



**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
MELALUI WEBSITE KOMINFO.GO.ID**

SKRIPSI

YANRA SARA NABILA

1310411130

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2017



**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE
KOMINFO.GO.ID**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

YANRA SARA NABILA

1310411130

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yanra Sara Nabila

NRP : 1310411130

Tanggal : 12 Juli 2017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juli 2017

Yang Menyatakan



(Yanra Sara Nabila)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI INI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yanra Sara Nabila
NRP : 1310411130
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE (Kominfo.go.id)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Juli 2017

Yang menyatakan,




(Yanra Sara Nabila)

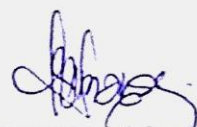
PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :

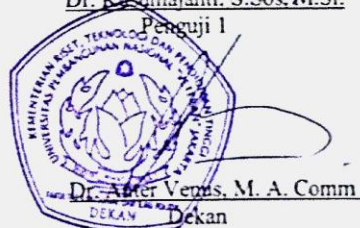
Nama : Yanra Sara Nabila
NRP : 1310411130
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Juduk Skripsi : PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI WEBSITE KOMINFO.GO.ID


Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk diperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Dra. Rini Rivantini, M.Si
Ketua Penguji


Dr. Kusumajanti, S.Sos, M.Si.
Penguji I


Firdaus Noor, S.Ikom, M.Ikom
Penguji II




Damavanti, S.Sos, M.Si
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 12 Juli 2017

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE
(KOMINFO.GO.ID)**

Yanra Sara Nabila

Abstrak

Komunikasi berbasis teknologi informasi di era globalisasi yang sudah maju saat ini, telah mengubah pola komunikasi *Public Relations* (PR) yang sebelumnya masih konvensional seperti komunikasi dari atas kebawah dan sebaliknya, atau pola komunikasi massa. Semua itu telah mereka tinggalkan dengan pola yang lebih actual setelah lahirnya internet. Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah salah satu instansi yang bergerak dibidang Telekomunikasi dan Informatika. Agar pekerjaannya cepat mereka menggunakan teknologi (internet) sebagai alat komunikasi ke publik yang luas. Salah satu teknologi yang di gunakan Kominfo adalah Website. Website <http://Kominfo.go.id> mempunyai kanal-kanal atau rubrik-rubrik yang sangat banyak dan informasi yang penulis dapat kanal-kanal tersebut tidak di kelola pihak Humas saja melainkan dari banyak satuan kerja yang ada di Kominfo. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi Peran Humas Kominfo dalam Mewujudkan Pelayanan Informasi Publik melalui website kominfo.go.id. dan untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan humas kominfo dalam menjalankan perannya dalam mewujudkan pelayanan informasi public melalui website kominfo.go.id. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peran Hubungan Masyarakat, Media Baru, Pelayanan Informasi dan Informasi Publik. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskripsi. Peran Humas Kominfo dalam mewujudkan pelayanan informasi public melalui website yaitu *Tecnicion Communication, Communication Facilitator, Relationship, Corporate Image*.

Kata Kunci : Website, Peran Humas, Pelayanan Publik, Informasi Publik.

**ROLE OF THE MINISTRY OF COMMUNICATIONS AND
INFORMATION PUBLIC RELATIONS IN PROVIDING
PROCEDURES PUBLIC INFORMATION BY WEB
(Kominfo.go.id)**

Yanra Sara Nabila

Abstract

*Communication based information technology in the future advanced now , has changed the communication public relations (PR) that had previously been conventional as communication from top down and vice versa , or pattern mass communications . All of them have been they leave behind with pattern more actual after the internet existence .Ministry of Communications and Informatics is one of the institute engaged in Telecommunications and Informatics. In order for their work quickly they use technology (internet) as a means of communication to the wider public. One of the technologies used by Kominfo is the Website.Website [http: // kominfo.go.id](http://kominfo.go.id) have the canals or rubrics is a lot of and information who writers can the canals was not in the public relations governance but of numerous work unit that is in communication information . The purpose of this research to identify the role of public relations of communication informatics in realizing information service the public through kominfo.go.id website. And to know the activities carried out by public relations of communication informatics in to run their role in realizing information service the public through kominfo.go.id website. A theory that used in this research was the role of public relations , new media , information service and public information . In a qualitative research description.The role of public relations of communication informatics in realizing information service public through website that is *tecnicioncommunication , communication facilitator , relationship , corporate image .**

Keywords: Web, Role of Public Relations, Public service, Public information

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T, atas limpahan rahmat, karunia dan ridho-nya sehingga dapat memberikan kesehatan serta nikmat kepada kita dan tak lupa penulis mengirim shalawat serta salam untuk baginda besar Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya.

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta* yang berjudul **“PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE KOMINFO.GO.ID”**.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Anter Venus, M.A.Comm. selaku Dekan FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
2. Dra. Siti Maryam, M.Si. selaku Wakil Dekan I FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
3. Damayanti, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Firdaus Noor S. Ikom, M. Ikom. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membimbing penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Divisi Biro Humas KemenKominfo selaku sumber dari Skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak karena telah diperbolehkan melakukan riset.
6. Pak Teguh Wahyono selaku staff publikasi di KemenKominfo yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
7. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun non-materil, doa dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu Nini yang telah membantu penulis dalam hal materil selama penulis berkuliah, penulis ucapkan terimakasih banyak.
9. Shafira, Shiam Rahmayani, Denia, Mbil, Shindy, Andhini "Mbul" dan teman-teman Komunikasi 2013 yang tidak bisa penulis sebut satu per satu, yang juga memberikan dukungan motivasi kepada penulis.

Jakarta, 12/07/2017



Yanra Sara Nabila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
I.5 Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Teori Dasar	11
II.2 Definisi Konsep.....	23
II.3 Kerangka Pikir.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Metode Penelitian	35
III.2 Objek Penelitian	35
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35

III.4 Teknik Analisis Data.....	38
III.5 Teknik Keabsahan Data	39
III.6 Waktu dan Tempat Penelitian	39

BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN

IV.1 Profil Perusahaan	41
IV.2 Pembahasan Hasil Penelitian	51

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan	60
V.2 Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Daftar Informasi yang wajib disediakan	3
Gambar 2 Laporan Ringkasan Informasi Publik KemenKominfo Tahun 2017	4
Gambar 3 Website Kominfo.go.id	6
Gambar 4 Kerangka Berpikir	34
Gambar 5 Logo Kementerian Komunikasi dan Informatika	43
Gambar 6 Struktur Organisasi KemKominfo.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Penelitian	38
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Riset
Lampiran 2	Izin Riset
Lampiran 3	Konsultasi A2.2
Lampiran 4	Tanda Persetujuan Skripsi A5
Lampiran 5	Hasil Transkrip dengan <i>Key Informan</i> , Informan 1 dan 2
Lampiran 6	Hasil TOEFL
Lampiran 7	Daftar Informasi Publik (Biro Humas)
Lampiran 8	<i>Screenshot e-mail</i> dengan Informan II