



Judul Skripsi:

**STRATEGI *MEDIA RELATIONS* HUMAS OMBUDSMAN RI  
DALAM MENINGKATKAN PENGETAHUAN MASYARAKAT  
(STUDI FENOMENOLOGI NGOPI BARENG OMBUDSMAN “CATATAN  
AWAL TAHUN PELAYANAN PUBLIK” 2019)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Algesfica Reynada

NIM : 1510411061



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

*Untuk Ibu, Kakak, Verga, Bibim dan Ayah tersayang*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Algesfica Reynada  
NRP : 1510411061  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 19 Januari 2019

Yang menyatakan,

  
**METERAI  
TEMPEL**  
3A80BAFF621445958  
**6000**  
ENAM RIBURUPIAH  
  
**Algesfica Reynada**

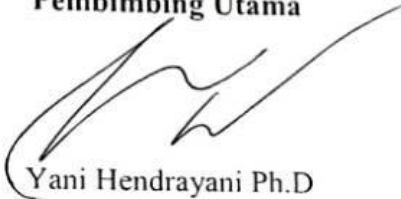
## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Algesfica Reynada  
NIM : 1510411061  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : STRATEGI *MEDIA RELATIONS* HUMAS  
OMBUDSMAN RI DALAM MENINGKATKAN  
PENGETAHUAN MASYARAKAT (STUDI  
FENOMENOLOGI NGOPI BARENG OMBUDSMAN  
“CATATAN AWAL TAHUN” 2019)

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**



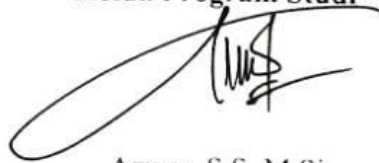
Yani Hendrayani Ph.D

**Pembimbing Pendamping**



Dr. Wahidah R. Bulan

**Ketua Program Studi**



Azwar, S.S, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 19 Januari 2019

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta segala nikmat yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Strategi *Media Relations* Humas Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat (Studi Fenomenologi Ngopi Bareng Ombudsman “Catatan Awal Tahun” 2019).**”

Skripsi ini disusun dengan tujuan mengajukan topik untuk melakukan penelitian skripsi yang juga merupakan syarat untuk melanjutkan penulisan penelitian skripsi. Penulis akan membahas mengenai bagaimana strategi *media relations* yang dilakukan Humas Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat (Ngopi Bareng Ombudsman “Catatan Awal Tahun” 2019)

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis, Ibu, Ibu, Ibu, Ayah, Kakak Adha Reyvaldo, Adik Alverga Feliza Reyfica, Axcell Bintang Reyvabio yang tidak henti memberikan waktu, pengertian, motivasi, bantuan material dan moral;
2. Ibu Yani Hendrayani Ph.D dan Ibu Dr. Wahidah R. Bulan, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
3. Humas Ombudsman RI, Bapak Maharandy, Ibu Anita, Bapak Fuad, Ibu Nurul, terima kasih atas kesediaannya membantu penulis dalam proses penelitian, memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini;
4. Bapak Dylan Aprilio selaku wartawan kompas.com, terima kasih atas kesediaannya membantu penulis dalam proses penelitian diantara kesibukan yang dikerjakan;

5. Rekan-rekan penulis: Fidelia Naristya Eldora, Dian Rizki Kartika, Evi Yutikasari, Veby Annisa Fitri, Almara Puteri, Sixsirex Saecio, Anggraini, Marshellar, Prayogaaa, Bagus P, Aldy Firdaus, Mufidhatunnisa, Amelia, Dewi Rahayu, IPIL BASJOK, FOP dan Geng SMP yang telah memberikan dukungan, semangat dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
6. Rekan-rekan sepembimbingan penulis: Selju, Vera, Firda, Gita, Jasmine, Shilvy, Tio, Sigit, Dije, Mathilda dan Mita, terima kasih untuk dukungan yang sangat mengharukan, terima kasih untuk kepedulian yang kalian berikan untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini;
7. Terima kasih juga kepada Tulus, Reza Chandika, Xabiru Oshe Al-Hakim, Lumina, Marchella FP, Park Seo Joon, VIU dan Netflix terima kasih telah menghibur penulis kapanpun dimanapun, jika bukan karena kehadiran kalian di dunia, penulis akan kesulitan menghadapi semua tantangan penelitian ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik maupun saran yang mendukung untuk penyusunan proposal skripsi ini sangat penulis harapkan agar proposal ini dapat berjalan hingga tahap penelitian.

Jakarta, 19 Januari 2019



Algesfica Reynada

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Algesfica Reynada  
NIM : 1510411061  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pembangunan 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:

Strategi *Media Relations* Humas Ombudsman RI dalam Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat (Studi Fenomenologi Ngopi Bareng Ombudsman “Catatan Awal Tahun” 2019) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan 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:

Jakarta, 19 Januari 2019

Yang Menyatakan



Algesfica Reynada

**STRATEGI *MEDIA RELATIONS* HUMAS OMBUDSMAN RI  
DALAM MENINGKATKAN PENGETAHUAN MASYARAKAT  
(Studi Fenomenologi Ngopi Bareng Ombudsman  
“Catatan Awal Tahun” 2019)**

**ALGESFICA REYNADA**

**ABSTRAK**

Ombudsman RI memiliki strategi *media relations* yang dilaksanakan oleh Humas untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman RI melalui penyebaran informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan Ombudsman RI beserta fungsi dan perannya dalam masyarakat agar masyarakat tau manfaat dari lembaga Ombudsman RI. Penelitian ini mencoba menganalisis menggunakan pendekatan fenomenologi mengenai strategi *media relations* Humas Ombudsman RI dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman “Catatan Awal Tahun” 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi Ombudsman RI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Ombudsman RI sudah menyadari bahwa media merupakan hal yang penting untuk menghubungkan masyarakat dengan Ombudsman RI melalui penyebaran informasi berita oleh media. Strategi-strategi *media relations* dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman “Catatan Awal Tahun” 2019 yang dilakukan adalah seperti perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Humas juga menemukan beberapa kendala dalam menjalankan strategi *media relations* tersebut.

Kata Kunci : *Media Relations*, Pengetahuan Masyarakat, Humas Pemerintah



***Media Relations Strategy in Public Relations of Ombudsman RI  
About Improving Public Knowledge.***

***(Phenomenology Study of Ngopi Bareng Ombudsman  
"Catatan Awal Tahun" 2019)***

**ALGESFICA REYNADA**

**ABSTRACT**

*Ombudsman RI has a media relations strategy carried out by the Public Relations to improving public knowledge about Ombudsman RI through the dissemination of information about the activities of the Ombudsman RI along with its functions and roles in the community so that the public knows the benefits of the Ombudsman RI. This research tries to analyze using a phenomenological approach on the strategy of the public relations of the Ombudsman RI in improving public knowledge through the activities of Ngopi Bareng Ombudsman "Catatan Awal Tahun" 2019. The research method used is qualitative with data collection techniques by in-depth interviews, observations and documentation of Ombudsman RI. The results of this research indicate that the Public Relations of Ombudsman Republic Indonesia has realized that the media is important to connect the public with the Ombudsman RI through the dissemination of news information by the media. Media relations strategies in improving public knowledge through the activities of Ngopi Bareng Ombudsman "Catatan Awal Tahun" 2019 conducted are such as planning, implementation and evaluation. Public Relations also found several obstacles in carrying out the media relations strategy.*

*Keywords : Media Relations, Public Knowledge, Government Public Relations*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1       Signifikansi Penelitian</b> .....	1
<b>1.2       Fokus Penelitian</b> .....	4
<b>1.3       Pertanyaan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4       Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.5       Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>1.6       Sistematika Penulisan</b> .....	5
<b>BAB II       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1       Penelitian Terdahulu</b> .....	7
<b>2.2       Konsep-konsep Penelitian</b> .....	9
2.2.2 Hubungan Masyarakat Pemerintah .....	9
2.2.3 <i>Media Relations</i> .....	13
<b>2.3       Kerangka Berpikir</b> .....	24
<b>BAB III      METODOLOGI PENELITIAN</b>	
<b>3.1       Metode Penelitian</b> .....	25
<b>3.2       Metode Pengumpulan Data</b> .....	25
3.2.1 Data Primer .....	25
3.2.1.1 Wawancara .....	26
3.2.1.2 Observasi .....	26
3.2.2 Data Sekunder .....	27
3.2.2 Dokumentasi .....	27
<b>3.3       Penentuan Informan</b> .....	27
<b>3.4       Teknik Analisis Data</b> .....	27
<b>3.5       Teknik Keabsahan Data</b> .....	28

<b>3.6</b>	<b>Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>31</b>
	4.1.1 Profil Ombudsman RI .....	31
	4.1.2 Visi dan Misi Ombudsman RI .....	33
	4.1.3 Struktur Organisasi Ombudsman RI .....	33
	4.1.4 Struktur Humas Ombudsman RI .....	34
	4.1.5 Logo Ombudsman RI .....	36
	4.1.6 Program Kerja Unit Analisis .....	38
<b>4.2</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>41</b>
	4.2.1 Media Relations Humas Ombudsman RI .....	42
	4.2.2 Strategi Media Relations Humas Ombudsman RI (Ngopi Bareng ORI) .....	48
	4.2.3 Kendala Media Relations Humas Ombudsman RI (Ngopi Bareng ORI) .....	66
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>69</b>
	4.3.1 Media Relations Humas Ombudsman RI .....	70
	4.3.2 Strategi Media Relations Humas Ombudsman RI (Ngopi Bareng ORI) .....	72
	4.3.3 Kendala Media Relations Humas Ombudsman RI (Ngopi Bareng ORI) .....	75
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>78</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>80</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jurnal Terdahulu .....	7
Tabel 2	Rhenald Khasali, Manajemen <i>Public Relations</i> , Teori & Aplikasi .....	22
Tabel 3	Waktu Penelitian .....	30
Tabel 4	Hasil <i>Media Tracking</i> Ngopi Bareng Ombudsman ...	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Triangulasi Sumber .....	29
Gambar 2	Struktur Organisasi Ombudsman RI .....	33
Gambar 3	Struktur Humas Ombudsman RI .....	35
Gambar 4	Logo Ombudsman RI .....	37
Gambar 5	Tata Cara Pengaduan Layanan Publik .....	44
Gambar 6	Undangan Wartawan melalui Pesan <i>Whatsapp</i> .....	56
Gambar 7	Sarapan Wartawan Bersama Pimpinan ORI .....	58
Gambar 8	Presentasi Pimpinan Ombudsman RI .....	60
Gambar 9	Pemberian Penghargaan Kepada Wartawan .....	61
Gambar 10	<i>Doorstop</i> setelah Ngopi Bareng Ombudsman .....	61
Gambar 11	Hasil <i>Media Tracking</i> Tribunnews.com .....	63
Gambar 12	Media Yang Salah Penyebutan Pimpinan ORI .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Transkrip Wawancara Informan 1 .....	A1
	Transkrip Wawancara Informan 2 .....	A2
	Transkrip Wawancara Informan 3 .....	A3
	Transkrip Wawancara Informan 4 .....	A4
	Transkrip Wawancara Informan 5 .....	A5
	Tabel Hasil Temuan .....	A6
	Daftar Hadir Media Dan Susunan Acara .....	A7
Lampiran B	Surat Riset .....	B1
Lampiran C	Daftar Riwayat Hidup .....	C1
	Foto-foto Dokumentasi Penelitian .....	C2