



**PERENCANAAN *PUBLIC RELATIONS* KEMENTERIAN
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT DALAM
MEMBENTUK
CITRA GOOD GOVERNANCE
(STUDI PADA : PELAYANAN INFORMASI PUBLIK)**

SKRIPSI

**LUTVIANA NOVEL
1110411016**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS
2015**



**PERENCANAAN *PUBLIC RELATIONS* KEMENTERIAN
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT DALAM
MEMBENTUK
CITRA *GOOD GOVERNANCE*
(STUDI PADA : PELAYANAN INFORMASI PUBLIK)**

SKRIPSI

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

LUTVIANA NOVEL

1110411016

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Lutviana Novel

NIM : 1110411016

Tanggal : 30 Januari 2015

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

Jakarta, 30 Januari, 2015

Yang Menyatakan,



(Lutviana Novel)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Lutviana Novel
NRP : 0110411016
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : *Public Relations*

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:

Perencanaan *Public Relations* Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Dalam Membentuk Citra *Good Governance* (Studi Pada: Pelayanan Informasi Publik)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan mengalihmedia/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 : 30, Januari, 2015

Yang menyatakan,




(Lutviana Novel)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Lutviana Novel
NRP : 111.0411.016
Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*
Judul : Perencanaan *Public Relations* Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Dalam Membentuk Citra *Good Governance*
(Studi Pada : Pelayanan Informasi Publik)



Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si
Ketua Penguji



Drs. Aan Setiadarma, M.Si
Penguji I

Dr. Fredy B. L. Tobing
Dekan



Dr. Ilona Y. Oisina, M.Si
Penguji II (Pembimbing)



Dra. Siti Maryam, M.Si
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 30 Januari 2015

**PERENCANAAN *PUBLIC RELATIONS* KEMENTERIAN
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT DALAM
MEMBENTUK CITRA *GOOD GOVERNANCE***

(STUDI PADA : PELAYANAN INFORMASI PUBLIK)

Lutviana Novel

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perencanaan *public relations* dalam membentuk citra *good governance*. Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi komunikasi khususnya bidang *Public Relations*, serta dapat memberikan gambaran dan masukan bagi organisasi atau perusahaan khususnya Pemerintahan dalam membentuk citra *good governance*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Komunikasi, PR, Citra, *Good Governance*, pelayanan publik. Metodologi Penelitian dengan pendekatan kualitatif dan sifat penelitian deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ditemukan bahwa perencanaan *public relations* melalui kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat merupakan perencanaan yang lebih mengerucut ke tujuan membentuk *good governance*. Kesimpulan bahwa perencanaan *public relations* melalui pelayanan informasi publik yang dilaksanakan sesuai rencana akan membuat kegiatan tersebut menjadi baik sehingga tercapainya tujuan organisasi. Saran perlu nya mempertahankan perencanaan yang dilakukan melalui kegiatan pelayanan informasi publik. Serta perlu nya humas Pemerintah mengikuti perencanaan dalam membentuk citra *good governance* melalui kegiatan yang sama untuk membentuk citra tersebut, karena dengan citra *good governance* akan menimbulkan kepercayaan masyarakat kembali melalui transparansi informasi yang didapat oleh masyarakat tentang Pemerintah.

Kata Kunci : Perencanaan, *Public Relations*, Citra, *Good Governance*.

**PUBLIC RELATIONS PLAN OF KEMENTERIAN
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT TO
MAKE GOOD GOVERNANCE IMAGE
(STUDY ON: PUBLIC INFORMATION SERVICES)**

Lutviana Novel

Abstract

The study was conducted to know the public relations plan on making the good governance image. Hope with this research will gave a contribution, especially on communication and to give advice of making a good image. Theory in this reasearch are, Communication, Public Relations, Image, Good Governance, Public Informations. Research Metodhology is qualitative deskription. Research reports public relations plan from the public information activity found that the Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat is an specific activity to make a good governance image. Conclusion Public Relations plan on information serving, is going as planned as the organisation plan so the plan make the organisation more good. Suggestions to hold the plan from the public information and needed the government relations on a public activity to make a good governance image, because the good governance image will make the public trust them with the transparation information that public got from the goverment.

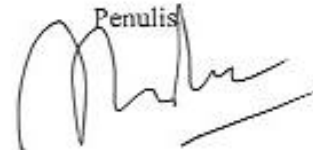
Keyword : Planning, Public Relations, Image, Good Governance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Desember 2014 ini adalah perencanaan *public relations* dalam membentuk citra *Good Governance*. Terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Ilona V. Oisina Situmeang, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang bermanfaat.

Disamping itu ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Ayah dan Ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 30, Januari, 2015

Penulis


Lutviana Novel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
I.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	9
II.1 Teori Dasar	9
II.2 Definisi Konsep.....	13
II.3 KerangkaFikir.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
III.1 Pendekatan Penelitian	23
III.2 Sifat Penelitian	23
III.3 Metode Pengumpulan Data	23
III.4 Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	25
III.5 Teknik Analisis Data.....	26
III.6 Teknik Keabsahan Data	27
III.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	27
III.8 Fokus Penelitian	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
IV.1 Profil Kementerian Pekerjaan Umum	30
IV.2 Hasil Penelitian	39
IV.3 Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	59
V.1 Kesimpulan	59
V.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Survey Ombudsman	4
Gambar 2 Kerangka Fikir.....	22
Gambar 3 Struktur Organisasi PU	33
Gambar 4 Lambang PU.....	34
Gambar 5 Struktur PUSKOM	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 2 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 3 Hasil Wawancara Key Informan dan Informan
- Lampiran 4 Foto Key Informan & Informan