

**AKTIVITAS HUMAS PEMERINTAHAN KOTA  
PEKALONGAN DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN  
TATA KELOLA LEMBAGA PUBLIK**

Oleh :

**Nama : Ivena Cika Tan**

**NIM : 62150561**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Marketing Communication*



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Februari 2020**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## PENGESAHAN

# AKTIVITAS HUMAS PEMERINTAHAN KOTA PEKALONGAN DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN TATA KELOLA LEMBAGA PUBLIK

Diajukan Oleh :

Nama : Ivena Cika Tan

NIM : 62150561

Jakarta, 08 Juli 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing

( Dr. Imam Nuraryo, S. Sos., M.A (Comms))

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**2020**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRACT

**Ivena Cika Tan / 62150561 / Public Relation Activities In Implementing Public Institution Governance In Pekalongan City Government / Supervisor : Dr. Imam Nuraryo, S.Sos, MA (Comms)**

*This study aims to find out about the Pekalongan municipal government public relations in carrying out their duties to implement the governance of public institutions in the city of Pekalongan, Central Java. In addition, this study also aims to determine the success of the Pekalongan municipal government public relations in carrying out public governance for the Pekalongan city community.*

*In this study the authors use a system theory which is a theory of Public Relations where this theory is open to the public about information because they establish social relations or social interaction with the community.*

*By using the boundary spanning function which is where government organizations establish relationships between outside communities or the public or government or other internal or external organizations.*

*The method used in this research is descriptive qualitative in which the writer collects data with the interview method in the form of FGD or focus group discussion and uses structured interviews the writer conducts interviews with one of the public relations staff and also some regional secretaries of public relations with the FGD method, and the writer also conducts interviews structured with the Pekalongan city DIKOMINFO to find out more about the public relations task in implementing the governance of public institutions for the people of Pekalongan city, as well as some local Pekalongan residents as resource persons.*

*From the results of the study stated that public relations Pekalongan city government works hard to build a relationship with the people of Pekalongan city, and they also provide the best service in providing data and information needed by the community because public relations is very transparent to the public regarding the data and also the information they provide for all citizens of the city of Pekalongan.*

*The conclusion of this study is the Pekalongan city public relations government has provided excellent services to its people, especially in providing information, they do not view their people from the upper or middle class plus the governance of public institutions or good governance becomes their foundation to provide the best service to the community. and they also do not want to lose competitiveness with big cities that have implemented and implemented the governance of public institutions in their cities.*

**Keywords : system theory, governance of public institutions, Public Relations, Pekalongan city government public relations**



ABSTRAK

**Ivena Cika Tan / 62150561 / Aktivitas Humas Pemerintahan Kota Pekalongan Dalam Mengimplementasikan Tata Kelola Lembaga Publik / Pembimbing : Dr. Imam Nuraryo, S.Sos, MA (Comms)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai humas pemerintahan kota Pekalongan dalam menjalankan tugas mereka untuk mengimplementasikan tata kelola lembaga publik di kota Pekalongan Jawa Tengah, selain itu penelitian ini juga bertujuan dalam mengetahui keberhasilan yang dijalankan humas pemerintahan kota Pekalongan dalam menjalankan tata kelola publik untuk masyarakat kota Pekalongan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori sistem yang merupakan teori *Public Relations* yang dimana teori ini bersifat terbuka kepada masyarakat mengenai informasi karena mereka menjalin hubungan sosial atau interaksi sosial kepada masyarakatnya. Dengan menggunakan fungsi *boundary spanning* yaitu dimana organisasi pemerintah menjalin hubungan antar masyarakat luar atau publik maupun pemerintahan atau organisasi lainnya internal atau eksternal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dimana penulis mengumpulkan data dengan metode wawancara yang berbentuk FGD atau *focus group discussion* dan menggunakan wawancara terstruktur penulis melakukan wawancara dengan salah satu staff humas dan juga beberapa sekda dari humas dengan metode FGD, serta penulis juga melakukan wawancara terstruktur dengan DIKOMINFO kota Pekalongan untuk mengetahui lebih dalam tugas humas dalam mengimplementasikan tata kelola lembaga publik bagi masyarakat kota Pekalongan, serta beberapa warga lokal Pekalongan sebagai narasumber.

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa humas pemerintah kota Pekalongan bekerja keras untuk membangun suatu hubungan dengan masyarakat kota Pekalongan, serta mereka juga memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan data dan juga informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dikarenakan humas berlaku sangat transparan kepada masyarakat mengenai data dan juga informasi yang mereka sediakan untuk seluruh warga kota Pekalongan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah humas pemerintahan kota Pekalongan sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakatnya terutama dalam memberikan informasi, mereka tidak memandang masyarakatnya dari kalangan atas atau menengah ditambah tata kelola lembaga publik atau *good governance* menjadi suatu tumpuan mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya, serta mereka juga tidak mau kalah saing dengan kota-kota besar yang sudah menerapkan dan mengimplementasikan tata kelola lembaga publik di kota mereka.

**Kata Kunci : Teori Sistem, Tata kelola lembaga publik, *Public Relations*, Humas Pemerintahan kota Pekalongan**

© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Manajemen Kwik Kian Gie) tanpa izin IBIKKG.  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## KATA PENGANTAR

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bapa Di Surga atas segala anugerahnya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelaran sajarana Ilmu Komunikasi. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca. Peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Bonardo Marulitua A., S.Sos., M.I.Kom , selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu penulis dalam permasalahan penulis, memberikan nasihat dan juga semangat kepada penulis
2. Bapak Dr. Imam Nuraryo, S.Sos., M.A (Comms), Selaku dengan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, dan tenaga untuk membimbing dan menyusun skripsi penulis.
3. Saya juga berterima kasih kepada seluruh jajaran Humas Pemerintahan Kota Pekalongan, BAPPEDA Kota Pekalongan , KESBANGPOL Kota Pekalongan, dan juga DIKOMINFO Kota Pekalongan yang sudah memberikan izin dan waktunya dalam memberikan informasi kepada penulis
4. Kepada kedua orang tua saya Papi Paulus Tan dan Mami Susanti Djajadi yang sudah mendukung,memberikan semangat, dan juga doa kepada saya peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada kedua adik saya yaitu Gabriel Juan Tan dan Elisabeth Cika Tan yang sudah mendukung saya dalam segala kondisi apapun dalam menyusun dan membuat skripsi ini.
6. Saya juga berterimakasih kepada Seyla Pratiwi , Putry , Geovanny , dan Eugenia Felicia yang merupakan sahabat saya yang mendukung saya sampai titik ini dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mereka juga mendukung saya dalam proses pembuatan hingga menyusun skripsi ini.

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Marcella Giovanny dan Eveline Senja Razak sebagai anak bimbingan dari Bapak Imam juga saya berterimakasih atas saran dan masukan dalam menyusun skripsi ini dan dukungan kepada penulis.
8. Saya juga berterima kasih kepada Debora Pinaria sebagai teman seangkatan Ilmu komunikasi 2015, atas segala dukungan dan juga semangat untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar UKM BOSOS terima kasih atas dukungannya untuk saya menyelesaikan dan menyusun skripsi saya dengan baik.
10. Keluarga besar UKM PD Maleakhi dan juga *God's Dancer* saya sangat berterima kasih atas doa dan dukungannya dalam membuat dan menyusun skripsi ini dengan baik .

Sebagai penutup, peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin meminta maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan skripsi ini. Untuk itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran agar dapat memperbaiki skripsi ini. Sekali lagi Terima kasih

Jakarta, 05 Januari 2020

Ivena Cika Tan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	14
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Identifikasi Masalah .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	16
A. Landasan Teoritis .....	16
1. Teori Sistem .....	16
2. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	20
3. Humas Pemerintahan.....	26
4. Tata Kelola Lembaga Publik.....	32
A. Penelitian Terdahulu .....	36
B. Kerangka Pemikiran .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	44
A. Subjek Penelitian .....	44
B. Desain Penelitian .....	46
C. Jenis Data .....	48
D. Teknis Pengumpulan Data .....	49
E. Teknis Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	52
A. Gambaran Umum .....	52
1. Kota Pekalongan .....	52
2. Humas Pemerintahan Kota Pekalongan.....	55
3. DIKOMINFO Kota Pekalongan .....	56
B. Analisis .....	69

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





C. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Simpulan .....	83
B. Saran.....	84
1. Saran Akademis .....	84
2. Saran Praktis .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

**Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



# DAFTAR TABEL

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)      **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	16
Gambar 4.1 Situs Resmi Humas Protokol.....	59
Gambar 4.2 Situs Resmi DIKOMINFO.....	60
Gambar 4.3 Artikel Humas Protoko.....	60
Gambar 4.4 Artikel DIKOMINFO.....	61
Gambar 4.5 Instagram resmi Humas Protokol.....	62
Gambar 4.6 Twitter resmi Protokol.....	62
Gambar 4.7 Instagram resmi DIKOMINFO.....	63
Gambar 4.8 Twitter resmi DIKOMINFO.....	64
Gambar 4.9 Situs pengaduan masyarakat Kota Pekalongan.....	65
Gambar 4.10 Poster Pasar Murah Ramadhan.....	67
Gambar 4.11 Poster Operasi Pasar.....	68
Gambar 4.12 Situs loka <i>Love</i> Pekalongan.....	69
Gambar 4.13 Situs lokal Info Publik Pekalongan.....	69

© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Transkrip wawancara dengan Humas Pemerintahan Kota Pekalongan .....	89
LAMPIRAN 2 Transkrip wawancara dengan DINKOMINFO Kota Pekalongan .....	93
LAMPIRAN 3 Transkrip wawancara dengan narasumber 1 .....	96
LAMPIRAN 4 Transkrip wawancara dengan narasumber 2 .....	98
LAMPIRAN 5 Transkrip wawancara dengan narasumber 3.....	100
LAMPIRAN 6 Transkrip wawancara dengan narasumber 4.....	101
LAMPIRAN 7 Foto bersama Humas Pemerintahan Kota Pekalongan .....	102
LAMPIRAN 8 Foto Bersama DINKOMINFO Kota Pekalongan.....	103
LAMPIRAN 9 Foto Bersama Narasumber .....	104
LAMPIRAN 10 Surat Izin Penelitian untuk KESBANGPOL Kota Pekalongan .....	105
LAMPIRAN 11 Surat Izin Penelitian untuk BAPPEDA Kota Pekalongan.....	106
LAMPIRAN 12 Surat Izin Rekomendasi Penelitian dari BAPPEDA .....	107

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## LAMPIRAN 13 Surat Izin Penelitian Untuk Humas Pemerintahan

Kota Pekalongan.....108

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.