

**AKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* DALAM
SOSIALISASI PROGRAM PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
BAGI PEGAWAI PDAM TOYA WENING
KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**AKNESYA MILENIA FITRI ANTIKA
NIM. 2018071003**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

AKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* DALAM SOSIALISASI PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) BAGI PEGAWAI PDAM TOYA WENING KOTA SURAKARTA

Disusun Oleh :

AKNESYA MILENIA FITRI ANTIKA
NIM. 2018071003

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
Di hadapan dewan penguji
Pada tanggal 3 Maret 2023

Pembimbing I



Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom
NIDN : 0628108001

Pembimbing II



Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN : 0628108301

Mengetahui
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi




Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN : 0628108301

LEMBAR PENGESAHAN

AKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* DALAM SOSIALISASI PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) BAGI PEGAWAI PDAM TOYA WENING KOTA SURAKARTA

Disusun Oleh :

AKNESYA MILENIA FITRI ANTIKA
NIM. 2018071003

Skripsi ini telah diterima dan disahkan Oleh dewan penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Jum'at Tanggal 3 Maret 2023

Dewan Penguji

1. Penguji 1 Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom
NIDN : 0628108001
2. Penguji 2 Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN : 0628108301
3. Penguji 3 Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.I.Kom
NIDN : 0616068502

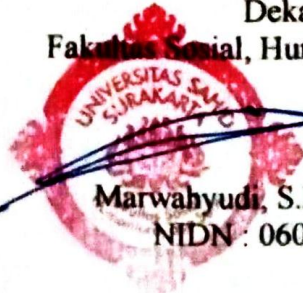

()

()

()

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni



Marwahyudi, S.Pd., M.T, IPP
NIDN : 0607107103

Ketua
Program Studi Ilmu Komunikasi


Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN : 0628108301

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aknesya Milenia Fitri Antika

NIM : 2018071003

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni

Universitas : Sahid Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana, baik dari Universitas Sahid Surakarta maupun dari Perguruan Tinggi lainnya.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Kutipan pendapat dan tulisan lain ditunjuk sesuai dengan cara – cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri – ciri plagiat dan bentuk – bentuk peniruan yang lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 3 Maret 2023



Menyatakan,

(Signature)
Aknesya Milenia Fitri Antika

2018071003

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Aknesya Milenia Fitri Antika

NIM : 2018071003

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta, Hak bebas royalti Non-Eksklusif atas skripsi saya yang berjudul “*AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS DALAM SOSIALISASI PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) BAGI PEGAWAI PDAM TOYA WENING KOTA SURAKARTA*” beserta instrumen/desain/perangkat. Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihkan media, mengelola dalam bentuk data utama, merawat serta mempublikasi karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pembimbing atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 3 Maret 2023

Menyatakan,

D4993AKX484696161

Aknesya Milenia Fitri Antika

2018071003

MOTTO

Innallāha ma'aṣ-ṣābirīn

Sesungguhnya Allah beserta orang - orang yang sabar. – QS. Al Anfal: 46

Berikanlah banyak, meskipun menerima sedikit. – Ali Bin Abi Thalib

Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali. – Nelson Mandela

Mungkin di dunia ini tidak ada yang kebetulan. Semua terjadi karena suatu alasan.

Takdir kita perlahan terbentuk. – Silver Raileigh



PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Terhormat, orang tua yang telah memberikan doa, dukungan dan dorongan kepada penulis.
2. Tersayang, adik dan kakak yang menjadi motivasi serta dorongan dan penyemangat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Terkasih, seseorang yang telah memberikan kebaikan, kebijaksanaan dan inspirasi dalam menemani proses penulis.

KATA PENGANTAR

Sujud syukur dengan mengucapkan Alhamdulillahirrobil ‘alamîn penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan hidayah, barokah dan inayah-Nya. Skripsi dengan judul “*AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS DALAM SOSIALISASI PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) BAGI PEGAWAI PDAM TOYA WENING KOTA SURAKARTA*” disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Strata S1 Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta. Penyusunan skripsi ini didukung oleh banyak pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta
2. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom., selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Destina Paningrum S.E., M.M., selaku Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan.
4. Ibu Dr. Erwin Kartinawati S.Sos., M.I.Kom., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
5. Bapak Marwahyudi, S.Pd., S.T., IPP., selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
6. Bapak Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Pembimbing 2 dan Penguji 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom., selaku Pembimbing Akademik, Pembimbing 1 dan Penguji 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.I.Kom., selaku Penguji 3 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen dan staf pengajar di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.

10. Bapak Darminto, SE., selaku Direktur Umum yang telah memberikan ijin penelitian serta menyediakan data penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini.
11. Kepala Bidang Sumber Daya Manusia beserta para staf-stafnya di PDAM Toya Wening Kota Surakarta.
12. Kepala Bidang Teknik beserta para stafnya di PDAM Toya Wening Kota Surakarta.
13. Kepala SPI Bidang Teknik di PDAM Toya Wening Kota Surakarta.
14. Zhofir Hani' Yahya Manasikana, S.Kom., partner yang telah memberikan dukungan baik moril maupun moral kepada penulis.
15. Kota Surakarta yang telah memberikan kesempatan dalam memperoleh data penelitian.
16. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk penyusunan karya ilmiah selanjutnya.

Surakarta, 3 Maret 2023
Penulis

Aknesya Milenia Fitri Antika
2018071003

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SKRIPSI | i |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan. | |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan. | |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan. | |
| LEMBAR PENGESAHAN Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan. | |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGATAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 8 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis..... | 9 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 2.1.2. Pendekatan dalam Komunikasi | 12 |
| 2.1.3. Public Relations..... | 13 |
| 2.1.4. Ruang Lingkup Public Relations..... | 15 |
| 2.1.5. Aktivitas Public Relations | 17 |
| 2.1.5.1. Teori Excellence | 19 |
| 2.1.6. Internal Public relations..... | 22 |
| 2.1.6.1. Komunikasi Organisasi..... | 24 |
| 2.1.7. Sosialisasi | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.7.1. Program Public Relations | 28 |
| 2.2. Kerangka Pemikiran..... | 30 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 29 |
| 3.3 Sumber Data..... | 29 |
| 3.4 Validitas Data..... | 31 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 32 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN..... | 34 |
| 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 34 |
| 4.1.1. Sejarah PDAM Toya Wening Kota Surakarta..... | 34 |
| 4.1.2. Visi dan Misi | 36 |
| 4.1.3. Budaya Perusahaan..... | 37 |
| 4.1.4. Struktur Organisasi..... | 39 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian..... | 42 |
| 4.2.1. Pelaksanaan Sosialisasi Program Pengembangan Sumber Daya Manusia oleh Pegawai PDAM Toya Wening Kota Surakarta | 42 |
| 4.2.2. Pelaksanaan Program Pengembangan Sumber Daya Manusia bagi Pegawai PDAM Toya Wening Kota Surakarta..... | 46 |
| 4.2.3. Konsep Excellence Communications | 50 |
| 4.3 Pembahasan..... | 67 |
| 4.3.1. Aktivitas Public Relations dalam Sosialisasi Program Pengembangan Sumber Daya Manusia bagi Pegawai PDAM Toya Wening Kota Surakarta | 67 |
| 4.3.2. Konsep Excellence Communications | 69 |
| BAB 5 PENUTUP | 74 |
| 5.1. Kesimpulan | 74 |
| 5.2. Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Toya Wening | 40 |
| Gambar 4.2 Penandatanganan Pakta Integritas dan Perjanjian Kerja | 44 |
| Gambar 4.3 Training Charachter Building..... | 48 |
| Gambar 4.4 Pelatihan Bidang Teknik | 49 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Hasil analisa Pengetahuan Dasar..... | 57 |
| Tabel 4.2 Hasil analisa Harapan Bersama..... | 62 |
| Tabel 4.3 Hasil analisa Budaya yang Partisipatif..... | 66 |



ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan Aktivitas *Public Relations* dalam Program Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Aktivitas *Public Relations* merupakan komunikasi dua arah yang berperan sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya dan sebagai pendukung kegiatan manajemen organisasi atau lembaga perusahaan dan berupaya menciptakan citra baik internal organisasi atau lembaga perusahaan. Program Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu bentuk program yang bertujuan untuk meningkatkan serta mengembangkan kualitas, kemampuan, ketrampilan serta pengetahuan pegawai di sebuah perusahaan atau organisasi agar menjadi lebih efektif dalam melaksanakan pekerjaan. Sumber Daya Manusia adalah aset terpenting yang berada dalam internal publik organisasi atau lembaga perusahaan, sehingga pentingnya dihadirkan program pengembangan sumber daya manusia. Subyek dari penelitian ini adalah PDAM Toya Wening Kota Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini mengambil 5 (lima) informan. Teknik wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara. Teknik observasi dan dokumentasi dilakukan oleh peneliti dan didukung oleh salah satu informan. Analisis data dari penelitian ini bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa internal *public relations* atau disebut Bidang Sumber Daya Manusia PDAM Toya Wening Kota Surakarta melaksanakan dan menjalankan Program Pengembangan SDM dengan terstruktur dan prosedural. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan Program Pengembangan Sumber Daya Manusia yang dapat membantu organisasi untuk memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan perkembangan kualitas kinerja dan memberi pengaruh terhadap kualitas motivasi Sumber Daya Manusia PDAM Toya Wening Kota Surakarta untuk mempertahankan pekerjaannya dan menjalankan cita-cita tujuan perusahaan.

Kata kunci: internal *public relations*, program pengembangan, sumber daya manusia.

ABSTRACT

The research is descriptive qualitative research that aims to describe Public Relations Activities in the Human Resources Development Program. Public Relations activity is a two-way communication as a liaison between the organization and its public to support organizational management activities and create a good image of the internal organization. The Human Resource Development Program aims to improve and develop the quality, abilities, skills, and knowledge of employees in a company so that they become more effective at work. Human Resources is the company's most important asset, so the presence of human resource development programs is essential. The research subject is PDAM Toya Wening Surakarta. Methods of data collection used interview techniques, observation, and documentation. This study involved 5 (five) informants. The interview technique was carried out using interview guidelines. Observation and documentation techniques were carried out by researchers and supported by one of the informants. Data analysis is descriptive in nature. The results indicate that internal public relations or the Human Resources Division of PDAM Toya Wening Surakarta implement a structured and procedural Human Resources Development Program. It can be identified from implementing the Human Resource Development Program, which can help organizations positively influence the quality of performance development and motivation of the Human Resources to maintain their jobs and carry out company goals.

Keywords: Internal Public Relations, Development Programs, Human Resources.

