untuk yang sangat saya sayangi dan saya cintai, Ayahanda Bapak Sidih dan Ibu Sopiya yang senantiasa

mendukung, memberikan motivasi dan mendoakan dalam proses penulisan skripsi ini.

7. Keluarga besar *Public Relations* reguler 2 angkatan 2018/2019, terima kasih telah memberikan pengalaman berharga, berbagi kebahagiaan, dan kebersamaan yang tidak terlupakan. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
8. Terima kasih atas semua yang telah meluangkan waktunya untuk berbagi pengalaman, informasi, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang pernah diperbuat.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran masukan untuk perbaikan skripsi ini.

Jakarta, 10 Januari 2024

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis

**Miftahul Ulum Rifai**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Kajian Teoritis .....	14
2.2.1. Pengertian Humas.....	14
2.2.2. Jenis-jenis Humas.....	16
2.2.3. Peran Humas.....	19
2.2.4. Humas Pemerintahan.....	20
2.2.5. Tujuan Humas di Pemerintahan .....	22
2.2.6. Citra Organisasi .....	23
2.2.7. Jenis-Jenis Citra.....	24
2.2.8. Komunikasi Organisasi .....	26
<b>BAB III MOTODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	29

3.2. Metode Penelitian.....	29
3.3. Subjek Penelitian.....	30
3.3.1. Key Informan .....	31
3.3.2. Informan .....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1. Data Primer.....	33
3.4.2. Data Sekunder .....	33
3.5. Teknik Analisa Data.....	34
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.....	39
4.1.2. Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.....	40
4.1.3. Dasar Hukum.....	41
4.1.4. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.....	43
4.1.5. Tugas Pokok Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.....	45
4.1.6. Tugas dan Fungsi Humas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang .....	45
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1. Deskripsi Hasil Temuan .....	47
4.2.2. Analisis Data Hasil Wawancara Peran Humas Dukcapil Dalam Menjaga Citra Organisasi .....	50
4.3. Pembahasan .....	63
4.3.1. Tugas Humas Dukcapil Kota Tangerang .....	<b>65</b>
4.3.2. Upaya Humas Dukcapil Kota Tangerang Dalam Menjaga Citra Organisasi .....	65
4.3.3. Inovasi Layanan Dukcapil Untuk Mempermudah Masyarakat	

Mendapatkan Administrasi Kependudukan.....	72
4.3.4. Strategi Operasional Humas Dalam Menangani Pengaduan ..	78
4.3.5. Humas Dukcapil Sebagai Humas Pemerintah.....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	7
------------------------------------	---



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Dukcapil Kota Tangerang .....	31
Gambar 4.2 Ruang Pengaduan dan Ruang PPID .....	32
Gambar 4.3 Ruang pelayanan .....	33
Gambar 4.4 Struktur Organisasi .....	37
Gambar 4.5 Nilai unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang tahun 2022.....	42
Gambar 4.6 Nilai unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang tahun 2023.....	42
Gambar 4.7 Alur penyebaran sebelum ada humas .....	57
Gambar 4.8 Masyarakat sedang berkonsultasi/Pengaduan .....	61
Gambar 4.9 Rapat evaluasi pelayanan .....	64
Gambar 4.10 Website layanan online Dukcapil.....	66
Gambar 4.11 Penyerahan dokumen pencatatan sipil di kantor kelurahan pada layanan CAK3P.....	66
Gambar 4.12 Booth Layanan Dukcapil di Tangcity Mall.....	67
Gambar 4.13 Penyerahan KTP dan KK pada layanan JADIAN.....	68
Gambar 4.14 Penyerahan KTP dan KK pada layanan UDAHAN.....	68
Gambar 4.15 Pencatatan perkawinan di rumah ibadah .....	69
Gambar 4.16 Pengambilan KTP dan KIA di Drive Thru.....	70
Gambar 4.17 Perekaman KTP elektronik di rumah warga .....	70
Gambar 4.18 Perekaman KTP elektronik di rumah sakit .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	88
Lampiran 2 Hasil Wawancara .....	90
Lampiran 3 Dokumentasi .....	110
Lampiran 4 Biodata Diri .....	116
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian .....	117
Lampiran 6 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	118

