

## 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. Cuttliip 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.*