

**AKTIVITAS HUMAS PEMERINTAH BADAN KEPEGAWAIAN  
NEGARA (BKN) PUSAT DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**



*Intelligentia - Dignitas*

**Indah Permata Aryani**

**1410619057**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta

*Intelligentia - Dignitas*

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**



## ABSTRAK

**Indah Permata Aryani (1410619057), Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik, Skripsi, 2024: 136 Halaman, 25 Buku; 19 Artikel Jurnal; 6 Dokumen; 5 Situs**

Humas Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat memainkan peran penting dalam pelayanan publik, khususnya dalam membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Meski telah tersedia berbagai kanal pengaduan seperti SP4N Laport!, *Helpdesk Call Center*, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta aktif di media sosial, survei Ombudsman RI di 39 kementerian dan lembaga, 34 provinsi, serta 514 kabupaten dan kota mengungkapkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan, termasuk keterbatasan dalam tanggapan, kepatuhan standar, dan transparansi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam melakukan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan *Excellence Theory* dari James E. Grunig yang membahas standar ideal dan efektivitas kinerja kehumasan. Berdasarkan teori ini, terdapat 10 prinsip *excellence* sebagai prasyarat agar humas efektif dalam mendukung tujuan organisasi, serta empat model kehumasan pemerintah: *press agency/publicity*, *public information*, *two-way asymmetric*, dan *two-way symmetric communication*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dan paradigma konstruktivisme. Pemilihan subjek penelitian melalui teknik *purposive sampling* dengan 3 informan, yang terdiri dari Pranata Hubungan Masyarakat Madya, Pranata Humas Ahli Muda, dan Analis Pelayanan Publik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, serta keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas Humas Pemerintah di lingkungan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam pelayanan publik telah berupaya menyampaikan informasi secara akurat dan transparan, membangun hubungan positif dengan masyarakat melalui komunikasi dua arah, serta secara aktif mengelola kanal pengaduan masyarakat. Selain itu, Humas BKN Pusat juga berkoordinasi dengan pihak terkait dan pimpinan untuk mendukung pengambilan kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan merespons dinamika masyarakat. Hal ini memengaruhi efektivitas aktivitas Humas BKN Pusat dalam menjalankan pelayanan publik secara optimal.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat telah melakukan pelayanan publik dengan

mengacu pada model kehumasan pemerintah. Walaupun mempunyai berbagai macam tantangan, Humas BKN terus berupaya untuk mengatasi dan berupaya yang terbaik dalam melakukan pelayanan publik.

Kata Kunci: Humas, *Excellence Theory*, Pelayanan Publik



*Intelligentia - Dignitas*

## ABSTRACT

**Indah Permata Aryani (1410619057), Public Relations Activities of the Central State Civil Service Agency (BKN) in Public Services, Thesis, 2024: 136 Pages, 25 Books; 19 Journal Articles; 6 Documents; 5 Sites**

*Public Relations of the Central State Civil Service Agency (BKN) plays an important role in public services, especially in building a positive image and public trust in government institutions. Although various complaint channels have been available such as SP4N Lapor!, Helpdesk Call Center, One-Stop Integrated Service, and are active on social media, a survey by the Indonesian Ombudsman in 39 ministries and institutions, 34 provinces, and 514 districts and cities revealed that public services in Indonesia still face challenges, including limitations in response, compliance with standards, and transparency of information. This study aims to determine how the Public Relations activities of the Central State Civil Service Agency (BKN) are in carrying out public services.*

*This study uses the Excellence Theory from James E. Grunig which discusses the ideal standards and effectiveness of public relations performance. Based on this theory, there are 10 principles of excellence as prerequisites for effective public relations in supporting organizational goals, as well as four models of government public relations: press agency/publicity, public information, two-way asymmetric, and two-way symmetric communication.*

*This study uses a qualitative approach with a descriptive research type, and a constructivism paradigm. The selection of research subjects through purposive sampling techniques with 3 informants, consisting of Middle Public Relations Officers, Young Expert Public Relations Officers, and Public Service Analysts. Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation. This study uses interactive model data analysis from Miles and Huberman, and data validity using source triangulation.*

*The results of this study indicate that the activities of Government Public Relations within the Central State Civil Service Agency (BKN) in public services have attempted to convey information accurately and transparently, build positive relationships with the public through two-way communication, and actively manage public complaint channels. In addition, the Central BKN Public Relations also coordinates with related parties and leaders to support policy making aimed at improving the quality of public services and responding to community dynamics. This affects the effectiveness of the Public Relations activities of the Central BKN in carrying out public services optimally.*

*The conclusion of this study is that the Public Relations Activities of the Central State Civil Service Agency (BKN) have carried out public services by referring to the government's public relations model. Despite having various*

*challenges, BKN Public Relations continues to strive to overcome and do its best in carrying out public services.*

*Keywords: Public Relations, Excellence Theory, Public Services*



*Intelligentia - Dignitas*

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Permata Aryani

NIM : 1410619057

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul KA : **Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik**

Dengan ini menyatakan bahwa saya memastikan Karya Ilmiah saya yang berjudul **“Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik”** merupakan karya saya sendiri. Saya memastikan bahwa Karya Ilmiah saya ini bukan merupakan hasil tiruan, saduran, atau terjemahan dari karya orang lain.

Jika di kemudian hari Karya Ilmiah saya melanggar ketentuan orisinalitas, saya siap menerima sanksi yang diberikan oleh pihak program studi maupun pihak universitas.

Jakarta, 17 Oktober 2024



Indah Permata Aryani  
NIM. 1410619057

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

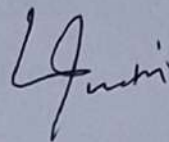
**Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal



23 Dec 2024

Dr. Wiratri Anindhita, S.I.P., M.Sc., CPR

.....

NIP. 198405312019032008

Dosen Pembimbing II

Tanda Tangan

Tanggal



23 Dec 2024

Dr. Dini Safitri, M.Si

.....

NIP. 198402062010122002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi FIS UNJ



Dr. Dini Safitri, M.Si.

NIP. 198402062010122002



LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum



NIP. 198107182008011016

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si NIP. 197803182008012010 Koordinator/Ketua		24 Desember 2024
2.	Dr. Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.I.Kom NIP. 198101142005012002 Penguji Ahli		24 Desember 2024
3.	Dr. Vera Wijayanti Sutjipto, S.Sos., M.Si NIP. 197403092005012001 Sekretaris		24 Desember 2024
4.	Dr. Wiratri Anindhita, S.I.P., M.Sc., CPR NIP. 198405312019032008 Pembimbing I		23 Desember 2024
5.	Dr. Dini Safitri, M.Si NIP. 198402062010122002 Pembimbing II		23 Desember 2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Indah Permata Aryani  
NIM : 1410619057  
Fakultas/Prodi : Ilmu Komunikasi  
Alamat email : indahpermataariyani@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 :

Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawatan Negara (BKN)  
Pusat dalam pelayanan 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, 27 Februari 2025

Penulis

(Indah Permata Aryani )  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat dalam Pelayanan Publik.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, Bapak Arianto A.R dan Ibu Machdaleni, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang tanpa henti. Dukungan moral dan spiritual dari mereka menjadi kekuatan utama bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, peneliti juga menerima banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta, yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan studi di Universitas Negeri Jakarta.
2. Firdaus Wajdi, S.Th.I., MA., PhD selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc. dan Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah membimbing peneliti hingga akhir penelitian skripsi.
5. Panitia Sidang Skripsi peneliti, Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si, Dr. Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.I.Kom, Dr. Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si, yang telah memberikan arahan dan masukan secara khusus terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
6. Dosen pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta yaitu Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si., Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si., Dr. Elisabeth Nugrahaeni Prananingrum, S.Sos., M.Si., Dr. Wiratri Anindhita, S.IP., M.Sc., Dr. Maulina Larasati Putri, M.I.Kom., Vera Wijayanti Sutjipto, S.Sos., M.Si., Marisa Puspita Sary, S.Sos., M.Si., dan Nada Arina Romli, M.I.Kom. yang juga telah membimbing, mendukung, dan menyemangati dalam setiap proses belajar mengajar selama duduk di bangku perkuliahan hingga penyelesaian proses penelitian skripsi ini.
7. Bagian Administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi, dan bagian akademik Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta yang

memberikan bantuan untuk pengumpulan dan pengurusan berkas skripsi peneliti.

8. Humas Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat terutama yang menjadi informan dalam penelitian ini, antara lain Informan S, Ibu MK, dan Ibu RD, serta Kak Metta dan Bang Rendy yang telah memberikan peneliti dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman program studi Ilmu Komunikasi yang terus memberikan dukungan dan menjadi teman bercerita selama duduk di bangku kuliah Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang tentunya juga membantu dan memberikan segala bentuk dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Saya berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi banyak pihak.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak.

Terima kasih.

Jakarta, 10 Oktober 2024

Peneliti

*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 <i>State of The Art</i> .....	41
2.3 Perspektif Teoritis .....	42
2.4 Tinjauan Konseptual .....	44
2.4.1 Humas .....	44
2.4.2 Pelayanan Publik .....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>
3.1 Metode Penelitian .....	57
3.2 Tipe Penelitian.....	57
3.3 Unit Analisis .....	58
3.4 Subjek Penelitian .....	59
3.5 Teknik Penggalan Data .....	62
3.5.1 Wawancara.....	63
3.5.2 Observasi.....	64

3.5.3	Dokumentasi .....	65
3.6	Teknik Reduksi dan Analisis Data.....	65
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	69
3.8	Waktu dan Tempat Penelitian.....	71
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>73</b>
4.1	Gambaran Umum.....	73
4.2	Hasil Penelitian .....	73
4.2.1	<i>Press Agency</i> .....	74
4.2.2	<i>Public Information</i> .....	77
4.2.3	<i>Two-Way Communication Symmetrical</i> .....	83
4.2.4	<i>Two-Way Communication Asymmetrical</i> .....	95
4.3	Pembahasan Penelitian .....	111
4.3.1	<i>Press Agency</i> .....	111
4.3.2	<i>Public Information</i> .....	117
4.3.3	<i>Two-Way Communications Symmetrical</i> .....	123
4.3.4	<i>Two-Way Communications Asymmetrical</i> .....	129
4.4	Pengkodean ( <i>Coding</i> ).....	136
4.5	Keabsahan Data .....	140
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>147</b>
5.1	Kesimpulan.....	147
5.2	Saran.....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>151</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>xv</b>

*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2. 2 Data Informan Penelitian.....	60



*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Konten Infografis Seminar.....	11
Gambar 2 - Komentar Instagram @bkngoidofficial.....	11
Gambar 3 - Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif .....	66
Gambar 4 - Bilik Konsultasi.....	85
Gambar 5 - E-Lapor BKN.....	88
Gambar 6 - E-Kinerja.....	97
Gambar 7 - Konten #SobatBKN.....	100
Gambar 8 - Survey Kepuasan Masyarakat.....	103
Gambar 9 - Audiensi.....	106
Gambar 10 - Aktivitas Humas Pemerintah Badan Kepegawaian Negara (BKN) Pusat.....	109



*Intelligentia - Dignitas*



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Publish Artikel.....	xv
Lampiran 2. Pedoman Pertanyaan Wawancara .....	xvi
Lampiran 3. Tabel Matriks Wawancara.....	xxii
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Hasil .....	xxxvii
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	lxviii
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara Hasil.....	lxx
Lampiran 7. Biografi Peneliti.....	lxxii



*Intelligentia - Dignitas*