

PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI HUBUNGAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2017-2020

BERDASARKAN PERMENPAN DAN RB NOMOR 30 TAHUN 2011

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

HENNY DAYANI SIREGAR

17.M1.0083

Dosen Pembimbing:

Drs. Andreas Pandiangan, Msi

Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., MA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat
Pemerintah Kota Pematangsiantar Tahun 2017-2020 Berdasarkan Permenpan
Dan RB Nomor 30 Tahun 2011**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata

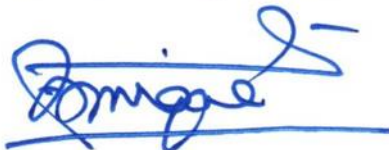
Disusun oleh:

Henny Dayani Siregar
17.M1.0083

Semarang, 30 Desember 2021

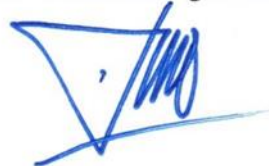
Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pertama



Drs. Andreas Pandiangan, M.Si.

Dosen Pembimbing Kedua



Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul:

**Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota
Pematangsiantar Tahun 2017-2020 Berdasarkan Permenpan Dan RB Nomor
30 Tahun 2011**

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 30 Desember 2021



Henny Dayani Siregar

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi:

**Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat
Pemerintah Kota Pematangsiantar Tahun 2017-2020 Berdasarkan Permenpan
Dan RB Nomor 30 Tahun 2011**

Disusun oleh :

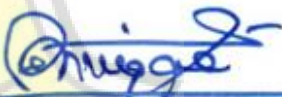
Nama : Henny Dayani Siregar

NIM : 17.M1.0083

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 05 Januari 2022

Dosen Penguji :

1 Drs. Andreas Pandiangan, M.Si

()

2 Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., MA

()

3 Adrianus Bintang Hanto, S.E, M.A

()

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal :
24 Januari 2022

()
(Dr. Marcella Elwina S., SH., CN., M.Hum.)
Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

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

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Henny Dayani Siregar

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi (Tugas Akhir)

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Pematangsiantar Tahun 2017-2020 Berdasarkan Permenpan Dan RB Nomor 30 Tahun 2011 beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 30 Desember 2021

Peneliti



Henny Dayani Siregar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Pematangsiantar Tahun 2017-2020 Berdasarkan Permenpan Dan Rb Nomor 30 Tahun 2011” dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bentuk bantuan dan dukungan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya selama pelaksanaan penelitian ini.
2. Drs. Andreas Pandiangan, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan pengarahan selama pelaksanaan penelitian ini.
3. Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A, selaku dosen pembimbing kedua sekaligus dosen wali peneliti yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing peneliti.
4. Pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar yang telah membantu peneliti dalam proses penelitian.
5. Keluarga terkasih Bapak, Mama, Kak Tineke, Kak Lita, Kak Marya, Adik Binsar, Adik Sunfransisco yang banyak membantu, memberikan dukungan serta doa.

6. Mechtildis Olivia sahabat tersayang yang banyak menerima berbagai keluh kesah peneliti, membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
7. Sahabat-sahabat tercinta Mechtildis Olivia, Anastasia Sherina, Elizabeth Evelin, Debora Pramitha, Nita Sheila yang banyak memberikan dukungan, menyemangati, serta nasihat kepada peneliti dari awal hingga akhir perjalanan perkuliahan peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, motivasi kepada peneliti untuk segala hal dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Diri sendiri yang telah berani bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih telah kuat dan mampu bertahan hingga sejauh ini. Peneliti sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna namun peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 23 Desember 2021

Peneliti



Henny Dayani Siregar

ABSTRAK

PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI HUBUNGAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2017-2020 BERDASARKAN PERMENPAN DAN RB NOMOR 30 TAHUN 2011

Henny Dayani Siregar
Universitas Katolik Soegijapranata
2021

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kewajiban humas Pemerintah Kota Pematangsiantar dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011. Kota Pematangsiantar merupakan salah satu daerah di Sumatera Utara yang mengatur tugas dan fungsi humas memiliki banyak kemiripan dengan tugas dan fungsi humas yang diatur dalam Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan humas Pemerintah Kota Pematangsiantar menjalankan tugasnya sesuai dengan tata kelola kehumasan. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil yang diperoleh menunjukkan humas Pemerintah Kota Pematangsiantar dalam menjalankan tugasnya melakukan kerjasama dengan berbagai media. Baik itu media online, cetak, maupun suara serta menggunakan media sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar dan situs resmi Pemerintah Kota Pematangsiantar. Hal tersebut dilakukan agar humas Pematangsiantar dapat lebih mudah menjalankan tugasnya dalam penyebaran informasi terutama pada informasi mengenai pembangunan di Kota Pematangsiantar.

Kata kunci : Pelaksanaan, Tugas dan Fungsi, Humas, Kota Pematangsiantar, Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011.

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF THE TASKS AND FUNCTIONS OF PUBLIC RELATIONS IN THE GOVERNMENT OF PEMATANGSIANTAR CITY YEAR OF 2017-2020 BASED ON PERMENPAN AND RB NUMBER 30 OF 2011

Henny Dayani Siregar

Soegijapranata Catholic University

2021

This research is motivated by the public relations obligations of the Pematangsiantar Government in carrying out their duties and functions based on Permenpan and RB Number 30 of 2011. Pematangsiantar is one of the regions in North Sumatra that regulates the duties and functions of public relations which has many similarities with the duties and functions of public relations regulated in Permenpan and RB Number 30 of 2011. Therefore, the purpose of this study is to find out how the implementation of public relations for Pematangsiantar Government carries out its duties in accordance with public relations governance. The type of research method used is descriptive qualitative. The results obtained show that the Public Relations of Pematangsiantar Government in carrying out their duties collaborate with various media. Whether it's online, print, or sound media, and using social media from the Pematangsiantar Communication and Information Office and the official website of the Pematangsiantar City Government. This is done so that Pematangsiantar public relations can more easily carry out their duties in disseminating information, especially on information about development in Pematangsiantar.

Keywords: Implementation, Duties and Functions, Public Relations, Pematangsiantar City.

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Komunikasi Organisasi.....	18
2.3 Komunikasi Pemerintahan.....	19
2.4 Hubungan Masyarakat Pemerintah.....	21
2.5 Tugas Hubungan Masyarakat Pemerintah.....	23
2.6 Fungsi Hubungan Masyarakat Pemerintah.....	24
2.7 Hubungan Internal dan Eksternal.....	27
2.7.1 Komunikasi Internal.....	27
2.7.2 Komunikasi Eksternal.....	28
2.7.3 Arus Komunikasi.....	28
2.8 Penghubung Instansi dengan Publik.....	29
2.8.1 Komunikasi Internal dan Eksternal.....	29
2.8.2 Publik Internal dan Publik Eksternal.....	31
2.8.3 Komunikasi Publik.....	32
2.9 Manajemen Komunikasi.....	32
2.9.1 Gaya Komunikasi Organisasi.....	34
2.9.2 Proses Komunikasi Organisasi.....	34
2.9.3 Strategi dan Taktik Komunikasi.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Data.....	38
3.2.1 Data Primer.....	38
3.2.2 Data Sekunder.....	38
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	39
3.3.1 Wawancara.....	39
3.3.2 Observasi.....	40
3.3.3 Dokumentasi.....	40
3.4 Teknik Analisa Data.....	41

a. Reduksi Data	41
b. Penyajian Data	42
c. Kesimpulan atau Verifikasi.....	42
3.5 Kerangka Berpikir.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum.....	45
4.2 Komunikasi Organisasi Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar	51
4.3 Komunikasi Pemerintahan Humas Kota Pematangsiantar.....	52
4.4 Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar	59
4.5 Tugas Humas Kota Pematangsiantar	60
4.5.1 Melaksanakan Komunikasi Timbal Balik antara Instansi Pemerintah dan Publik.....	60
4.5.2 Meningkatkan Kelancaran Arus Informasi dan Aksesibilitas Publik ..	64
4.5.3 Koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah.....	72
4.5.4 Membangun Citra dan Reputasi positif.....	74
4.6 Fungsi Hubungan Masyarakat Kota Pematangsiantar	75
4.6.1 Membentuk, meningkatkan serta memelihara citra dan reputasi positif instansi.....	75
4.6.2 Menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal kondusif dan dinamis	76
4.6.3 Menjadi Penghubung Instansi dengan Publiknya	79
4.6.4 Melaksanakan Fungsi Manajemen Komunikasi	84
4.7 Hubungan Internal dan Eksternal.....	84
4.7.1 Komunikasi Internal.....	84
4.7.2 Komunikasi Eksternal	85
4.7.3 Arus Komunikasi	88
4.8 Penghubung Instansi dengan Publik	89
4.8.1 Publik Internal dan Publik Eksternal	89
4.8.2 Komunikasi Publik.....	90
4.9 Manajemen Komunikasi	91
4.9.1 Gaya Komunikasi Organisasi.....	91
4.9.2 Proses Komunikasi Organisasi.....	92
4.9.3 Strategi dan Taktik Komunikasi	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	105

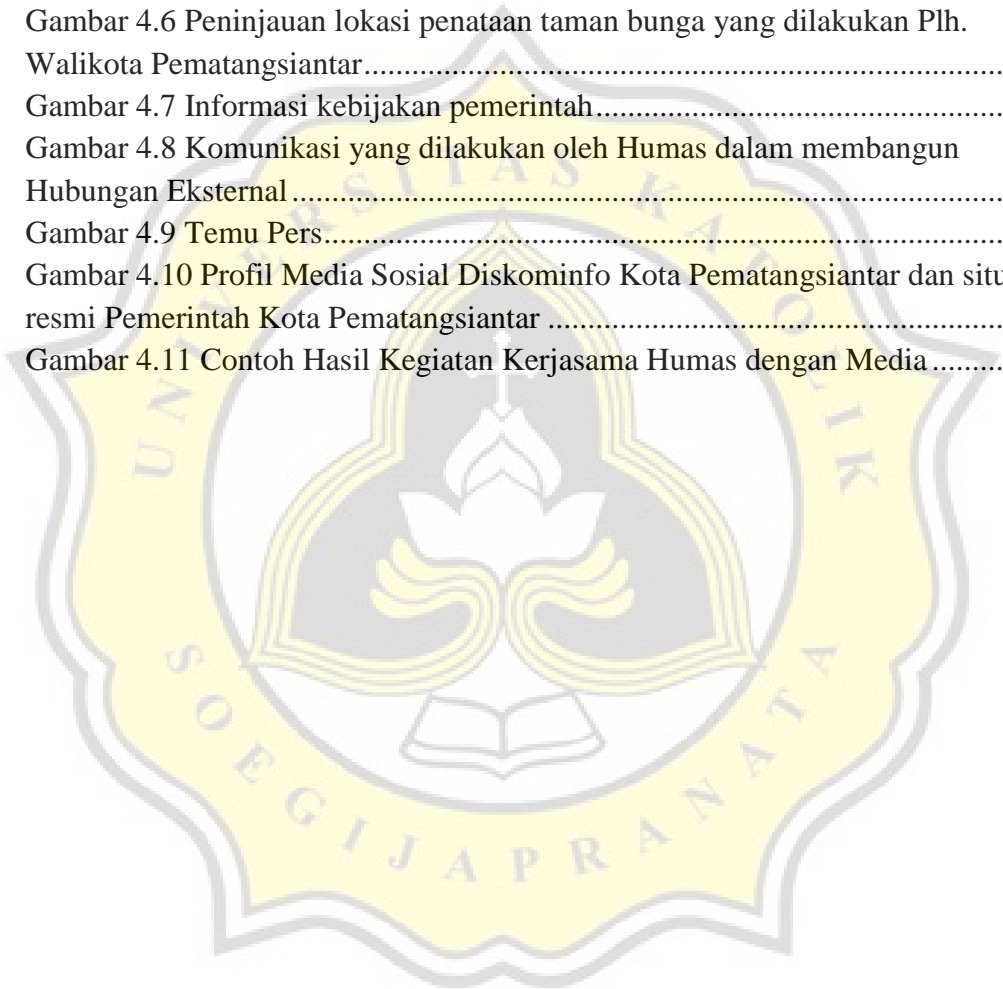
Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Kasus Covid di Provinsi Jateng dan Sumut.....	5
Tabel 1.2 Peraturan Tugas Humas di 33 Kabupaten se-Sumatera Utara	6
Tabel 1.3 Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar	7
Tabel 2.1 Publik Internal dan Publik Eksternal	31
Tabel 4.1 Dinas Daerah Kota Pematangsiantar.....	46
Tabel 4.2 Media Serta Jumlah Informasi yang disebarakan	55
Tabel 4.3 Jumlah Informasi yang Disebarakan Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar 2017-2020	57
Tabel 4.4 Media yang Bekerjasama dengan Humas dan Diskominfo Kota Pematangsiantar	65



Daftar Gambar

Gambar 4.1 Peta Batas Wilayah Kota Pematangsiantar	45
Gambar 4.2 Kampanye Vaksinasi sebagai bentuk komunikasi pemerintah Kota Pematangsiantar	53
Gambar 4.3 Komunikasi berkelanjutan yang dilakukan Diskominfo Kota Pematangsiantar	58
Gambar 4.4 Pelatihan humas 20 November 2017.....	61
Gambar 4.5 Komunikasi Timbal Balik yang Dilakukan Oleh Humas Kota Pematangsiantar	62
Gambar 4.6 Peninjauan lokasi penataan taman bunga yang dilakukan Plh. Walikota Pematangsiantar.....	73
Gambar 4.7 Informasi kebijakan pemerintah.....	76
Gambar 4.8 Komunikasi yang dilakukan oleh Humas dalam membangun Hubungan Eksternal.....	78
Gambar 4.9 Temu Pers.....	79
Gambar 4.10 Profil Media Sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar dan situs resmi Pemerintah Kota Pematangsiantar	81
Gambar 4.11 Contoh Hasil Kegiatan Kerjasama Humas dengan Media.....	78



Daftar Bagan

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Pematangsiantar	46
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Pematangsiantar	49



Daftar Lampiran

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan dengan Pihak Humas Kota Pematangsiantar tanggal 22 September 2021.....	a
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan dengan Pihak Humas Kota Pematangsiantar tanggal 26 Oktober 202.....	a
Lampiran 3. Hasil Wawancara 22 September 2021.....	a
Lampiran 4. Hasil wawancara 26 Oktober 2021.....	a
Lampiran 5. Daftar hasil kerjasama Diskominfo dengan media Tahun 2020.....	a
Lampiran 6. Informasi yang disebarkan oleh Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar tahun 2017-2020 melalui situs Pemerintah Kota Pematangsiantar.....	a
Lampiran 7. Surat izin wawancara dari Diskominfo Kota Pematangsiantar.....	a
dengan humas Pemerintah Kota Pematangsiantar.....	a
Lampiran 8. Foto Wawancara 22 September 2021.....	a
Lampiran 9. Antiplagiasi.....	a

