

**PERAN SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
SEBAGAI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA INSTANSI
KECAMATAN BOJONGPICUNG KABUPATEN CIANJUR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh

Nada Delia Agustin

3112181109



**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP
BANDUNG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
SEBAGAI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA INSTANSI
KECAMATAN BOJONGPICUNG KABUPATEN CIANJUR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Nada Delia Agustin

3112181109



Menyetujui,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

Pupi Indriati Z, S.Sos. M.Si

Witri Cahyati, S.Sos. M.Si

Mengetahui,

Dekan

Drs. Tatang Sudrajat, S.IP., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

**“PERAN SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN SEBAGAI HUMAS
DALAM MENINGKATKAN CITRA INSTANSI KECAMATAN
BOJONGPICUNG KABUPATEN CIANJUR”**

adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi.

Bandung, 21 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Nada Delia Agustin

3112181109

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*If something is destined for you,
never in a million years will it be for somebody else.*

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK KELUARGA TERCINTA:

Ibunda tercinta: Nunung Kurnia
Kakek & Nenek Tersayang: Salim & Halimah

TEMAN-TEMANKU:

Bhinneka Tunggal Ika
(Yuni Kristiati, Restu Fadhilah, Wulan Erika,
Rika Purnamasari, Ranti Nurcaswitri, Siti Nurjanah,
Lukita Dewi, Deny Nugroho Triwibowo)
&
Rekan-rekan Ilmu Komunikasi Angkatan 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT. Atas segala berkat dan hikmatnya, peneliti masih diberi kesempatan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Subbagian Umum dan Kepegawaian Sebagai Humas Dalam Meningkatkan Citra Instansi Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Program Studi S1 Ilmu Komunikasi.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, khususnya Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Selain itu, penulis ucapkan terima kasih kepada Ibunda tercinta dan keluarga yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, semangat, do’a dan motivasinya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si., PIA., CFrA., CRBC, selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Drs. Tatang Sudrajat, S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Witri Cahyati, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan dan dosen pembimbing saya yang selalu memberikan saran, masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan naskah skripsi ini.
4. Pupi Indriati Z, S.Sos., M.Si, selaku ketua program studi S1 Ilmu Komunikasi.

5. Erwan Komara, S.Ag., M.Ag, selaku dosen wali yang selalu memberikan saran dan arahan.
6. Seluruh dosen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman.
7. Samsudin, S.E, selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, beserta seluruh staf di instansi Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur yang telah berpartisipasi dengan baik dan memudahkan peneliti dalam penelitian.
8. Deny Nugroho Triwibowo, S.Kom., M.Kom., yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, semangat, do'a dan motivasinya.
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung Tahun Angkatan 2018.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun substansi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Bandung, 21 Januari 2022

Penulis

Nada Delia Agustin

3112181109

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Identifikasi Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Kegunaan Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Rangkuman Teori	10
2.1.1 Teori Peran	10
2.1.2 Pengertian Humas	12
2.1.3 Humas Pemerintahan	14
2.1.4 Peran Humas	25
2.1.5 Peran Humas Pemerintah	27
2.1.6 <i>Scope Public Relations</i>	29
2.1.7 <i>Scope Government Public Relations</i>	32
2.1.8 Pekerjaan Humas	34
2.1.9 Pekerjaan Humas Pemerintah	35
2.1.10 Pengertian Citra	38
2.2. Penelitian Terdahulu	43
2.3. Kerangka Pemikiran	46

BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Pendekatan Penelitian	48
3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	49
3.2.1. Subjek Penelitian	49
3.2.2. Objek Penelitian	50
3.3. Informan Kunci.....	50
3.3.1. Jenis Data.....	50
3.3.2. Sumber Data	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1. Observasi	52
3.4.2. Wawancara Mendalam (<i>In Depth Interview</i>)	53
3.4.3. Studi Pustaka (<i>Research Library</i>).....	53
3.5. Teknik Analisis Data	54
3.5.1. <i>Data Reduction</i> (Reduksi data).....	55
3.5.2. <i>Data Display</i> (Penyajian data).....	56
3.5.3. <i>Conclusions Drawing/Verifiying</i> (Verifikasi Data)	56
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	57
3.6.1. Triangulasi	57
3.6.2. <i>Membercheck</i>	57
3.6.3. <i>Thick Description</i> (Peningkatan Ketekunan).....	58
3.6.4. <i>Peer the Briefing</i> (Diskusi Dengan Teman Sejawat).....	59
3.6.5. Perpanjangan Pengamatan	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Objek Penelitian	61
4.1.1 Sejarah Tempat Penelitian	61
4.1.2 Profil Umum Instansi.....	62
4.1.3 Struktur Organisasi	68
4.1.4 Divisi Objek Penelitian.....	70
4.1.5 Profil Informan Kunci	73
4.2 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Peran Pada Lingkup Internal	73
4.2.2 Peran Pada Lingkup Eksternal.....	78
4.3 Pembahasan	98
4.3.1 Peran Pada Lingkup Internal	98
4.3.2 Peran Pada Lingkup Eksternal.....	105

BAB V PENUTUP	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Rekomendasi	125
DAFTAR PUSTAKA	126
<i>CURRICULUM VITAE</i>	147

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Waktu Penelitian	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Subjek Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Desa di Kecamatan Bojongpicung	62
Tabel 4. 2 Visi dan Misi Kecamatan Bojongpicung	63
Tabel 4. 3 Capaian Prestasi Kecamatan Bojongpicung	68
Tabel 4. 4 Profil Informan Kunci	73
Tabel 4. 5 Survey Kepuasan Masyarakat 2021	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Pembentukan Citra.....	39
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Modifikasi Peneliti	47
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kecamatan Bojongpicung.....	61
Gambar 4. 2 Logo Instansi Kecamatan Bojongpicung	62
Gambar 4. 3 Prestasi Kecamatan Bojongpicung (1)	66
Gambar 4. 4 Prestasi Kecamatan Bojongpicung (2)	67
Gambar 4. 5 Prestasi Kecamatan Bojongpicung (3)	67
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi Kecamatan Bojongpicung Tahun 2021	70
Gambar 4. 7 Kegiatan <i>Employee Gathering</i>	74
Gambar 4. 8 Kebersamaan Pegawai Instansi	76
Gambar 4. 9 Kebersamaan Pegawai Instansi	76
Gambar 4. 10 Acara “Ngaliwet” Pegawai Instansi	77
Gambar 4. 11 Pelatihan Public Speaking Lingkungan Pemda Cianjur.....	80
Gambar 4. 12 Pembinaan perangkat Desa di Desa Cikondang.....	81
Gambar 4. 13 Pembinaan perangkat Desa di Desa Sukarama	81
Gambar 4. 14 Pembinaan perangkat Desa di Desa Kemang.....	81
Gambar 4. 15 Pembinaan perangkat Desa di Desa Neglasari	82
Gambar 4. 16 Produk Pemberitaan Press Relations.....	82
Gambar 4. 17 Pertemuan Rutin Dengan Pihak Media	83
Gambar 4. 18 <i>Press Conference</i> Mengenai BLT-DD.....	84
Gambar 4. 19 Akun Official Facebook Instansi.....	85
Gambar 4. 20 Akun Official Instagram Instansi	85
Gambar 4. 21 Sosialisasi Penanganan Korban Tindak Kekerasan.	88
Gambar 4. 22 Program Dawala (1)	89
Gambar 4. 23 Program Dawala (2)	89
Gambar 4. 24 Optimalisasi informasi publik internal	90
Gambar 4. 25 Optimalisasi informasi internal kepegawaian	91
Gambar 4. 26 Pemberian Informasi Pada Publik eksternal	92
Gambar 4. 27 Monitoring BPNT	93
Gambar 4. 28 Rapat Koordinasi Vaksinasi	94

Gambar 4. 29 Evakuasi Warga Terkena Bencana.....	95
Gambar 4. 30 Penyerahan Logistik Covid-19.....	96
Gambar 4. 31 Situs Simpelaku Cianjur (1).....	119
Gambar 4. 32 Situs Simpelaku Cianjur (2).....	120
Gambar 4. 33 Situs Simpelaku Cianjur (3).....	120