



(Sumber: google.co.id)

Judul Skripsi:

STRATEGI HUMAS SIBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK (STUDI ROADMAP MAKING INDONESIA 4.0 DI BADAN
KEPEGAWAIAN NEGARA)

Nama : Gabriel Gifson Hasugian

NIM : 1610411178

Konsentrasi : Public Relation



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2020



(Sumber: google.co.id)

Judul Skripsi:

STRATEGI HUMAS SIBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK (STUDI ROADMAP MAKING INDONESIA 4.0 DI BADAN
KEPEGAWAIAN NEGARA)

Nama : Gabriel Gifson Hasugian

NIM : 1610411178

Konsentrasi : Public Relation



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2020

*Skripsi Ini Dipersembahkan Untuk Diri Sendiri, Keluarga, dan Seluruh Pihak Yang
Selalu Mendukung Serta Memberi Semangat Dalam Penyusunan Skripsi Ini.*

"Don't forget, beautiful sunsets needs cloudy skies."

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Gabriel Gifson Hasugian
NIM : 1610411178
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, 23 Juni 2020

Yang menyatakan,



Gabriel Gifson Hasugian

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gabriel Gifson Hasugian
NIM : 1610411178
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul : Strategi Humas Siber Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik (Studi Roadmap Making Indonesia 4.0 di Badan Kepegawaian Negara)

Jakarta, 23 Juni 2020

Bahwa penelitian skripsi ini telah disetujui oleh Ketua Program Studi dan Pembimbing utama maupun Pembimbing pendamping skripsi.

Menyetujui

Pembimbing Utama



(Yani Hendrayani, Ph.D.)

Pembimbing Pendamping



(Lusia Handayani, S.Ikom,M.Si)

Plh. Ketua Program Studi



(Intan Putri Cahyani, M.I.Kom)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gabriel Gifson Hasugian

NIM : 1610411178

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangn 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 HUMAS SIBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (STUDI ROADMAP MAKING
INDONESIA 4.0 DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA)**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk *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 : 23 Juni 2020

Yang menyatakan,



Gabriel Gifson Hasugian

**STRATEGI HUMAS SIBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (STUDI ROADMAP MAKING
INDONESIA 4.0 DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA)**

GABRIEL GIFSON H

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya penggunaan siber atau aktivitas online dalam memberikan pelayanan informasi publik khususnya dalam menghadapi era 4.0 yang memunculkan permasalahan *hoax* atau *fakenews* dan kebutuhan informasi yang cepat. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana strategi humas siber Badan Kepegawaian Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di era 4.0. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis studi deskriptif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, penelitian kepustakaan, dokumentasi. Konsep yang digunakan yaitu humas pemerintah, *cyber public relation*, pelayanan publik, strategi 7-C *public relations* dan *computer mediated communication*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas BKN melakukan kajian kajian pelayanan informasi 4.0 dalam penggunaan humas siber merupakan website, media sosial seperti twitter, facebook, instagram, youtube, dan kanal pengaduan masyarakat LaporBKN!. Strategi yang dilakukan dalam humas siber BKN dalam menyelesaikan berita *fakenews* atau *hoax* dengan menginformasikan dalam penggunaan humas siber. Strategi humas siber untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tahap menyesuaikan khalayak , melakukan infografis dan skema, mengemas pesan sesuai dengan khalayak, mempublikasikan dengan audio visual, melakukan polling layanan informasi publik. Kesimpulan ini dapat dikatakan bahwa strategi dan implementasi dengan penggunaan humas siber memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di era 4.0.

Kata Kunci: Humas Siber, Strategi Humas Siber, Pelayanan Informasi

**STRATEGY CYBER PUBLIC RELATION IMPROVE QUALITY OF
PUBLIC INFORMATION SERVICES (STUDY ROADMAP MAKING
INDONESIA 4.0 IN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA)**

GABRIEL GIFSON H

ABSTRACT

This research is motivated by appearance use of cyberspace or online activities in providing public information services, especially in the face of the 4.0 era which raises the issue of hoaxes or fakenews and the needs quickly information. The purpose of this research is to find out how the Badan Kepegawian Negara public relations strategy in improving the quality of public information services in the 4.0 era. The research method used is a qualitative approach with descriptive study analysis by collecting data through interviews, library research, documentation. Concepts used are government public relations, cyber public relations, public services, 7-C public relations strategies and computer mediated *communication*. Research results show that BKN public relations have done a study of information service 4.0 in the use of cyber public relations websites, social media such as Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, and the canal complaints society that is LaporBKN!. Strategies made in BKN cyber public relations to resolving news fakenews or hoaxes by informing the use of cyber public relations. Cyber public relations strategies to improve service quality by adjusting the audience, infographics and schemes, packaging messages according to the audience, publishing with audio visual, polling public information services. The conclusion can be said that the strategy and implementation with the use of cyber PR have an important to improve the quality of public information services in the 4.0 era.

Keywords : *Cyber Public Relations, Cyber Public Relations Strategy, Information Services*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini dengan baik yang berjudul **“STRATEGI HUMAS SIBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (Studi Roadmap Making Indonesia 4.0 di Badan Kepegawaian Negara)”**.

Dalam penyusunan dan penelitian ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua penulis. Terima kasih penulis ucapkan atas segala doa yang telah dipanjatkan serta dukungannya yang tak terbatas kepada penulis.
3. Yani Hendrayani Ph.D, Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan dalam Proses penyelesaian skripsi ini
4. Lusia Handayani, S.Ikom, M.Si , Dosen Pendamping yang telah membimbing dan membantu proses penyelesaian skripsi ini.
5. Maria Febiana Christanti M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jakarta.
6. Dr. Kusumajanti, S.Sos, M.Si , Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik UPN “Veteran” Jakarta
7. Dr. R. Dudy Heryadi, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik UPN “Veteran” Jakarta
8. Badan Kepegawaian Negara sudah diberikan kesempatan untuk menjadi tempat Penelitian. Terima kasih peneliti ucapkan atas kesempatan dan kesediaanya dalam Membantu melengkapi data penelitian ini.
9. Pegawai di lingkungan Humas Badan Kepegawaian Negara yang telah bersedia menjadi key informan dan informan dalam skripsi ini
10. Teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Potlitik yang telah banyak membantu Peneliti.

11. Dan semua pihak yang telah terlibat dan tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Semoga Tuhan membalas kebaikan semuanya dengan cinta dan kasih sayang yang tidak ada habisnya. Akhir kata peneliti berharap semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi pribadi penulis sendiri dan umumnya bagi yang membaca skripsi ini. Terima Kasih.

Jakarta, 23 Juni 2020

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gabriel Gifson Hasugian', with a stylized flourish at the end.

Gabriel Gifson Hasugian

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1.1 Signifikansi Penelitian | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 5 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.6 Sistematika Penelitian | 7 |

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Konsep Konsep Penelitian..... | 14 |
| 2.2.1 Kebutuhan dan Pelayanan Informasi Kepada Publik..... | 14 |
| 2.2.2 Humas Pemerintah | 18 |
| 2.2.3 Strategi Siber Humas..... | 21 |
| 2.2.4 Revolusi Industri 4.0 | 28 |
| 2.3 Kerangka Berfikir..... | 31 |

BAB 3 METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Metode Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.2 Penentuan Key Informan dan Informan | 35 |
| 3.3 Teknik Analisis Data..... | 37 |
| 3.4 Teknik Keabsahan Data | 39 |
| 3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 40 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 42 |
| 4.1.1 Profil Badan Kepegawaian Negara | 42 |
| 4.1.2 Sejarah Badan Kepegawaian Negara..... | 42 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Badan Kepegawaian Negara | 44 |
| 4.1.4 Logo Badan Kepegawaian Negara | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.5 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Badan Kepegawaian Negara..... | 45 |
| 4.1.6 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara..... | 47 |
| 4.1.7 Humas Badan Kepegawaian Negara..... | 48 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 50 |
| 4.2.1 Tentang Informasi Pemerintah Menganangkan Implementasi 4.0 | 52 |
| 4.2.2 Koordinasi Kerja Humas Siber Dalam Melayani Informasi Public | 55 |
| 4.2.3 Penggunaan dan Implementasi Humas Siber BKN Dalam Melayani Informasi | 58 |
| 4.2.4 Strategi Humas Siber BKN Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik | 63 |
| 4.2.5 Evaluasi Dampak Perkembangan 4.0 Bagi Pelayanan Informasi Publik di Humas BKN..... | 69 |
| 4.2.6 Kendala dan Tantangan Humas Siber Dalam Melayani Public..... | 73 |
| 4.3 Pembahasan Penelitian..... | 75 |
| 4.3.1 Penggunaan Humas Siber Badan Kepegawaian Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik | 76 |
| 4.3.2 Strategi Humas Siber BKN Dalam Menyelesaikan Permasalahan Fakenews, Hoax, Produk Diluar BKN | 78 |
| 4.3.3 Strategi Humas Siber BKN Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik di Era Industri 4.0..... | 80 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 Saran-saran | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 87 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|-----------------------------------|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 3.1 | Informan Penelitian | 37 |
| Tabel 3.2 | Waktu dan Lokasi Penelitian | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 4.1 | Logo Instansi BKN | 45 |
| Gambar 4.2 | Struktur BKN | 47 |
| Gambar 4.3 | Struktu Humas BKN | 49 |
| Gambar 4.4 | Forum Pelayanan Informasi Publik di 4.0 | 53 |
| Gambar 4.5 | Publikasi Informasi Tentang 4.0 | 54 |
| Gambar 4.6 | Lapor BKN! di Kelola Staff Pengaduan Masyarakat..... | 56 |
| Gambar 4.7 | Pelayanan Kepegawaian Terpadu | 57 |
| Gambar 4.8 | Bentuk Digitalisasi di Pelayanan Terpadu | 57 |
| Gambar 4.9 | Lapor BKN! | 59 |
| Gambar 4.10 | Penggunaan Media Sosial (Twitter) | 60 |
| Gambar 4.11 | Bentuk e-Bulletin | 61 |
| Gambar 4.12 | Audiensi | 61 |
| Gambar 4.13 | Informasi Peserta CPNS 2019 | 63 |
| Gambar 4.14 | Informasi yang Sudah Terskema di Humas BKN | 64 |
| Gambar 4.15 | Informasi Bentuk Visual Milenial | 67 |
| Gambar 4.16 | Audio Visual dan Pengemasan Pesan Milenial | 67 |
| Gambar 4.17 | Youtube BKN (Audio Visual) | 68 |
| Gambar 4.18 | Polling Layanan Informasi Publik | 69 |
| Gambar 4.19 | Komitmen Lapor BKN! | 71 |
| Gambar 4.20 | BKN Menginformasikan Bahwa Tidak Bekerjasama Dengan Pihak Manapun Untuk Menyelenggarakan Simulasi/Tryout CPNS..... | 72 |
| Gambar 4.21 | Klarifikasi Bukan Produk BKN | 73 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|----|
| Lampiran A | Transkrip Wawancara | A1 |
| Lampiran B | Surat Riset | B1 |
| | Form A2 | B2 |
| | Form A5 | B3 |
| | Surat Keterangan Bebas Perpustakaan | B4 |
| Lampiran C | Dokumentasi Kegiatan | C1 |
| | TOEFL | C2 |
| | Sertifikat | C3 |
| Lampiran D | Daftar Riwayat Hidup | D1 |