

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi *Public Relations*

T.M.Susila Insani (4421521005)

Strategi Humas Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Jumlah Halaman : V BAB + 77 Halaman + Lampiran

Bibliografi : 18 Acuan, tahun 2010 – 2018

ABSTRAK

Pelayanan informasi publik merupakan suatu program yang dilakukan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan dalam rangka menjalankan UU KIP dan SK PPID 2018 dalam Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 339 K/03/DJL.1/2018 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Direktorat Jenderal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan untuk meningkatkan pelayanan informasi publik dilihat dari empat manajemen strategi yaitu mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi dan mengevaluasi program.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan observasi lapangan dan wawancara mendalam sebagai teknik untuk mengumpulkan data. Wawancara mendalam dilakukan kepada 3 orang informan yang menjabat sebagai Kepala Bagian Rencana dan Laporan serta Humas Pranata sebagai *key* informan dan *second* informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan untuk meningkatkan pelayanan informasi publik adalah dengan membentuk jaringan komunikasi melalui group *Whats App* dan penyebaran informasi melalui media sosial. Hal ini sesuai dengan teori Media baru yang dikemukakan oleh Mark Poster.

Langkah strategi yang dilaksanakan oleh Humas Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan sesuai dengan konsep teori Cutlip & Center. Empat strategi dalam program pelayanan informasi publik di Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan oleh bidang Humas yang termasuk dalam Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) meliputi pembentukan *WhatsApp Group* PPID, mendefinisikan problem dilakukan dengan menganalisis situasi internal dan eksternal; perencanaan dan pemrograman yaitu dengan mengembangkan informasi ke media sosial serta melakukan sosialisasi untuk menjangkau khalayak luas; mengambil tindakan dan berkomunikasi dengan membentuk *Group WhatsApp* PPID dan *Call Center* 136; mengevaluasi program dengan melakukan survey secara berkala.

Kata Kunci : Strategi Humas, Teori Media Baru, Pelayanan Informasi Publik, Humas Pemerintahan



Faculty of Communication

Field of Public Relations Studies

T.M.Susila Insani (4421521005)

Public Relations Strategy of the Directorate General of Electricity to Improve Public Information Services

Number of Pages: V CHAPTER + 77 Pages + Attachments

Bibliography: 18 references, 2010 - 2018

ABSTRACT

Public information service is a program carried out by the Directorate General of Electricity in the context of implementing the KIP Law and PPID 2018 Decree in the Director General of Electricity Decree Number 339 K / 03 / DJL.1 / 2018 concerning Information Management and Documentation Officials at the Directorate General. know the strategies carried out by the Public Relations Directorate General of Electricity to improve public information services seen from four management strategies namely defining problems, planning and programming, taking action and communicating and evaluating programs.

This study uses qualitative methods with field observations and in-depth interviews as a technique to collect data. In-depth interviews were conducted with 3 informants who served as the Head of the Plan and Report Section and the Public Relations Officer as key informants and second informants.

The results showed that the strategy carried out by the Public Relations Directorate General of Electricity to improve public information services was by establishing a communication network through the Whatss App group and disseminating information through social media. This is in accordance with the new Media theory put forward by Mark Poster.

The strategic steps carried out by the Public Relations Directorate General of Electricity are in accordance with the theory concept of Cutlip & Center. The four strategies in the public information service program in the Directorate General of Electricity by the Public Relations field included in the Information and Documentation Management Officer (PPID) include the formation of WhatsApp Group PPID, defining the problem by analyzing internal and external situations; planning and programming by developing information on social media and socializing to reach a broad audience; take action and communicate by forming PPID Group WhatsApp and Call Center 136; evaluate the program by conducting regular surveys.

Keywords: Public Relations Strategy, New Media Theory, Public Information Services, Government Public Relations