



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PUBLIC EKSTERNAL LLDIKTI
WILAYAH III**

**DISUSUN OLEH :
SARAS SAFFA RAMADHANI
193516516605**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSISAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL

**PUBLIC RELATION STRATEGY IN IMPROVING THE
QUALITY OF EXTERNAL PUBLIC SERVICES LLDIKTI
REGION III**

**ARRANGED BY :
SARAS SAFFA RAMADHANI
193516516605**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATIONS STUDY PROGRAM
UNIVERSITAS NASIONAL
2023**



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Saras Saffa Ramadhani
NPM : 193516516605
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : STRATEGI HUMAS DALAM
MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PUBLIC
EKSTERNAL LLDIKTI WILAYAH III
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata
Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 15 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Kepala Program Studi

Drs. Adi Prakoso, M.Si.



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Saras Saffa Ramadhani
NPM : 193516516605
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : STRATEGI HUMAS DALAM
MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PUBLIC
EKSTERNAL LLDIKTI WILAYAH III
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata
Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 8 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Dekan,

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Saras Saffa Ramdhani
NPM : 193516516605
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI HUMAS DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
PUBLIC EKSTERNAL LLDIKTI WILAYAH
III

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.

Pembimbing I/Penguji I Zuhdi Saragih, SH., M.I.Kom.

Pembimbing II/Penguji II Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 01/03/2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Saras Saffa Ramadhani
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516605
Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Public Eksternal LLDikti Wilayah III

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 23 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 27 Februari 2023

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M. 

Penguji I : Zuhdi Saragih, SH., M.I.Kom 

Penguji II : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si 

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Saras Saffa Ramadhani
NPM : 193516516605
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi – Public Relations
Tanggal Sidang : Senin, 25 Februari 2023


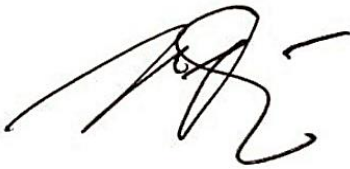

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Public Eksternal LLDikti
Wilayah III

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Public Relation Strategy In Improving The Quality Of External Public Services
LLDikti Region III

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
 Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.	 Drs. Adi Prakoso, M.Si.	 Saras Saffa Ramadhani



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS NASIONAL

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Saras Saffa Ramadhani

NPM : 19351651605

Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Public Eksternal LLDikti Wilayah III

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian surat pernyataan ini saya buat

Jakarta, 9 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,

Saras Saffa Ramadhani



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Nama Mahasiswa : Saras Saffa Ramadhani
No. Pokok : 193516516605
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 20 November 2001
Alamat Rumah : Jl. Tegalan IG Rt.06/Rw.05, No.
29,
Kec. Matraman, Kel.
Palmeriam, Kota Jakarta Timur
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 085893608603
Alamat Kantor : -
E-mail : saffasaras5@gmail.com

Jakarta, 27 Februari 2023

Alumni,



Saras Saffa Ramadhani

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

Nama : Saras Saffa Ramadhani
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan
Public Eksternal LLDikti Wilayah III

Kata Kunci : <i>Strategi, Humas, Pelayanan, Public</i>	Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan public di LLDikti Wilayah III. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Customer Relationship Management Kalakota dan Robinson yang berfokus pada tiga tahapan yaitu Acquire, Enhance, dan Retain . Sementara itu, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari tahapan Acquire Strategi Humas LLDikti Wilayah III melakukan sebuah kegiatan event untuk menarik minat public baru agar bisa tertarik. Tahapan Enhance pada penelitian ini Humas LLDikti Wilayah III meningkatkan hubungan dengan cara ikut berkolaborasi dalam pembuatan konten dan fasilitas mutu Pendidikan tinggi juga melibatkan media. Tahap Retain pada penelitian ini dimana Humas LLDikti Wilayah III memberikan pelayanan terbaik dengan membentuk grup whatsapp dan mengadakan acara rutin setiap tahunnya. Humas juga ikut serta dalam berkolaborasi untuk event ataupun acara yang berkaitan dengan fasilitas mutu Pendidikan tinggi. Maka kesimpulan pada penelitian ini adalah Humas LLDikti Wilayah III telah memenuhi tahapan yang disarankan oleh Kalakota dan Robinson pada Customer Relationship Management. Peneliti menyarankan agar LLDikti Wilayah III selalu melakukan pelayanan yang memuaskan agar memenuhi keinginan public.
Pembimbing	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRACT

Nama : Saras Saffa Ramadhani
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Judul : Public Relation Strategy In Improving The Quality of
 External Public Services LLDikti Region III

Keywords : Strategy, Public Relations, Service, Public	The research objective is to find out and analyze how the Public Relations Strategy improves the quality of public services at LLDikti Region III. In this study, researchers used Kalakota and Robinson's Customer Relationship Management theory which focused on tri stages, namely Acquire, Enhance, and Retain. Meanwhile, the method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The results of the study show that judging from the Acquire Public Relations Strategy stage of LLDikti Region III, an event is held to attract new public interest so that they can be interested. The Enhance stage in this research is Public Relations of LLDikti Region III improving relations by participating in collaborating in the creation of quality content and facilities for Higher Education as well as involving the media. The Retain stage in this research where the Public Relations of LLDikti Region III provides the best service by forming a WhatsApp group and holding regular events every year. Public Relations also participates in collaborating for events or events related to quality higher education facilities. So the conclusion in this study is that Public Relations of LLDikti Region III has fulfilled the stages suggested by Kalakota and Robinson on Customer Relationship Management. Researchers suggest that LLDikti Region III always provide satisfactory services in order to fulfill the public's wishes.
Mentor	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan ini dilakukan dalam rangka tugas akhir untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Penyusunan skripsi ini berjudul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Public Eksternal LLDikti Wilayah III”.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya, bantuan, bimbingan, dukungan, dan nasehat dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membangun penulis hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional dan pada sidang skripsi beliau adalah ketua sidang saya tanpa hadirnya beliau tidak berjalan lancar, beliau sangat baik sekali kepada saya.
4. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji yang telah sangat bersedia meluangkan waktu, tenaga disela-sela kesibukannya, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini, saya sangat berterima kasih tanpa beliau saya tidak akan lulus di semester ini.
5. Segenap Dosen FISIP terutama Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan dan pengalaman kepada penulis.
6. Kepada Humas LLDikti Wilayah III Jakarta yang telah meluangkan waktu

dan membantu serta memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian. Terimakasih atas dukungan dan bantuan selama saya melakukan penelitian

7. Yang teristimewah untuk orang tua saya Eva Hartanti dan Ahmad Subroto. Serta saudara kandung yaitu Kaka saya Nadya Laras Aprilia, Faras Salwa Janvira dan Aisyah Zulwana yang telah memberikan doa serta semangat dalam penulisan skripsi ini
8. Farhan Arvianto, S.I.Kom dan Ignasius Malvin Jonathan S.I.Kom yang telah membantu dan membimbing saya untuk Menyusun skripsi ini hingga selesai.
9. Kenny Rusnanda Gunawan selaku teman dekat yang selalu memberi support.
10. Sahabat SMA saya Thania Imanuella, Jihan Fauziah Jauhari Dena Andriyani, Aisyah Salsabilla yang selalu ada dan support saya selama Menyusun skripsi ini.
11. Sahabat sahabat saya Salshabilla Az Zahra, Rosa Wardatul Jannah, Aldia Adha, Saskia Tri Rahmayani, Hafizh Farhan Abdurrahman, Jidan Wiriadinata, Ahmad Zikril Hakim dan teman-teman dari Universitas Nasional yang selalu menghibur saya dalam kondisi apapun, selalu menyemangati saya.
12. BTS yaitu Kim Namjoon, Kim Soek-jin, Min Yoongi, Jung Ho-seok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jung Jungkook yang telah menyemangati saya dan menemani saya malalui karya-karyanya dan motivasi yang diberikan selama saya membuat proposal ini.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Sekali lagi peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis semoga kebbaikannya dapat diberikan balasan oleh Allah SWT. semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi setiap orang yang membacanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN JUDUL.....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
BIODATA ALUMNI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematis Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	7
2.2. Landasan Teori	14
2.3. Landasan Konsep	17
2.4 Model Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Pendekatan Penelitian	31
3.2. Jenis Penelitian	32
3.3. Metode Penelitian	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Penentuan Key Informan dan Informan.....	35
3.6. Definisi Konseptual	38
3.7. Teknik Keabsahan Data	40
3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.2 Profile Informan Penelitian.....	62
4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian	63
4.4 Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** : Surat Ketersediaan Pembimbing
- Lampiran II** : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran III** : Surat Tugas
- Lampiran IV** : Formulir Konsultasi Pembimbing
- Lampiran V** : Transkrip Wawancara
- Lampiran VI** : Dokumentasi
- Lampiran VII** : Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....17



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo LLDikti Wilayah III.....	60
--	----

Gambar 4.2 Struktur Organisasi LLDikti Wilayah III.....	67
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Hubungan Masyarakat LLDikti Wilayah II.....	68
Gambar 4.4 Website LLDikti Wilayah III diakses pada 10 Januari 2023.....	69
Gambar 4.4 Instagram LLDikti Wilayah III diakses pada 10 Januari 2023.....	70
Gambar 4.5 Twitter LLDikti Wilayah III diakses pada 10 Januari 2023.....	70
Gambar 4.6 Facebook LLDikti Wilayah III diakses pada 10 Januari 2023.....	71
Gambar 4.7 Youtube LLDikti Wilayah III diakses pada 10 Januari 2023.....	72
Gambar 4.8 Tiktok LLDikti Wilayah III diakses pada 10 Januari 2023.....	72
Gambar 4.3.1 Contoh keikutsertaan Humas.....	80
Gambar 4.3.2 Informasi yang disampaikan Humas.....	82
Gambar 4.3.3 Indikator kinerja utama (IKU).....	83
Gambar 4.3.4 Media Website LLDikti Wilayah II.....	86
Gambar 4.3.5 Media Instagram LLDikti Wilayah III.....	87
Gambar 4.3.6 Program Magang.....	90
Gambar 4.3.7 Humas Terbaik.....	92

