



MANAJEMEN KOMUNIKASI HUMAS SUKU DINAS

KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

KOTA JAKARTA BARAT DALAM MEMBANGUN

KOMUNIKASI PUBLIK

SKRIPSI

DIAZ ILYASA DWIPUTRA

44220010056

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Diaz Ilyasa Dwiputra

NIM :44220010056

Program Studi :Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi :Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas
Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Jakarta
Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik

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, 3 September 2024



Diaz Ilyasa Dwiputra

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Diaz Ilyasa Dwiputra
NIM : 44220010056
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas
Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota
Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi
Publik

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

Disahkan oleh:

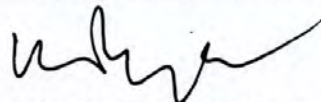
Pembimbing 1 : Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., ()
M.Ikom
NIDN : 0322028702
Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom ()
NIDN : 0316129201
Penguji Ahli : Riki Arswendi, M.Ikom ()
NIDN : 0316088503

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 3 September 2024

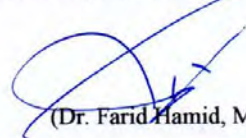
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Diaz Ilyasa Dwiputra
NIM : 44220010056
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik” ,telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 3 September 2024,didapatkan nilai persentase sebesar 11%

Jakarta, 3 September 2024
Administrator Turnitin


Rizki Agustin. S.Kom

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Diaz Ilyasa Dwiputra
NIM : 44220010056
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi :Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Nonexclusive 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.

Jakarta, 3 September 2024

Yang menyatakan


Diaz Ilyasa Dwiputra



ABSTRAK

Nama : Diaz Ilyasa Dwiputra
NIM : 44220010056
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi :Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas
Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Jakarta
Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik
Pembimbing : Dr. Enjang Pera Irawan, S. Sos, M. Ikom

Di era digital tantangan baru bagi *Pubic Relations* dengan permasalahan yang Kompleks. Berita Negatif merupakan suatu permasalahan yang harus diselesaikan oleh *Public Relations* Pemerintah Kota dengan cepat dan tanggap. Karena kepercayaan Publik terhadap pemerintah harus terus dijaga. Penelitian ini dibuat dengan tujuan Mengetahui Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik.

Penelitian ini menggunakan konsep pendekatan manajerial *Public Relations* menurut Scoult M.Cutlip dan Allen H. Center, *Fact Finding, Planning, Communicating, & Evaluation*. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan metode Deskriptif Kualitatif.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa, ada Pendekatan Manajerial *Public Relations*, Penemuan fakta Informasi dilapangan, Perencanaan penyampaian Informasi, Komunikasi di Website, Media Sosial, dan Informasi berimbang seacara langsung, Evaluasi melalui interaksi masyarakat di website dan sosial media.

Manajemen Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik dengan memberikan Informasi yang aktual dan faktual sesuai dengan kewajiban dan tugas Sudis Kominfotik Jakarta Barat, dalam membantu Pemkot Jakarta Barat melalui Website dan Sosial Media.

Kata Kunci : Manajemen Public Relations, Sosial Media, Website

ABSTRACT

Name :Diaz Ilyasa Dwiputra
NIM :44220010056
Study Program :Ilmu Komunikasi
Tittle Internship Report :Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas
Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Jakarta Barat
Dalam Membangun Komunikasi Publik
Consellor : Dr. Enjang Pera Irawan, S. Sos, M. Ikom

In the digital era, new challenges for Public Relations with complex problems. Negative news is a problem that must be resolved by the Public Relations of the City Government quickly and responsively. Because public trust in the government must continue to be maintained. This study was conducted with the aim of knowing the Public Relations Communication Management of the West Jakarta City Communication, Informatics and Statistics Sub-Department in Building Public Communication.

This study uses the concept of a Public Relations managerial approach according to Scoutt M. Cutlip and Allen H. Center, Fact Finding, Planning, Communicating, & Evaluation. This study uses a Qualitative Approach with a Qualitative Descriptive method.

The results of this study found that there is a Public Relations Managerial Approach, Finding Information Facts in the Field, Planning Information Delivery, Communication on Websites, Social Media, and Balanced Information Directly, Evaluation through community interaction on websites and social media.

Public Relations Management of the West Jakarta City Communication, Informatics and Statistics Sub-Department in Building Public Communication by providing actual and factual information in accordance with the obligations and duties of the West Jakarta Communication and Information Sub-Department, in assisting the West Jakarta City Government through Websites and Social Media.

Keywords: Management Public Relations, Social Media, Website

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Kota Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik”**. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi. Melalui Penelitian ini, Peneliti ingin mengkaji tentang Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Kota Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik.

Sebelumnya Terima kasih yang kepada Bapak Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., M.Ikom selaku dosen pembimbing membimbing, memberi arahan, dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Kritik dan Saran yang diberikan, sangat membantu keberlangsungan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya peneliti dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada :

1. Bapak Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., M.Ikom selaku dosen pembimbing peneliti dan telah memberikan bimbingan, memotivasi, saran dan arahan, serta dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

2. Bapak Riki Arswendi, M.Ikom dan Bapak Kurniawan Prasetyo, S.Ikom., M.Ikom selaku Penguji pada penelitian Tugas Akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Irmulansati. T, SH, MSi selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan saran dan arahan, serta dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, MA selaku Sekertaris Prodi Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti selama di dalam maupun di luar perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada peneliti selama proses pengerjaan Tugas Akhir sehingga peneliti dapat menyelesaikannya dengan baik dan tepat pada waktunya.
9. Kepada seluruh informan Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Jakarta Barat khususnya Bapak Menta Bangun, serta seluruh pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya sebagai narasumber dalam Tugas Akhir yang disusun oleh peneliti.
10. Kepada seseorang yang pernah bersama peneliti, terima kasih atas patah hati yang diberikan pada saat proses penyusunan tugas akhir dan telah menjadikan motivasi bagi peneliti untuk membuktikan bahwa peneliti akan menjadi pribadi yang lebih baik. Terima Kasih telah menjadi yang menyenangkan dan menyakitkan dari proses pendewasaan peneliti. Sampai berjumpa dalam versi terbaik menurut takdir.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, masukan dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk meningkatkan dan menyempurnakannya di masa mendatang. Harapannya, Tugas Akhir ini dapat memberikan dampak positif pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks Manajemen Komunikasi Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Kota Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Publik.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis.....	19
2.2.1. Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.2. <i>Public Relations</i> (Hubungan Masyarakat)	21
2.2.3. Citra	28

BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Paradigma Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian.....	34
3.3. Subjek Penelitian.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1. Data Primer	39
3.4.2. Data Sekunder	39
3.5. Teknik Analisis Data.....	40
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1. Walikota Jakarta Barat	43
4.1.2. Visi dan Misi Kota Jakarta Barat	44
4.1.3. Sudis Kominfotik Kota Jakarta Barat.....	46
4.1.4. Stuktur Organisasi Sudis Kominfotik Kantor Walkota Jakarta Barat	48
4.2. Hasil Penelitian.....	50
4.2.1. Penemuan Fakta (Fact Finding)	51
4.2.2. Perencanaan (Planning).....	53
4.2.3. Komunikasi (<i>Communicating</i>).....	57
4.2.4. Evaluasi (<i>Evaluation</i>)	66
4.3. Pembahasan.....	70
BAB V	77
PENUTUP	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran	79
5.2.1. Saran Akademis	79

5.2.2. Saran Praktis.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tahapan Manajemen Humas Sudis Kominfotik Jakarta Barat Dalam Membangun Komunikasi Dengan Publik	72
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Presentase Tingkat Kepercayaan Negara Kepada Pemerintah	2
Gambar 1. 2 Pemkot Jakarta Barat Juara Satu Anugerah Humas Jakarta.....	3
Gambar 2. 1 Proses Pembentukan Citra.....	32
Gambar 4. 1 Logo Kota Adm. Jakarta Barat Sumber: barat.jakarta.go.id	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Walikota Jakarta. Sumber : barat.jakarta.go.id	45
Gambar 4. 3 Konten berita di website	58
Gambar 4. 4 Konten di website.....	60
Gambar 4. 5 Sosial Media Kota Jakarta Barat yang dikelola Sudis Kominfotik Jakarta Barat	63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	86
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	126
Lampiran 3 Surat Perizinan Wawancara.....	129
Lampiran 4 CV.....	130
Lampiran 5 Similarity Check.....	131

