

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Soleh, soemirat dan Ardianto Elvinaro, Dasar-dasar Public Relation, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2007

Kukuh, Aris. strategi Humas TVRI dalam membangun citra Lembaga Penyiaran Publik melalui kegiatan kunjungan tamu, Jakarta, 2013

Iriantara, Yosol. Community Relations : Konsep Dan Aplikasi, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2013

Glen M, Broom., Allen H Center and Cutlip Scott M, Effective Public Relations, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005

Morissan, Manajemen Public Relations, Kencana, 2014

Ruslan, Rosady. Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi, Jakarta, RajaGrafindo, 2005

Gunawan, Imam. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik,, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2017

B. Karya Tulis & Jurnal Ilmiah

Ardhoyo, T E. “*Jurnal Peran Dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan*”, 2013.

Anggrahini, Meilyna Diah, Christina Rochayanti, and Edwi Arief Sosiawan, “*Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam*

Pengelolaan Isi Informasi Website PEMDA Sebagai Media Communications Relations Dengan Masyarakat”, 2008

Idris, Ika Karlina. “*Peran Humas Pemerintah DI Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-RB No. 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya)*” 2014

Sunarto. *Jurnal Perencanaan Sumber Daya Manusia: Kunci Keberhasilan Organisasi. FISE Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.*

Francis Buttle, *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*, (Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004), 53.

C. INTERNET


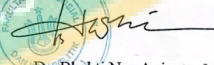
Website LLDIKTI Wilayah III,
<https://lldikti3.kemdikbud.go.id/v6/profil/visi-dan-misi/>





LAMPIRAN I

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

		UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : http://www.unas.ac.id Email : info@unas.ac.id		
Nomor	: /76WD/ I /2023	Jakarta, 19 Januari 2023
Lamp	: -	
Perihal	: Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth	:	
Ibu Dhita Widya Putri, S.I.Kom LLDIKTI Wilayah III Jl. SMA Negeri 14 No.4, Cawang, Kec. Kramat Jati, kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 13630		
Dengan hormat,		
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:		
Nama	: Saras Saffa Ramadhani	
Nomor Induk Mahasiswa	: 193516516605	
Prodi/Konsentrasi	: Ilmu Komunikasi / Public Relation	
Alamat Rumah	: Jalan Cililitan Kecil III, Jakarta Timur	
HP	: 085893608603	
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Public Eksternal LLDIKTI Wilayah III, dengan Dosen Pembimbing : Dr. Sri Desti Purwatingsih, M.Si.		
Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.		
Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
		Wakil Dekan,  Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

LAMPIRAN II

SURAT TUGAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manilla No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 7883307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunus49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Saras Saffa Ramadhani
Nomor Pokok : 193516516605
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022
Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

LAMPIRAN III

FORMULIR KONSULTASI PEMBIMBING



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 193516516605
Nama : SARAS SAFFA RAMADHANI
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
9 October, 2022	revisi	Sudah Ditanggapi

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
28 November, 2022	revisi - I	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	bimbingan	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	bimbingan	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	bimbingan	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	bimbingan	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	bimbingan	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	bimbingan	Sudah Ditanggapi
8 February, 2023	bimbingan	Sudah Ditanggapi

LAMPIRAN V

TRANSKIP WAWANCARA

Trasnkip Wawancara Key Informan

Narasumber : Dhita Widya Putri – Penyusun Bahan Publikasi

Jabatan : Penyusun Bahan Publikasi

1. Sudah berapa lama menjadi keluarga LLDIKTI Wilayah III bagian humas mba?

Saya mulai bekerja di LLDikti III semenjak 1 Maret 2019 langsung dengan jabatan Penyusun Bahan Publikasi yang berkaitan dengan kehumasan

2. Apa saja tanggung jawab bagian humas untuk dapat berkontribusi pada LLDIKTI Wilayah III?

Sebernya banyak ya tanggung jawab dari bagian humas buat berkontribusi di instansi ini, yang pertama itu humas mempunyai tanggung jawab yaitu

- manajemen komunikasi yang memiliki 10 tahapan identifikasi masalah;
 - analisis isu strategis;
 - pemetaan pemangku kepentingan;
 - tujuan komunikasi;
 - metode komunikasi;
 - rencana aksi komunikasi;
 - pemilihan media;
 - produksi konten;
 - monitoring; dan
 - evaluasi.
- Lalu humas juga punya tanggung jawab untuk komunikasi internal yang pastinya di lakukan buat didalam ruang lingkup internal dan juga dikoordinasikan sama masing-masing unit kehumasan

- Kalo udah ada komunikasi intenal udah pasti ada komunikasi eksternalnya kan, nah komunikasi eksternal ini meliputi Lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan, Lembaga swadaya masyarakat sama pemaku kepentingan yang lainnya si.
 - Humas juga mempunyai tanggung jawab layanan informasi public yang pastinya di lakuin itu melalui penyedian informasi public yang sesuai dengan ketentuan dari peraturan perundang-undangan
 - Humas juga memiliki peran yang sangat penting pada bagian publikasi dan dokumentasi dengan berbagai rangkaian kegiatan yaitu mengumpulkan, mengolah, memublikasikan, dan mendokumentasikan informasi kebijakan, program, dan kegiatan.
 - Hubungan media juga merupakan sakah satu tanggung jawab yang di pegang oleh bagian kami untuk menjalin hubunhan baik dengan media massa
3. bagaimana peran humas LLDIKTI Wilayah III untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan?
- Sebagai humas kami dituntut untuk bergerak dengan cepat dalam memberikan layanan informasi, terutama pastinya yang berkaitan dengan capaian dan trobosan kebijakan dari pemerintah, salah satunya yaitu program-program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Program tersebut memiliki upaya untuk meningkatkan kinerja kehumasanya.
4. Strategi apa yang dilakukan humas untuk meningkatkan mutu eksternal?
- beberapa strategi yang digunakan antara lain : Pembuatan Konten Berkualitas dan Berbobot, Kerjasama dengan Media, Pertukaran Mahasiswa Internasional, Kegiatan sosial dan kemasyarakatan, Pameran dan Konferensi, Pembuatan website dan sosial media.
5. Biasanya program apa yg LLDIKTI lakukan untuk meningkatkan exposure kepada mahasiswa/i maupun masyarakat?

Kolaborasi dalam pembuatan konten dan fasilitasi mutu pendidikan tinggi, selain dengan humas perguruan tinggi juga kami melibatkan media, maka dengan kolaborasi ini semua pihak mendapatkan manfaat. Misalnya saja: Kolaborasi Humas LLDikti Wilayah III dengan Humas Universitas Esa Unggul, juga RRI Radio dan Streaming dalam Festival Kehumasan. Selain itu juga, LLDikti Wilayah III membuat konten podcast yang melibatkan kampus-kampus di wilayahnya yang diawali berkoordinasi lewat jaringan humas

6. bagaimana strategi yang digunakan humas LLDIKTI Wilayah III untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan?

Seperti di LLDikti Wilayah III, selama masa pandemi, melalui jaringan humas kami tetap memberikan pelayanan prima dalam hal layanan informasi melalui berbagai kanal media, layanan fasilitasi seperti kenaikan pangkat, perubahan dan pengusulan program studi baru, penggabungan perguruan tinggi, layanan- layanan untuk kelulusan mahasiswa, layanan akreditasi, serta layanan lainnya

7. strategi apa yang dilakukan oleh humas LLDIKTI Wilayah III untuk dapat berinteraksi dengan Universitas Swasta ataupun dengan perwakilan mahasiswa pada saat masa pandemic itu sendiri?

meskipun awalnya semua kegiatan ini dilakukan sepenuhnya secara online, namun setelah masuk di era normal baru, Ketika seluruh pegawai telah melaksanakan swab dan vaksin, perlahan kegiatan dilaksanakan secara online dan langsung dengan tetap menggunakan protokol Kesehatan.

8. Apa yang akan dilakukan kedepanya untuk humas LLDIKTI Wilayah III?

Hubungan baik dijalin dengan membentuk grup whatsapp khusus humas PTS, mengadakan acara rutin setahun 3x bertajuk forum kehumasan, selain itu juga para humas sering berkolaborasi dalam pembuatan event maupun acara yang berkaitan dengan fasilitasi mutu pendidikan tinggi

9. Menurut Mbak apakah program yg saat ini sedang berjalan apa sudah efektif??

Sudah efektif karena Bagi Kampus-kampus yang akreditasinya A, Unggul, Baik Sekali, Baik rata-rata sudah menjalankan fungsi kehumasan dan memiliki peran humas yang baik.

10. Menurut mba tolok ukur keberhasilan yang telah dilakukan humas LLDIKTI Wilayah III hingga saat ini apa?

Menurut data survey internal kami, dari 290 perguruan tinggi swasta, Sebanyak 143 Perguruan Tinggi Swasta sudah memiliki Departemen Humas. Hal ini menjadi tolok ukur keberhasilan kami sebagai fasilitasi peningkatan mutu perguruan tinggi dari sisi kehumasan, ini artinya sudah ada saluran untuk penyebaran program dan kebijakan dari kementerian untuk pemangku kepentingan

11. Apa Tantangan terbesar yang ada dalam berkomunikasi antara Uni Swasta / Mahasiswa?

Tantangan kehumasan LLDikti III dalam memfasilitasi kehumasan PTS:

- masih ada PTS yang belum memiliki departemen humas secara definitif
- kampus-kampus yang sedang dalam binaan cenderung tidak memperbaiki reputasinya



Transkrip Wawancara Informan Pendukung 1

Narasumber : Sigit Nugroho

Jabatan : Selaku Staff Humas

1. bagaimana peran humas LLDIKTI Wilayah III untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan?

karena kami juga memberikan penghargaan bagi kampus-kampus swasta yang mempunyai kinerja kehumasan yang produktif. Adapun bentuk penghargaan yang kami berikan sebagai upaya peningkatan kualitas agar dapat memaksimalkan tugas humas dalam hal sosialisasi kebijakan, pelayanan dan penyebarluasan informasi tentang Pendidikan tinggi.

2. Biasanya Indikator apa yg ada di LLDIKTi wilayah 3 dalam mengukur keberhasilan program yang ada?

humas PTS sudah menyampaikan informasi yang sesuai dengan kenyataan yang ada di institusinya masing2. Informasi yang disampaikan meliputi:

- 1) Kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka di lingkungan Perguruan Tinggi
- 2) Kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi
- 3) Inovasi Perguruan Tinggi
- 4) Prestasi Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan
- 5) Kegiatan Pembelajaran Tatap Muka Terbatas di Lingkungan Perguruan Tinggi
- 6) Transformasi Pendidikan Tinggi
- 7) 8 IKU Perguruan Tinggi
- 8) Testimoni dari Dosen-Mahasiswa penerima layanan dari LLDikti Wilayah III, Ditjen Diktiristek, Ditjen Vokasi, Kemendikbudristek

3. strategi apa yang dilakukan oleh humas LLDikti Wilayah III untuk dapat berinteraksi dengan Universitas Swasta ataupun dengan perwakilan mahasiswa itu sendiri?

LLDikti Wilayah III juga menerapkan komunikasi publik, menjalin hubungan dengan media, dan menyiarkan informasi secara berkala.

4. apakah Wilayah III ini cukup efektif untuk mengikuti program yg telah di berikan?

Pada tahun 2022 ini, berdasarkan jaringan Humas LLDikti III ada 10 Kampus dengan Humas terbaik dengan Kinerja Media Sosial



Transkrip Wawancara Informan Pendukung 2

Narasumber : Salshabilla Az Zahra

Jabatan : Selaku Mahasiswi Unas

1. Selamat siang kak, sebelumnya apakah boleh memperkenalkan diri terlebih dahulu?

Jawab:

Hallo siang, perkenalkan nama saya salaashabilla az Zahra, saya mahasiswa dari Universitas Nasional Prodi Ilmu Komunikasi Semester 7

2. Apakah sekarang kak sudah mengetahui apa itu LLDikti Wilayah III? dan dari mana anda mengetahui LLDikti Wilayah III?

Jawab:

Sebelumnya saya tidak tahu tentang LLDikti Wilayah III, tetapi pada semester 6 saya mengambil mata kuliah PKL/magang, dan saya mencari tahu program magang mana saja yang sedang membuka posisi magang pada saat itu. Dan ternyata saya menemukan bahwa LLDikti Wilayah III sedang membuka lowongan posisi magang melalui akun Instagram Humas LLDikti Wilayah III, lalu saya meng-apply.

3. Apa yang kamu ketahui tentang Lembaga tersebut?

Jawaban:

Setelah saya dinyatakan lolos administrasi, saya mendapat panggilan untuk interview, lalu dari situ saya mulai mencari tahu apa itu LLDikti Wilayah III. Pada saat ini yang saya ketahui Lembaga tersebut merupakan suatu Lembaga yang menaungi perguruan tinggi swasta di Jakarta dan sekitarnya, LLDikti juga mengurus mengenai pelaksanaan administrasi baik untuk dosen ataupun mahasiswa perguruan tinggi swasta di Jakarta.

4. Apakah menurut anda Lembaga ini membantu mahasiswa/i?

Jawaban:

Menurut saya setelah saya melakukan magang dilembaga tersebut, saya baru memahami bahwa Lembaga tersebut sangat membantu mahasiswa apabila mahasiswa memiliki kendala baik administrasi ataupun lainnya dalam perkuliahan.

5. menurut Anda apakah penyampaian informasi humas lldikti wilayah III sudah cukup efektif?

Jawaban :

menurut saya untuk di era ini beberapa informasi cukup di efektif karena pada era ini setiap orang lebih sering mengakses ataupun membuka sosial media untuk melihat berita terbaru yang mereka butuhkan.

6. Adakah saran dan harapan yang dapat anda berikan untuk Lembaga ini?

Jawaban:

Saran saya untuk lembaga lldikti wilayah iii yaitu agar lldikti wilayah iii untuk lebih sering menyelenggarakan sosialisasi, agar mahasiswa dapat lebih mengenal tentang lembaga ini. Dan harapan saya untuk lembaga ini yaitu agar lebih baik lagi.

LAMPIRAN VI

DOKUMENTASI

1. Dokumentasi bersama Key Informan

Ibu Dhita Widya Putri – Penyusun Bahan Publikasi



2. Dokumentasi bersama Informan Pendukung

Salshabilla Az Zahra – Mahasiswi Universitas Nasional



LAMPIRAN VII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi :

Nama : Saras Saffa Ramadhani
NPM : 193516516605
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 20 November 2001
Alamat : Jalan Tegalan 1G, Rt 06/Rw. 05 No.29, Kelurahan Palmeriam, Kecamatan Matraman, Kota Jakarta Timur.
Kewarganegaraan : Indonesia

Pendidikan Formal:

1. SDN Palmeriam 01 Pagi
2. SMPN 280 Jakarta Pusat
3. SMAN 31 Jakarta Timur
4. Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional – Jakarta Selatan

Email : saffasaras5@gmail.com
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam

**REVISI SKRIPSI STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
PUBLIC EKSTERNAL LLDIKTI WILAYAH III
Saras Saffa Ramadhani / 193516516605**

NO	Nama Penguji	Revisi Yang Disarankan	Hasil Revisi	Tanda Tangan Penguji
1	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M	Perbaiki Penulisan mulai dari Abstrak hingga Huruf Besar Kecilnya	Mengubah penulisan dan Huruf Besar (LLDIKTI) menjadi (LLDikti) Serta (MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA) Menjadi (Merdeka Belajar Kampus Merdeka)	
2	Zuhdi Saragih, SH., M.I.Kom.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesimpulan dari Pembahasan di perbarui 2. Memberikan sumber pada gambar yang di sajikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengubah kesimpulan dari pembahasan (Hal 108-109) 2. Sudah memberikan sumber pada gambar yang disajikan 	
3	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaiki Penulisan mulai dari Abstrak hingga Huruf Besar Kecilnya 2. Kesimpulan dari Pembahasan di perbarui 3. Memberikan sumber pada gambar yang di sajikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengubah penulisan dan Huruf Besar (LLDIKTI) menjadi (LLDikti) Serta (MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA) Menjadi (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) 2. Mengubah kesimpulan dari pembahasan (Hal 108-109) 3. Sudah memberikan sumber pada gambar yang disajikan 	

LEMBAR AWAL HASIL TURNITIN

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

19% SIMILARITY INDEX **19%** INTERNET SOURCES **7%** PUBLICATIONS % STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	3%
2	lldikti3.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
5	www.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
6	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
7	lldikti6.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
8	repository.bsi.ac.id Internet Source	1%
9	kopertis12.or.id Internet Source	1%