

SKRIPSI

**Peran Public Relations dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat: Evaluasi
Praktik di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

SITI ALMA RINANDA

1610414320035

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PRODI ILMU KOMUNIKASI

BANJARMASIN

2023



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Peran Public Relations dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat: Evaluasi
Praktik di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut**

A. Nama Mahasiswa : SITI ALMA RINANDA
NIM : 1610414320035

B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai **76 (B+)** dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat, pada 13 Juni 2023.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Prof.Dr.H.Bachruddin Ali Akhmad, M.Si.
NIP. 19591210 198811 1001

(.....)

b. Sekretaris

Noviana Sari, S.IP., M.A
NIP. 19851107 201504 2 001

(.....)

c. Anggota

Dr. Yuanita Setyastuti., M. Si
NIP. 19820821 200604 2 002

(.....)

Banjarmasin, 10 Juli 2023
Ketua Pembimbing

Prof.Dr.H.Bachruddin Ali Akhmad, M.Si.
NIP. 19591210 198811 1001

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

LEMBAR PERNYATAAN

YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI:

NAMA : Siti Alma Rinanda
TEMPAT/TANGGAL LAHIR : Pelaihari, 5 Oktober 1998
NIM : 1610414320035
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
FAKULTAS : FISIP ULM Banjarmasin

Dengan ini saya menyatakan

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan dokter) baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing dan masukan dari tim penguii.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Banjarmasin, 26 JULI 2023



SITI ALMA RINANDA
(1610414320035)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3312/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Prof. Dr.Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si
2. Noviana Sari, S.IP.,M.A
3. Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Siti Alma Rinanda
NIM : 1610414320035
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Public Relation dalam Meningkatkan Indeks
Kepuasan Masyarakat Evaluasi Praktek di Dinas
Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 13 Juni 2023
J a m : 14.00 WITA - Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Juni 2023
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa Tiga Belas Juni Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3312/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Siti Alma Rinanda
NIM : 1610414320035
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Public Relation dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Evaluasi Praktek di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 14.00 s/d selesai
Nilai : 76,6 (B+)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 13 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Siti Alma Rinanda

1. Ketua : Prof. Dr.Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si

2. Sekretaris : Noviana Sari, S.IP.,M.A

3. Anggota : Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si

Mengetahui/membenarkan :

a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Siti Alma Rinanda
NIM : 1610414320035
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Public Relation dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Evaluasi Praktek di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr.Drs. H. Bachruddin Ali A,M.Si	76	
2.	Noviana Sari, S.IP.,M.A	76	
3.	Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si	76	
Jumlah		228	
Nilai Rata-rata		76	Nilai Akhir = 76,6 (B+)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 13 Juni 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

ABSTRAK

Siti Alma Rinanda (1610414320035), 2023, Peran Public Relations dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat: Evaluasi Praktik di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut. Di bawah bimbingan Bachruddin Ali Akhmad dan Noviana Sari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran PR dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut, termasuk kebijakan, strategi, strategi, dan kegiatan yang dilakukan. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian dengan 3 (tiga) teknik pengumpulan data, yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut dalam menjalankan perannya sebagai PR berperan sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Humas DKO Tala memiliki peran penting dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui praktik diseminasi informasi, promosi program, dan interaksi dengan masyarakat. Adapun dari penelitian ini juga didapatkan beberapa kelemahan dari Humas DKO Tala yang perlu diperbaiki, yaitu kurangnya koordinasi antar bagian, terbatasnya media komunikasi, dan kualitas informasi yang belum optimal.

Kata kunci: Hubungan Masyarakat, IKM, Peran, Strategi

ABSTRACT

Siti Alma Rinanda (1610414320035), 2023, The Role of Public Relations in Increasing the Community Satisfaction Index: Evaluation of Practices at the Youth and Sports Office of Tanah Laut Regency. Under the guidance of Bachruddin Ali Akhmad and Noviana Sari.

This study aims to find out how the role of PR in increasing the Community Satisfaction Index on the performance of the Youth and Sports Office of Tanah Laut Regency, including policies, strategies, strategies, and activities carried out. Descriptive qualitative methods are used in research with 3 (three) data collection techniques, namely observation, interview, and documentation techniques.

The results of the study show that the Public Relations Office of the Tanah Laut Regency Youth and Sports Service in carrying out its role as PR acts as an expert advisor, communication facilitator, problem solver, and communication technician. Public Relations of DKO Tala has an important role in increasing the Community Satisfaction Index through the practice of information dissemination, program promotion, and interaction with the community. As for this research, it was also found several weaknesses from DKO Tala's Public Relations that needed to be improved, namely the lack of coordination between departments, limited communication media, and the quality of information that was not optimal.

Keywords: Public Relations, IKM, Role, Strategy

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Humas SMKN 1 Banjarmasin Dalam Meningkatkan Citra Sekolah”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas yang diberikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini tak luput dari keberhasilan dan usaha individu melainkan juga diiringi dengan dukungan dari berbagai pihak . Untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof.Dr.H.Bachrudin Ali Akhmad,M.Si.Selaku dosen Pembimbing I yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam pengerjaan skripsi.
5. Ibu Noviana Sari, S.IP.,M.A selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam pengerjaan skripsi.
6. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Noviana Sari S.Ip., M.A. yang telah berkenan selama ini dalam membimbing dari semester awal sampai akhir.
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya.
8. Kedua Orangtua, Bapak MARTUNIS dan Ibu RUWAIDA yang selalu ada untuk mendoakan dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi. dan saudara kandung dan keluarga yang tak lupa selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tak terhingga.
9. Para teman-teman seperjuangan kuliah yang juga memberikan dukungan dan masukan dalam pengerjaan skripsi.

10. Pendamping Hidup saya Hendry Setiawan dan Malaikat kecil saya Muhammad Zavier Akhtar Setiawan yang selalu menjadi support system saya.

11. Seluruh teman-teman dekat yang selalu memberikan dukungan dan saran serta semangat yang berlimpah.

BANJARMASIN, 26 JULI 2023

SITI ALMA RINANDA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Sejenis.....	5
2.2 Tinjauan Konseptual.....	6
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	6
2.2.2 Konsep <i>Public Relations</i>	6
2.2.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	9
2.2.4 Peran <i>Public Relations</i>	11
2.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	13
2.2.6 Evaluasi Praktik PR.....	13
2.3 Tinjauan Teori	15
2.3.1 Teori Sistem <i>Public Relations</i>	15
2.3.2 Teori Komunikasi Massa.....	16
2.4 Kerangka Pemikiran	17
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN	18
3.1 Pendekatan Penelitian.....	18
3.2 Tipe Penelitian.....	19
3.3 Objek Penelitian	19

3.4 Informan Penelitian	19
3.5 Jenis dan Sumber Data	20
3.5.1 Data Primer.....	21
3.5.2 Data Sekunder.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	23
3.8 Triangulasi Data	23
3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
BAB IV	25
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 GAMBARAN UMUM.....	25
4.2 Hasil Penelitian.....	26
4.3 Pembahasan	31
BAB V	36
PENUTUP	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran	36
DAFTARPUSTAKA.....	38

