

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN
NEGARA DAN LELANG (KPKNL) JAKARTA II DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN INFORMASI KEPADA PUBLIK**



Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh :

JIHAN AFIZHA

1408518083

PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

JULI

2021

Jihan Afizha (1408518083), STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) JAKARTA II DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA PUBLIK, 68 Halaman; 7 Lampiran; 2013-2020; 5 Jurnal; 15 Buku; Tugas Akhir Karya Ilmiah, Juli 2021

Abstrak

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jakarta II sebagai badan publik berupaya untuk memberikan pelayanan informasi dengan memegang prinsip aksesibilitas, transparansi, akuntabilitas, dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam hal ini, Seksi Hukum dan Informasi merupakan perwujudan dalam penyampaian dan perencanaan strategi komunikasi yang bertujuan untuk menambah pemahaman dan menumbuhkan kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikator, tujuan, pesan, media dan efek dalam strategi komunikasi yang diterapkan.

Penelitian ini menggunakan teori penetapan strategi komunikasi oleh Hafied Cangara yaitu memilih dan menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak, teknik Penyusunan pesan, memilih media dan saluran komunikasi dan menganalisis efek komunikasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan secara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Dalam analisa data menggunakan teknik data reduction, data display, dan Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Uji keabsahan data dalam penelitian ini melalui triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik, Staff Seksi Hukum dan Informasi dibantu dengan staff dari unit kerja lain yang bertindak sebagai komunikator. Komunikator tersebut merancang bentuk pesan yang informatif dan persuasif. Media yang digunakan adalah media online seperti instagram, website, serta permohonan informasi melalui surat resmi. Sasaran penerima pesan merupakan semua masyarakat. Efek komunikasi dalam upaya pemberian pelayanan informasi yang dilakukan oleh KPKNL Jakarta II adalah agar lebih mengenalkan instansi kepada publik, serta tertarik untuk menggunakan layanan dari instansi tersebut

Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara (KPKNL) Jakarta II dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik telah berjalan dengan sesuai tujuan, dilihat dari bagaimana komunikator yang membentuk pesan bagi komunikasi dengan memanfaatkan berbagai media dan telah menghasilkan efek yang diinginkan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pesan, Media, Informasi Publik

Jihan Afizha (1408518083), STRATEGY OF PR COMMUNICATIONS STATE PROPERTY SERVICE AND AUCTION OFFICE (KPKNL) JAKARTA II IN PROVIDING INFORMATION SERVICES TO THE PUBLIC, 68 Pages; 7 Annexes; 2013-2020; 5 Journals; 15 Books; Scientific Paper Final Project, July 2021

Abstract

The Jakarta II State Assets and Auction Service Office (KPKNL) as a public body strives to provide information services with the principles of accessibility, transparency, accountability, in the implementation of services. In this case, the Legal and Information Section is an embodiment in the delivery and planning of communication strategies that aim to increase understanding and foster public trust. This study aims to determine the communicator, purpose, message, media and effects in the communication strategy applied. This study uses communication theory by Harold Laswell, who explains that communication includes 5 elements of Who (communicant), Says What (Message), In Which Channel (Media or Channel), To Whom (Message Receiver), With What Effect (Effect or Impact).

This study used qualitative research methods, data collection techniques were carried out by in-depth interviews, observation, and documentation. In data analysis using data reduction techniques, data display, and conclusion drawing/verification. Test the validity of the data in this study through triangulation of sources.

The results of the study indicate that in providing information services to the public, the Legal and Information Section Staff are assisted by staff from other work units acting as communicators. The messages given contain programs or activities that are being carried out, performance information about the realization of activities that have been or are being carried out along with their achievements and information about policies/decisions that can have an impact on the public. The media used are online media such as Instagram, websites, and requests for information through official letters. Message recipients in the information service provided are all people. The effect of communication in the effort to provide information services carried out by KPKNL Jakarta II is to introduce the agency to the public more and be interested in using the services of the agency.

The conclusion of this study is that the communication strategy carried out by the Jakarta II State Property Service Office (KPKNL) in providing information services to the public has gone well, judging from how communicators form messages for the public through various media and have produced an impact.

keywords : communication strategies, services, messages, media, public information,

LEMBAR ORISINALITAS



PROGRAM STUDI D-III HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan **judul Strategi Komunikasi Humas Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jakarta II Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Publik** adalah benar-benar hasil karya tulis pribadi dan telah mengikuti aturan sebagaimana yang tertera pada pedoman penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini maka peneliti sanggup untuk menerima dan menjalankan sanksi yang telah ditentukan.

Jakarta, 9 Juli 2021




Jihan Afizha
NIM. 1408518083

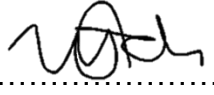

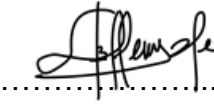

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

NAMA : Jihan Afizha

NIM : 1408518083

**JUDUL : STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN
KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) JAKARTA II
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA
PUBLIK**

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Wasono Adi, MPC</u> Ketua Sidang		31 Juli 2021
2.	<u>Eko Nugroho, M Si</u> Sekretaris Sidang		31 Juli 2021
3.	<u>Abdul Kholik M,Ikom</u> Pembimbing I		31 Juli 2021
4.	<u>Wina Puspita Sari, M.Si</u> Penguji Ahli I		25 Juli 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Jihan Afizha
NIM : 1908510083
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Hubungan Masyarakat
Alamat email : Jihanafizha@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi Komunikasi Humus Kantor Pelatana Kelurahan Negara
dan Lembar (LKPWL) Jakarta II Dalam Memberikan Pelatana
Informasi Kepada Publik.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 21 Maret 2022

Penulis

(Jihan Afizha)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) JAKARTA II DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA PUBLIK” dengan baik dan tepat waktu. Peneliti tidak lupa untuk ucapkan terimakasih kepada orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi dalam Menyusun laporan penelitian.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat yang diajukan untuk meraih gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial, Program Studi D3 Hubungan Masyarakat. Dalam menyelesaikan laporan ini, peneliti menyadari bahwa tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si, sebagai Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Prof. Dr. Sakardi, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta

3. Asep Soegiarto, M.Si, sebagai Koordinator Program Studi D3 Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh dosen program studi D3 Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
5. Abdul Kholik, M.Ikom, sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir Karya Ilmiah Semester 112 yang selalu mendukung dan memberi arahan dalam penyusunan tugas akhir
6. Ibu Sri Andini, Kak dimas Aulia Tanaya dan Ricky Sofyan yang telah bersedia menjadi Key Informan dan informan tambahan
7. Seluruh teman taman Humas Angkatan 2018

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

Jihan Afizha

1408518083

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Terdahulu.....	8
2.1.2 Strategi Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	8
2.1.3. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga	9
2.1.4 Strategi Komunikasi Pelayanan Informasi Publik Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia	10
2.2 Kajian Teori	20

2.2.1 Hubungan Masyarakat.....	20
2.2.2 Komunikasi.....	21
2.2.3 Strategi Komunikasi.....	22
2.2.3.1 Pengertian Strategi Komunikasi.....	22
2.2.3.2 Tujuan Strategi Komunikasi.....	23
2.2.3.4 Penetapan Strategi Komunikasi.....	24
2.2.4 Informasi Publik.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	31
3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian.....	33
3.3 Objek Penelitian.....	35
3.4 Teknik Kalibrasi Keabsahan Data.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1 Data Primer.....	40
3.5.2 Data Sekunder.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (PKPN) Jakarta II.....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Memilih dan menetapkan komunikator.....	47
4.2.2 Teknik Penyusunan pesan.....	49
4.2.3 Memilih media dan saluran komunikasi.....	51
4.2.4 Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak.....	53
4.2.5 Menganalisis efek komunikasi.....	54
4.3 Pembahasan.....	55
4.3.1 Memilih dan menetapkan komunikator.....	56

4.3.2 Teknik Penyusunan pesan.....	57
------------------------------------	----

4.3.3 Memilih media dan saluran komunikasi.....	58
4.3.4 Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak	59
4.3.5 Menganalisis efek komunikasi.....	60
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	xxi



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2: Waktu Penelitian	36
Tabel 3: Data Key Informan	38
Tabel 4: Data Informan Tambahan.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Indeks Kepuasan penggunaan layanan KPKNL Jakarta II.....4

