



Judul Skripsi :

KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH (STUDI KASUS KOTA BEKASI.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Komunikasi

Nama : Pratiwi Rahma Wardhani

NIM : 1410411043



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKRТА 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Pratiwi Rahma Wardhani

NRP : 1410411043

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 31 Januari 2019

Yang menyatakan,



Pratiwi Rahma Wardhani

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Pratiwi Rahma Wardhani
N I M : 14104110443
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN
CITRA PEMERINTAH (STUDI KASUS KOTA
BEKASI)

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

Pembimbing Utama



Drs. Aan Setiadarma, M.Si

Pembimbing Pendamping



Ratu Laura Mulia B, Msc.

KETUA PROGRAM STUDI



Azwar, SS, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Januari 2019

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatu.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanallahu Wa'taala atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH (STUDI KASUS KOTA BEKASI)** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan dan Politik Jurusan Komunikasi Public Relations Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

- A) Drs. Aan Setia Darma, M.Si. Selaku dosen pembimbing I. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu dan bersabar untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
- B) Ratu Laura Mulia Baskara, M.Sc. Selaku dosen pembimbing II. Terimakasih atas bimbingannya dan juga saran, kritik serta masukan yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
- C) Azwar, SS, M.Si. Selaku ketua program studi ilmu komunikasi yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu mahasiswa/I yang sedang melakukan penelitian.
- D) Dra. Siti Maryam, M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN 'Veteran' Jakarta yang telah membantu mahasiswa/I yang sempat mengalami kesusahan dalam proses penyusunan skripsi.
- E) Dr. Kusumajanti. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN 'veteran' Jakarta. Terimakasih atas bantuan dan semangatnya dalam mengurus administrasi peneliti.

- F) Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional 'veteran' Jakarta.
- G) Kedua Orang Tua saya dan kaka yang selalu memberikan dukungan dan doa terus-menerus sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak.
- H) Seluruh staf Humas Kota Bekasi yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
- I) Teman-teman FISIP angkatan 2014, dan teman dekat yang mendukung Mutia, Ambar, Dini, Syafira, Indah.
- J) Cahya dan Rani teman seperjuangan skripsi yang selalu memberi semangat.
- K) Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Pada skripsi ini penulis sadar akan segala kekurangan baik dari segi materi maupun sistematika penulisannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat lebih menyempurnakan skripsi dan penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Oleh karena itu saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan dapat menambah ilmu pengetahuan seras wawasan bagi siapa pun yang membacanya.

Wassalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatu.

Jakarta, 8 Januari 2019



PRATIWI RAHMA WARDHANI

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Pratiwi Rahma Wardhani

NRP : 1410411043

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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:

**KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA
PEMERINTAH (STUDI KASUS KOTA BEKASI).**

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 : 27 Januari 2019

Yang menyatakan,


Pratiwi Rahma Wardhani

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN SAMPUL/COVER | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Permasalahan | 6 |
| 1.3 Tujuan | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian | 7 |
| 1.4 Sitematika Penulisan..... | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Konsep-konsep Penelitan | 11 |
| 2.2 Komunikasi | 11 |
| 2.2.1 Humas adalah Komunikasi | 12 |
| 2.3 Pengertian Humas | 13 |
| 2.3.1 Tugas dan Fungsi Humas | 14 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.2 Humas Pemerintah | 20 |
| 2.4 Kinerja Humas..... | 18 |
| 2.4.1 Pengelolaan Dan Efektivitas Kinerja | 28 |
| 2.5 Pengertian Pemerintah | 29 |
| 2.6 Pengertian Citra | 31 |
| 2.6 Model Penelitian | 34 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran | 36 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 37 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian dan Definisi Operasional | 37 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.3 Key Informan dan Informan | 39 |
| 3.4. Teknik Analisis Data | 39 |
| 3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian | 43 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 44 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian | 44 |
| 4.1 Profil Perusahaan | 44 |
| 4.1.2 Lambang Daerah Kota Bekasi | 46 |
| 4.1.3 Visi dan Misi | 48 |
| 4.1.4 Unit Analisis | 51 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 54 |
| 4.2.1 Analisa Strategi Kinerja dalam Meningkatkan Citra | 54 |
| 4.2.2.1 Menentukan tujuan dan tugas Kinerja Humas | 68 |

| | |
|---|----|
| 4.2.1.3 Mengevaluasi dan Menilai Kinerja | 72 |
| 4.2.1.4 Mengelola Standart Kinerja | 75 |
| 4.2.2 Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Humas | 77 |
| 4.3 Pembahasan | 77 |
| 4.3.1 Kinerja Humas Pemerintah | 88 |

Bab V PENUTUP **98**

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 98 |
| 5.2 Saran | 99 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Tabel

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| Tabel 2 Waktu dan Lokasi Penelitian | 44 |

Daftar Gambar

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Manajemen Kinerja | 38 |
| Gambar 4.0 Lambang Daerah Kota Bekasi | 48 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Humas | 53 |
| Gambar 4.2 Profil Humas Kota Bekasi | 54 |
| Gambar 4.3 Kantor Pemerintah Kota Bekasi | 55 |
| Gambar 4.4 Perencanaan Mengelola Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi | 58 |
| Gambar 4.5 Website Bekasikota.go.id | 63 |
| Gambar 4.6 Tampilan Masuk Website Bekasikota.go.id | 63 |
| Gambar 4.7 Pemberitaan Melalui Media DetikNews | 64 |
| Gambar 4.8 Pemberitaan Melalui Twitter | 65 |
| Gambar 4.9 Pemberitaan Melalui Media Online..... | 66 |
| Gambar 5.0 Ikatan Wartawan Online Kota Bekasi | 68 |
| Gambar 5.1 POC | 73 |
| Gambar 5.2 Peresmian Hutan Kota..... | 74 |
| Gambar 5.3 Kegiatan Kunjungan Kerja di Ruang Press Room..... | 77 |