

HUMAS PEMERINTAH: TIDAK BUTUH *TECHNICAL SKILL*
(Makna Tentang Peran Dan Kompetensi *Public Relations* Pada
Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya)

SKRIPSI



Disusun Oleh :
Michelle Victoria
NRP. 1423016010

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA

2019

SKRIPSI

HUMAS PEMERINTAH: TIDAK BUTUH *TECHNICAL SKILL* (Makna Tentang Peran Dan Kompetensi *Public Relations* Pada Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya)

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh :
Michelle Victoria
NRP. 1423016010

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2019**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Michelle Victoria

NRP : 1423016010

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

HUMAS PEMERINTAH: TIDAK BUTUH *TECHNICAL SKILL*

(Makna Tentang Peran Dan Kompetensi *Public Relations* Pada Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya)

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 19 Desember 2019

Penulis



Michelle Victoria

NRP. 1423016010

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

HUMAS PEMERINTAH: TIDAK BUTUH *TECHNICAL SKILL* **(Makna Tentang Peran Dan Kompetensi *Public Relations* Pada** **Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya)**

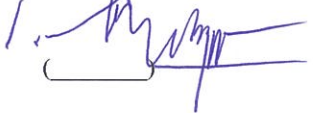
Oleh :

Michelle Victoria

NRP. 1423016010

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom. ()
NIDN. 0725058704

Pembimbing II : Dr. Judy Djoko Wahjono T., S.E., M.Si. ()
NIK. 142.LB.0882

Surabaya, 22 November 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Rabu, 11 Desember 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi

Dekan,

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0630077303



Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0630077303
2. Sekretaris : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0725058704
3. Anggota : Brigitta R. S. F., S.Ikom., M.Med.Kom.
NIDN. 0715108903
4. Anggota : Dr. Judy Djoko W. T., S.E., M.Si.
NIK. 142.LB.0882

This block contains four handwritten signatures in blue ink, each written over a horizontal line. The signatures correspond to the four members of the examination board listed on the left. The first signature is the most legible, appearing to be 'Yuli Nugraheni'. The other three are more stylized and difficult to read.

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Michelle Victoria

NRP : 1423016010

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **HUMAS PEMERINTAH: TIDAK BUTUH *TECHNICAL SKILL* (Makna Tentang Peran Dan Kompetensi *Public Relations* Pada Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya)**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Desember 2019

Yang menyatakan,



Michelle Victoria

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan syukur dan terima kasih merupakan kata yang hanya bisa peneliti sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Proses yang dilalui dari menemukan fenomena hingga menyelesaikan seluruh laporan skripsi memang tidaklah mudah. Dengan mengambil segala resiko, peneliti menempuh skripsi ini untuk memenuhi masa studi selama 3,5 tahun di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Akhir kata, tiada pendukung selain keluarga terutama untuk Mama. Semoga Skripsi ini dapat membanggakan Mama Tercinta, keluarga serta orang-orang yang dikasihi peneliti.

“If We Do Our Best, God Will Do The Rest.”

- Joyce Meyer -

Surabaya, 22 November 2019

Michelle Victoria

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat merampungkan skripsi dengan judul “HUMAS PEMERINTAH: TIDAK BUTUH *TECHNICAL SKILL* (Makna Tentang Peran Dan Kompetensi *Public Relations* Pada Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya)”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh sebab itu, tak salah kiranya bila peneliti mengungkapkan rasa terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Orang tua peneliti, Jeanny Susanto selaku mama dan Alm.Samuel Wibisono selaku papa yang dikasihi peneliti. Tanpa dorongan dan dukungan dari mama dan papa peneliti tidak mampu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih Mama dan Papa atas kepercayaan kalian.
2. Kepada keluarga yang dikasihi oleh peneliti, yaitu keluarga dari mama; Ikna, Ikni, Ama, Ikcang, Sharon dan yang lainnya. Dorongan dan dukungan serta doa kalian dapat memberi motivasi bagi peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing satu dan Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, S.E., M.Si. selaku pembimbing dua, yang selalu memberikan yang terbaik untuk peneliti, yang selalu menyediakan waktu luang, masukan, kritik dan saran dalam memberikan bimbingan demi menyelesaikan skripsi ini serta memberi dukungan bagi peneliti. Terimakasih atas

kepercayaannya kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Yuli Nugraheni., S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Jika tanpa dukungan, dorongannya, serta semangat peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Yuli Nugraheni., S.Sos., M.Si. selaku penguji satu dan Brigitta Revia S. F., S.Ikom., M.Med.Kom. selaku penguji dua, yang dimana telah memberi arahan untuk memperkuat penelitian dan memperdalam penelitian. Serta memberikan berbagai masukan yang dapat peneliti renungi dan perbaiki untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih maksimal. Terimakasih atas bimbingannya.
6. Informan pada penelitian ini yaitu Pak Fikser, Pak Jefry, Pak Wawan dan Pak Fanani. Yang telah dengan senang hati menyediakan waktunya untuk menjadi informan peneliti dan melakukan wawancara disela-sela kesibukannya. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.
7. Staf-staf Humas Pemerintah Kota Surabaya yang telah membantu peneliti dalam hal memperkenalkan keempat informan kepada peneliti serta membantu pada saat proses penelitian ini berlangsung. Terima kasih atas bantuan, usaha dan kerjasamanya.
8. Teman-teman dekat peneliti yang terkasih yaitu Danna Kharisma, Grace Bersyeba, Martha Chrisma, Valensia Elke, Achella, Refista Tansia dan Divino Pistin yang telah memberi semangat dan dukungan untuk peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman dekat peneliti sejak masa SD yaitu Cellyne Gabriela yang telah memberi dukungan kepada peneliti untuk dapat segera menyelesaikan dengan baik dan semaksimal mungkin terhadap skripsi ini.
10. Teman seperjuangan skripsi yang sama-sama meneliti Humas Pemkot Surabaya yaitu Dean Joshua, yang telah bersama-sama dari awal mengajukan penelitian, melakukan wawancara hingga menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman gereja khususnya di komunitas CG Piglet dan CG Sola Gratia yang telah memberi semangat serta dukungan untuk peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Fikom Angkatan 2016 yang seperjuangan dan sepembimbing dimana selalu bersama-sama saling menguatkan agar tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih.
13. Teman-teman ORMAWA terutama BEM yang juga telah memberi dukungan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan oleh peneliti satu persatu, yang telah membantu serta memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca teristimewa adik-adik di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Penelitian	11
I.4 Batasan Masalah	11
I.5 Manfaat Penelitian	11
I.5.1 Manfaat Teoritis	11
I.5.1 Manfaat Praktis	12
BAB II. PERSPEKTIF TEORITIS	13
II.1 Tinjauan Pustaka	13
II.1.1 Humas Pemerintah	13
II.1.2 Ruang Lingkup Humas Pemerintah	19
II.1.3 Peran Humas Pemerintah	22
II.1.4 Kompetensi <i>Public Relations</i> atau Humas	24
II.1.5 Fenomenologi	29
II.2 Nisbah Antar Konsep	33
II.3 Kerangka Pemikiran	36
BAB III. METODE PENELITIAN	37
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	37

III.2 Metode Penelitian	38
III.3 Subjek Penelitian	38
III.4 Unit Analisis Data	39
III.5 Kriteria Informan	40
III.6 Teknik Pengumpulan Data	40
III.7 Teknik Analisis Data	41
III.8 Triangulasi Data	43
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian	44
IV.1.1 Profil Humas Pemerintah Kota Surabaya	44
IV.1.2 Profil Informan	50
IV.2 <i>Setting</i> Penelitian	56
IV.3 Temuan Data dan Pembahasan	58
IV.3.1 Pengetahuan Profesi Humas Pemerintah	58
IV.3.2 Latar Belakang dan Peran Humas Pemerintah	63
IV.3.3 Gairah Belajar sebagai Peningkatan Kompetensi Humas Pemerintah	83
BAB V. PENUTUP	107
V.1 Kesimpulan	107
V.2 Saran	108
V.2.1 Saran Akademis	108
V.2.2 Saran Praktis	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Peran Humas Pemerintah Menurut Informan	80
Tabel 4.2 Kompetensi Humas Pemerintah Menurut Informan	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Humas Pemkot Surabaya menjadi Humas Terbaik s-Indonesia	1
Gambar 4.1 Peneliti bersama Informan Jefry	52
Gambar 4.2 Peneliti bersama Informan Wawan	53
Gambar 4.3 Peneliti bersama Informan Fanani	55
Gambar 4.4 Konten Harian Instagram Kota Surabaya	71

DAFTAR BAGAN

Bagan II.3 Kerangka Pemikiran	36
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Humas Pemkot Surabaya	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan/ <i>Guideline</i> Wawancara	114
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	116
Lampiran 3. Tabel Matrik	175

ABSTRAK

Michelle Victoria NRP. 1423016010. HUMAS PEMERINTAH: TIDAK BUTUH *TECHNICAL SKILL* (Makna Tentang Peran Dan Kompetensi *Public Relations* Pada Personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya)

Tahun 2018 menjadi tahun yang cukup membuat Humas Pemerintah Kota Surabaya bangga karena mendapatkan predikat Humas Terbaik se-Indonesia dalam acara *PRIA Awards* 2018 yang diselenggarakan oleh PR Indonesia. Hal ini tentu didukung dengan peran yang dilakukan oleh personalia Humas Pemkot Surabaya. Tetapi diketahui bahwa kepala bagian Humas Pemkot Surabaya yaitu Muhammad Fikser bukan berlatarbelakang komunikasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui makna tentang peran dan kompetensi *Public Relations* pada personalia Humas Pemerintah Kota Surabaya. Secara umum, peran humas adalah sebagai Penasihat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Fasilitator Pemecah Masalah dan Teknisi Komunikasi. Sedangkan Humas Pemerintah memiliki peran sebagai Peran Taktis dan Peran Strategis. Kemudian dari Peran tersebut didukung dengan kompetensi yaitu Pengetahuan Teknis, *Skill* Teknis, Motivasi Teknis, Pengetahuan Manajerial, *Skill* Manajerial, dan Motivasi Manajerial. Metode yang digunakan adalah Fenomenologi dengan teknik analisis Van Kaam. Akhirnya, penelitian ini menemukan peran dan kompetensi menurut personalia Humas Pemkot Surabaya. Peran menurut personalia Humas Pemkot Surabaya adalah sebagai Pelayan Masyarakat dan Corong Pemerintah. Serta dalam penelitian ini komponen baru yang termasuk dalam salah satu komponen kompetensi yang dirasa perlu sebagai Humas Pemerintah yaitu Gairah Belajar.

Kata Kunci: Humas Pemkot Surabaya, Peran Humas Pemerintah, Kompetensi Humas Pemerintah, Fenomenologi

ABSTRACT

Michelle Victoria NRP. 1423016010. *GOVERNMENT'S PUBLIC RELATIONS: NO NEED TECHNICAL SKILL (The Meaning Of The Roles And Competence Of Public Relations In Surabaya City Government's Public Relations Personnel)*

The year 2018 was quite a year to make the PR of the Surabaya City Government proud because they got the title of Best PR in Indonesia in the 2018 PRIA Awards held by PR Indonesia. This is certainly supported by the role carried out by the Surabaya City Government Public Relations personnel. But it is known that the head of the Surabaya City Government's Public Relations division, Muhammad Fikser, is not from a communication background. This research was conducted to find out the meaning of the role and competence of Public Relations personnel in Surabaya City Government Public Relations. In general, the role of public relations is as an Expert Prescriber, Communication Facilitator, Problem Solving Facilitator and Communication Technician. Whereas Government Public Relations has a role as a Tactical Role and Strategic Role. Then from the role is supported by competencies namely Technical Knowledge, Technical Skills, Technical Motivation, Managerial Knowledge, Managerial Skills, and Managerial Motivation. The method used is Phenomenology with Van Kaam analysis technique. Finally, this study found roles and competencies according to the Surabaya City Government Public Relations personnel. The role according to the personnel of the Surabaya City Government Public Relations is as a Community Servants and Government Funnels. And in this study a new component included in one of the competency components that is deemed necessary as Government Public Relations is Learning Passion.

Keywords: Public Relations of Surabaya City Government, The Role of Government Public Relations, Government Public Relations Competence, Phenomenology