



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **PERFORMA KOMUNIKATIF PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BAGIAN HUMAS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Steven Ferdian

14140110370

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG

2018

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul

**'PERFORMA KOMUNIKATIF PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BAGIAN  
HUMAS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG"**

Oleh:

Steven Ferdian

Telah diujikan pada Rabu, 1 Agustus 2018, pukul 11.00 s.d. 12.30 WIB

dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut

**Ketua Sidang**



Wildan Hakim, S.T., M.Si

**Penguji Ahli**



Dr. Endah Murwani, M.Si.

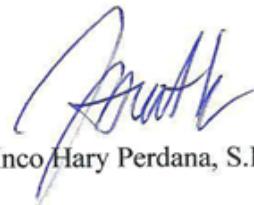
**Dosen Pembimbing**



Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si.

**Disahkan oleh**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



Inco Harry Perdana, S.I.Kom, M.Si.

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 16 Juli 2018



Steven Ferdian

# **PERFORMA KOMUNIKATIF PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BAGIAN HUMAS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG**

## **ABSTRAK**

Oleh: Steven Ferdian

Dalam sebuah organisasi, setiap anggotanya menampilkan performa komunikatif tertentu yang merefleksikan budaya dalam organisasi. Penelitian ini akan mengulas mengenai performa komunikatif Pegawai Negeri Sipil di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang. Konsep dan teori yang digunakan adalah konsep performa komunikatif yang terdapat dalam Teori Budaya Organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah etnografi komunikasi, dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam dan observasi di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang.

Hasi penelitian ini menunjukkan bahwa performa komunikatif yang ditampilkan di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang adalah, ritual personal dengan apel pagi sebelum kerja, menggunakan media komunikasi *e-mail*, *Whatsapp*, dan surat, mengetahui agenda kegiatan penjabat daerah, membuat -press release, mengetahui isu-isu terkini di media, serta menerima tamu. Ritual tugas yaitu dengan melaksanakan tiga fungsi tugas utama di bagian humas. Ritual sosial dengan mengadakan dan mengikuti kegiatan bersama pegawai, serta ritual organisasi dengan kegiatan *briefing*, koordinasi, dan rapat. Performa hasrat ditunjukkan dengan membangun suasana dan hubungan kekeluargaan dengan pegawai di humas. Performa sosial yang berpatokan pada etika pegawai negeri sipil, serta performa politik dengan menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif, pembagian tugas, serta *reward and punishment*. Kemudian performa enkulturasii ditunjukkan dengan banyak belajar dan beradaptasi langsung dengan sesama pegawai. Performa komunikatif tersebut ditampilkan oleh anggota organisasi yang pada akhirnya membentuk budaya organisasi di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang.

**Kata kunci:** performa komunikatif, budaya organisasi

**UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA**

# **COMMUNICATIVE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS IN THE PUBLIC RELATIONS UNIT IN THE GOVERNMENT OF TANGERANG CITY**

## **ABSTRACT**

By: Steven Ferdian

In an organization, each member displays certain communicative performance that reflects the culture in the organization. This research will review the communicative performance of the Civil Servants in the Public Relations Department of the Tangerang City Government. The concepts and theories used are the concepts of communicative performance that contained in Organizational Culture Theory. The research method used is ethnographic communication, with data collection techniques by means of in-depth interviews and observation at Public Relations Department of the Tangerang City Government.

The result of this research shows that the communicative performance shown in Public Relations Division of Tangerang City Government is, personal ritual with drill commands early morning before working, using e-mail, Whatsapp, and letter as communication media, knowing the agenda of local officials activities, becoming editor of press release, knowing the latest issues in the media, as well as receiving guests. Task ritual is to carry out three main task and functions in the public relations department. Social rituals by organizing and following activities with employees, as well as organizational rituals with briefing, coordination, and meeting activities. Passion performance is shown by building atmosphere and familial relationships with employees in public relations. Social performance based on the ethics of civil servants, as well as political performance by applying participative leadership style, division of tasks, and reward and punishment. Then the performance of enculturation shown by studying and adapt directly with the employees in the public relations section. Communicative performance is displayed by members of the organization that ultimately form the organizational culture in the Public Relations of Tangerang City Government.

**Keywords:** organizational culture, communicative performance.

**UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA**

## KATA PENGANTAR

Bagaikan seorang pembalap yang menempuh putaran demi putaran, setiap tikungan dan hambatan untuk menjadi juara di garis finish, seperti itulah gambaran yang ku rasakan ketika berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Performa Komunikatif Pegawai Negeri Sipil di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang”. Rasa syukur dan terima kasih kupanjatkan kepada Sang Pencipta Alam Semesta atas semangat dan kekuatan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik, upaya yang maksimal, serta diperlancar dalam proses awal hingga penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini juga terselesaikan berkat adanya dukungan dari pihak-pihak yang telah rela memberikan waktu, tenaga, serta pemikiran dalam membantu penulis menyelesaikan laporan ini. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada,

1. Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang secara maksimal telah membantu membimbing memberikan banyak masukan, saran, dan kritik kepada peneliti dalam menyelesaikan laporan kerja magang ini.
2. Para partisipan yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini, Felix Mulyawan, Yunita Virdianti, Fety Fantini, Fitri Yulia Firdaus, dan Mualim. Serta seluruh pegawai di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang.
3. Inco Harry Perdana, S.I.Kom, M.Si., sebagai Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk membuat skripsi ini.
4. Kedua Orangtua yang telah memberikan dukungan baik materi maupun moril kepada peneliti selama proses perkuliahan
5. Kepada rekan-rekan seperjuangan dari SF Team, Christoporus Adji, Daniel Wijayanto, Otto Rezandy, Zenon Hassel Rilianto yang selalu ada membantu, memberi semangat, dan hiburan di setiap waktu dan kondisi.
6. Teman-teman dari Universitas Multimedia Nusantara
7. Serta pihak-pihak lain yang telah membantu peneliti dalam proses sebelum pelaksanaan penulisan skripsi ini, proses penggerjaan, hingga selesai.

Besar harapan penulis skripsi ini dapat memberikan nilai manfaat bagi semua pihak yang membaca dan memanfaatkannya

Terima kasih dan selamat membaca!

Tangerang, 16 Juli 2018

Steven Ferdian

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN.....i

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....ii

ABSTRAK.....iii

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL.....ix

DAFTAR BAGAN.....x

DAFTAR GAMBAR.....xi

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1. Latar Belakang.....1

1.2. Perumusan Masalah.....5

1.3. Tujuan Penelitian.....5

1.4. Lokasi dan Waktu Penelitian.....5

1.5. Manfaat Penelitian.....6

    1.5.1. Manfaat Akademis.....6

    1.5.2. Manfaat Praktis.....6

BAB II KERANGKA TEORI.....7

2.1. Kajian Penelitian Terdahulu.....7

2.2. Teori dan Konsep.....15

    2.2.1. Teori Budaya Organisasi.....15

    2.2.2. Komunikasi Organisasi.....21

2.3. Alur Pikir Penelitian.....24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Pendekatan Penelitian.....	25
3.2. Metode Penelitian.....	27
3.3. Partisipan Penelitian.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Keabsahan Data.....	38
3.6. Teknik Analisis Data.....	39
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Subjek/Obyek Penelitian.....	41
4.1.1. Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang.....	41
4.1.2. Tugas dan Fungsi Bagian Humas.....	41
4.1.3. Struktur Organisasi Bagian Humas.....	43
4.1.4. Profil Narasumber.....	45
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1. Performa Ritual.....	47
4.2.1.1. Ritual Personal.....	47
4.2.1.2. Ritual Tugas.....	52
4.2.1.3. Ritual Sosial.....	55
4.2.1.4. Ritual Organisasi.....	58
4.2.2. Performa Hasrat.....	63
4.2.3. Performa Sosial.....	65
4.2.4. Performa Politik.....	68
4.2.5. Performa Enkulturası.....	73
4.3. Pembahasan.....	75
4.3.1. Performa Ritual.....	75
4.3.1.1. Ritual Personal.....	75

4.3.1.2. Ritual Tugas.....	78
4.3.1.3. Ritual Sosial.....	80
4.3.1.4. Ritual Organisasi.....	81
4.3.2. Performa Hasrat.....	82
4.3.3. Performa Sosial.....	84
4.3.4. Perrfoma Politik.....	86
4.3.5. Performa Enkulturas.....	89
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1. Kesimpulan.....	105
5.2. Saran.....	108
5.2.1. Saran Akademis.....	108
5.2.2. Saran Praktis.....	108

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.2.	Performa Komunikatif.....	20
Tabel 3.1.	Matriks Partisipan Penelitian.....	36
Tabel 4.1.	Simbol Budaya Organisasi.....	44
Tabel 4.2.	Performa Komunikatif Bagian Humas.....	97



## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1.	Alur Pikir Pemikiran.....	28
Bagan 4.1.	Struktur Organisasi Bagian Humas.....	43



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1.	Suasana Saat Apel Pagi.....	48
Gambar 4.2.	Ruang Kerja Pimpinan Bagian Humas.....	50
Gambar 4.3.	Ruang Kerja Pegawai Humas.....	53
Gambar 4.4.	Ruang Pertemuan di Kantor Humas.....	62
Gambar 4.5.	Tangerang Live Room.....	62

