

IMPLEMENTASI FUNGSI HUMAS PEMPROV DKI JAKARTA
DALAM MENGEVALUASI PROGRAM JAKARTA SMART CITY

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Nama : Mochammad Zulfikar Chairizal

NIM : 1306015073

Peminatan : Hubungan Masyarakat



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA , 2018

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mochammad Zulfikar Chairizal
NIM : 1306015073
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam
Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City*

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan **BUKAN PLAGIAT**. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini adalah PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggung jawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 September 2018

Yang menyatakan



Mochammad Zulfikar Chairizal

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam
Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City*

Nama : Mochammad Zulfikar Chairizal

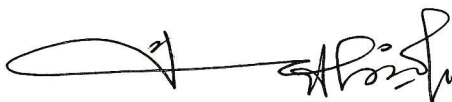
NIM : 1306015073

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

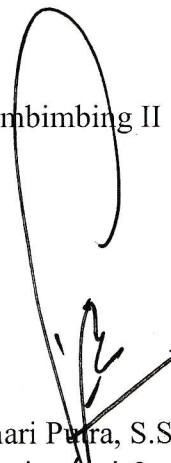
Telah diperiksa dan disetujui
untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing I



Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.
Tanggal: 1 / 10 2018

Pembimbing II



Gilang Kumari Putra, S.Sos., M.I.Kom.
Tanggal: 1 / 10 2018

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City*
Nama : Mochammad Zulfikar Chairizal
NIM : 1306015073
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

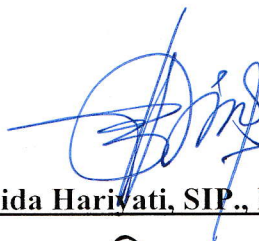
Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 30 Agustus 2018, dan dinyatakan LULUS.



Dr. Syaiful Rohim, M. Si.

Penguji 1

Tanggal: 30/08/2018



Farida Hariyati, SIP., MIKOM

Penguji 2

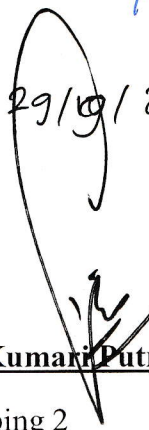
Tanggal: 29/08/2018



Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.

Pembimbing 1

Tanggal: 1 / 10 / 2018

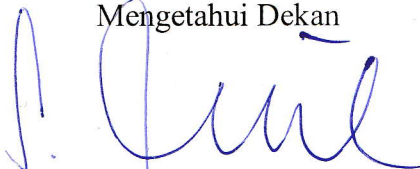


Gilang Kumari Putra, S.Sos., M.IKOM

Pembimbing 2

Tanggal: 1 / 10 / 2018

Mengetahui Dekan



Said Romadlan, S.Sos., M.Si.

ABSTRAK

Nama : Mochammad Zulfikar Chairizal
Nim : 1306015073
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City*
Halaman : 100 + xiii halaman + 1 tabel + 5 gambar + lampiran

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana implementasi fungsi Humas Pemrov DKI Jakarta dan bagaimana peran Humas Pemprov DKI Jakarta dalam mengevaluasi program Jakarta *Smart City* dengan menggunakan metode Audit Komunikasi.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, teori-teori komunikasi seperti komunikasi organisasi, model komunikasi Tubs, teori informasi organisasi, evaluasi program humas, audit komunikasi, dan tujuh fungsi humas menurut Cutlip dan Allen. Metodologi yang digunakan adalah metode studi kasus, pendekatan kualitatif, dan jenis penelitian deskriptif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Pemprov DKI Jakarta bertugas hanya mensosialisasikan program Jakarta *Smart City*, tetapi walaupun di UPT Jakarta *Smart City* tidak mempunyai bidang khusus kehumasan instansi ini tetap menerapkan fungsi Humas dengan mengandalkan divisi komunikasi dan juga menerapkan cara mengevaluasi program demi memperbaiki program Jakarta *Smart City* ini.

Simpulan dari penelitian ini yaitu Humas Pemprov DKI Jakarta dan UPT Jakarta *Smart City* sudah melakukan fungsi Humas nya dengan baik, karena mereka menerpkan tujuh fungsi Humas menurut Cutlip dan Allen. UPT Jakarta *Smart City* juga sudah melakukan evaluasi dengan sangat baik karena menerapkan tujuh elemen penting dalam evaluasi menurut Mulyatiningsih.

Kata Kunci: Implementasi fungsi humas, evaluasi program, Jakarta *Smart City*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Proposal Skripsi berjudul “Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Sikap dan Opini Publik Tentang Jakarta *Smart City*.”

Pada proses penyusunan laporan ini, terdapat beberapa kendala yang penulis hadapi, namun penulis menyadari kelancaran dalam proses penyusunan laporan ini atas bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang penulis hadapi dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orangtua yang telah memberikan doa dan motivasi
2. Bapak Said Romadlan, S.Sos., M.Si. sebagai Dekan Fakultas FISIP UHAMKA
3. Dr. Sri Mustika, M.Si., Wakil Dekan FISIP UHAMKA
4. Ibu Dini Wahdiyati, S.Sos., M.I.Kom sebagai kepala Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Ibu Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si yang telah membimbing peneliti dengan baik dan memberikan kemudahan serta kelancaran dalam proses penelitian.
6. Bapak Gilang Kumari Putra, S.Sos., M.I.Kom sebagai dosen pembimbing dua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
7. Bapak Dr. Syaiful Rohim, M.Si sebagai dosen penguji satu yang telah memberikan kemudahan dalam merevisi penelitian ini
8. Ibu Farida Hariyati, SIP., M.Ikom yang telah membimbing peneliti dalam proses revisi setelah sidang skripsi
9. Seluruh dosen FISIP UHAMKA yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat
10. Seluruh staff UPT Jakarta *Smart City* dan Diskominfo Kehumasan Pemprov DKI Jakarta yang sudah memberikan data yang lengkap kepada penulis

11. Teman-teman di Prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA angkatan 2013 yang selalu mendukung dan membantu jalannya penelitian
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung

Penulis menyadari dalam pembuatan laporan ini masih jauh dari sempurna, sehingga diharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan laporan yang lebih baik. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

*Wabillahi taufik walhidayah, Wasalamual'aikum Warahmatullahi
Wabarakatuh.*

Jakarta, September 2018

Mochammad Zulfikar Chairizal

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER).....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Pembatasan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Kontribusi Penelitian	12
1.5.1. Kontribusi Akademis	12
1.5.2. Kontribusi Metodologis	12
1.5.3. Kontribusi Praktis	13
1.6. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN PEMIKIRAN	16
2.1. Paradigma Konstruktivisme	16

2.2. Hakikat Komunikasi	17
2.2.1. Definisi Komunikasi	17
2.2.2. Fungsi Komunikasi	19
2.2.3. Konteks Komunikasi	21
2.2.4. Elemen Komunikasi	23
2.2.5. Model Komunikasi	24
2.3. Hubungan Masyarakat (Humas)	25
2.3.1. Definisi Humas	25
2.3.2. Fungsi Humas	26
2.3.3. Tujuan Kegiatan Humas	28
2.3.4. Humas Non Profit dalam Lembaga Pemerintahan	29
2.3.5. Humas Internal	32
2.4. Komunikasi Organisasi	33
2.4.1. Definisi Komunikasi Organisasi	33
2.4.2. Ciri-Ciri Komunikasi Organisasi	34
2.4.3. Fungsi Komunikasi Organisasi	35
2.5. Teori Informasi Organisasi	37
2.6. Implementasi	40

2.7. Evaluasi Program Humas	41
2.8. Audit Komunikasi	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1. Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian	46
3.1.1. Pendekatan Kualitatif	46
3.1.2. Jenis Penelitian	47
3.1.3. Metode Studi Kasus	48
3.2. Metode Penentuan Informan	48
3.3. Metode Pengumpulan Data	50
3.3.1. Wawancara Mendalam	50
3.3.2. Observasi	52
3.3.3. Dokumentasi	52
3.3.4. Studi Pustaka	53
3.4. Metode Analisis Data	53
3.5. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Gambaran Umum Jakarta <i>Smart City</i>	56
4.1.1. Visi dan Misi Jakarta <i>Smart City</i>	58

4.1.2. Struktur Organisasi DISKOMINFOTIK DKI Jakarta	59
4.1.3. Struktur Organisasi Jakarta <i>Smart City</i>	60
4.1.4. Logo Jakarta <i>Smart City</i>	61
4.2. Hasil Penelitian	63
4.2.1. Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Program Jakarta <i>Smart City</i>	63
4.2.1.1. Fungsi Humas Sebagai <i>Communicator</i>	63
4.2.1.2. Fungsi Humas Sebagai <i>Relationship</i>	67
4.2.1.3. Fungsi Humas Sebagai <i>Back-up Management</i>	72
4.2.1.4. Fungsi Humas Sebagai <i>Good Image Maker</i>	76
4.2.1.5. Fungsi Humas Sebagai <i>Creator</i>	80
4.2.1.6. Fungsi Humas Sebagai <i>Conceptor</i>	83
4.2.1.7. Fungsi Humas Sebagai <i>Problem Solver</i>	87
4.2.2. Peran Humas dalam Mengevaluasi Program Jakarta <i>Smart City</i>	88
4.2.3. Bagan hasil penelitian Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Program Jakarta <i>Smart City</i>	92
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	93

BAB V PENUTUP	109
5.1. Kesimpulan	109
5.2. Saran-Saran	110
5.2.1. Saran Akademis	110
5.2.2. Saran Metodologis	110
5.2.3. Saran Praktis	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Tubbs	26
Gambar 2.2. Skema Evaluasi	42
Gambar 4.1. Struktur Organisasi DISKOMINFOTIK DKI Jakarta	59
Gambar 4.2. Struktur Organisasi UPT Jakarta <i>Smart City</i>	60
Gambar 4.3. Lambang Jakarta <i>Smart City</i>	61
Gambar 4.4. Konsep Logo Jakarta <i>Smart City</i>	62
Gambar 4.5. <i>Posting Instagram @jsclounge</i> sebagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat	65
Gambar 4.6. Diskominfo publikasikan keterbukaan informasi publik ke mahasiswa	66
Gambar 4.7. Pemprov DKI Jakarta dengan <i>o-bike</i> Indonesia	68
Gambar 4.8. Warga bisa pantau langsung laporan di Qlue	70
Gambar 4.9. Lurah dan camat ikuti pelatihan aplikasi <i>Smart City</i>	71
Gambar 4.10. Basuki T. Purnama saat <i>Launching</i> aplikasi CROP di Balai Agung	73
Gambar 4.11. Program dan layanan masyarakat yang ada di Anjungan Pemprov DKI Jakarta di Jakarta <i>Fair</i> 2017.....	74

Gambar 4.12. Kunjungan siswa Al-Azhar Rawamangun	75
Gambar 4.13. DKI dapatkan penghargaan <i>Smart City Award</i>	77
Gambar 4.14. Gubernur pantau kondisi Jakarta pasca hujan	78
Gambar 4.15. Tampilan dari situs <i>Open Data</i> Jakarta	79
Gambar 4.16. JSC Kembangkan Integrasi kelola air tanah	81
Gambar 4.17. <i>Meeting</i> akhir tahun Jakarta <i>Smart City</i>	82
Gambar 4.18. Tampilan <i>website</i> Jakarta <i>Smart City</i> yang interaktif	84
Gambar 4.19. Video yang diunggah ke kanal <i>Youtube</i> Jakarta <i>Smart City</i>	85
Gambar 4.20. Salah satu konten yang bersifat hiburan	86
Gambar 4.21. <i>Meeting</i> yang diadakan seminggu sekali untuk membahas sistem	87
Gambar 4.22. Gambar bagan Hasil Penelitian Fungsi Pemprov DKI Jakarta dalam Program Jakarta <i>Smart City</i>	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi manusia dapat berhubungan baik satu dengan lainnya. Tidak ada manusia yang tidak terlibat komunikasi karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial maka dari itu komunikasi sangat penting untuk manusia agar dapat bersosialisasi dalam lingkungan. Dengan berkomunikasi secara efektif maka kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan harapan.

Manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa berinteraksi dengan sesamanya, maka manusia membutuhkan komunikasi antara satu sama lain dalam kegiatan bersosialisasi, kebutuhan manusia bisa terjadi dalam suatu percakapan dalam bentuk komunikasi kelompok maupun organisasi.

Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan juga komunikasi publik (Mulyana, 2007: 83).

Komunikasi organisasi sangat dibutuhkan oleh berbagai macam organisasi baik organisasi formal maupun non formal, organisasi yang mencari profit dan non profit dan juga organisasi swasta maupun organisasi pemerintah.

Fungsi komunikasi di dalam organisasi adalah dalam rangka penyebaran informasi yang dibutuhkan oleh organisasi tersebut, hal ini terjadi agar arus penyebaran informasi pada organisasi tersebut berlangsung secara efektif.

Kemampuan berorganisasi adalah pengalaman manusia (*human experience*) yang membedakan dengan makhluk lainnya. Kemampuan seseorang berkomunikasi antara satu dengan lainnya melalui pertukaran ide merupakan langkah awal yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Bahwasanya kemampuan manusia menyiapkan pemikiran dan informasi sebagai respon dari orang lain, merupakan akumulasi pengalaman dan pengetahuan yang dapat dipercaya (Danandjaja, 2011:43).

Pada sebuah organisasi terdapat suatu bagian yang bertugas menjaga kelancaran arus informasi dan menjalankan fungsi komunikasi di dalam organisasi tersebut. Bagian itu dinamakan Hubungan Masyarakat (Humas) yang merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan, dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta mencenangkan dan melaksanakan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik (Effendy, 2011:55).

Humas terbagi menjadi 2 yaitu Humas perusahaan (*benefit*) dan Humas pemerintah (*non benefit*). Sesuai dengan judul yang ingin diteliti yaitu Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Sikap dan Opini Publik Tentang Jakarta *Smart City* maka peneliti terfokus dengan Humas pemerintah (*non benefit*). Sam Black (dalam Effendy, 2011:37) mengatakan dalam bukunya, *Practical Public Relations*,

mengklasifikasikan humas menjadi humas pemerintahan pusat dan humas pemerintahan daerah. Tugas humas pemerintahan pusat yaitu menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, serta hasil yang telah dicapai dan menerangkan serta mendidik publik mengenai perundang-undangan peraturan, serta hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari, sedangkan humas pemerintah daerah yaitu:

1. Memelihara penduduk agar tahu jelas mengenai kebijaksanaan lembaga beserta kegiatannya sehari-hari
2. Memberi kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pandangannya mengenai proyek baru yang penting sebelum lembaga mengambil keputusan
3. Memberikan penerangan kepada penduduk mengenai cara pelaksanaan sistem pemerintah daerah dan mengenai hak-hak dan tanggung jawab mereka
4. Mengembangkan rasa bangga sebagai warga negara.

Akan tetapi menurut kepala UPT Jakarta *Smart City*, Setiaji mengatakan adanya penurunan laporan yang masuk ke Qlue sebesar 50%. Tahun lalu, rata-rata laporan yang masuk dalam aplikasi Qlue mencapai 1.500 laporan dalam satu hari. Kini, laporan yang masuk hanya sekitar 800 laporan per hari. “Belum bisa diindikasikan pelayanan menurun, jadi ini bisa juga

karena pelayanan membaik sehingga masalah yang dilaporkan menurun” kata Setiaji dalam *kompas.com* (30/8/2017)¹.

Kurangnya partisipasi masyarakat ini sangat disayangkan mengingat program Jakarta *Smart City* ini adalah salah satu program yang sangat bagus, seperti yang dikatakan Sandiaga Uno di Menteng pada hari Kamis (20/4/2017) “Kita akan lanjutkan dan memodifikasi program-program yang kami anggap baik seperti KJP dan Jakarta *Smart City*.”²

Namun proses ini tidak selalu berjalan dengan baik, sebagian kesulitan komunikasi berasal dari fakta bahwa kelompok budaya atau subkultur dalam suatu budaya mempunyai perangkat norma berlainan. Oleh karena fakta atau rangsangan komunikasi yang sama mungkin dipersepsi secara berbeda oleh kelompok-kelompok berbeda kultur atau subkultur, kesalahpahaman hampir tidak dapat dihindari (Mulyana, 2007: 7-8).

Di era yang serba modern ini, pemerintah juga harus memikirkan bagaimana cara untuk melayani masyarakatnya dengan memanfaatkan teknologi dan mengintegrasikan segala macam pengaduan serta saran dari penduduk kotanya untuk kemajuan bersama. Dalam upaya untuk memenuhi tujuan di atas, pemerintah menerapkan 6 indikator dalam program *Smart City*.

¹ <http://megapolitan.kompas.com/read/2017/08/31/11422321/laporan-di-qlue-menurun-djarot-sebut-itu-bagus#page1>, diakses tanggal 12 Oktober 2017 pukul 14.15 WIB

² <https://www.cnnindonesia.com/kursipanasdki/20170420203505-516-209094/anies-sandi-lanjutkan-sejumlah-program-ahok-djarot/>, diakses tanggal 12 Oktober 2017 pukul 14.48 WIB

Sebagai salah satu ibukota negara dengan tingkat urbanisasi tertinggi di dunia dan kota yang memiliki penghasilan per kapita tertinggi di Indonesia, Jakarta menyajikan berbagai tantangan yang kompleks serta masih berusaha membangun sebuah komunitas yang kohesif dan aktif turut serta mewujudkan Jakarta yang lebih baik. Oleh Karena itu, solusi untuk permasalahan di Jakarta harus lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi di semua sektor publik. Dengan demikian, diharapkan lebih banyak hal yang bisa dilakukan untuk Jakarta dengan usaha yang lebih ringan untuk meningkatkan kesejahteraan warga. Singkatnya, Jakarta perlu menjadi sebuah *Smart City*.³

Dengan munculnya generasi baru di populasi global yang mementingkan dan menuntut solusi pintar dalam setiap aspek kehidupan mereka, maka dibutuhkan kemampuan untuk mencapai standar hidup yang diinginkan sekaligus memastikan pengelolaan sumber daya alam secara bertanggung jawab. Walaupun Jakarta telah mencapai kemajuan yang signifikan dalam hal infrastruktur di beberapa area seperti di Jalan M.T Haryono yang sedang dibangun *Light Rail Transit* (LRT), pembangunan *Mass Rapid Transit* (MRT) di Jalan Jendral Sudirman, dan pembangunan *underpass* di persimpangan Jalan Matraman dan pembangunan trotoar di Jalan Jatinegara, tetapi menurut *Chairman Executive Board CSID* Bambang Susantono saat ini ada tiga tantangan yang dihadapi untuk pembangunan

³ <http://interactive.smartcity.jakarta.go.id/>, diakses tanggal 14 September 2017 pukul 13.20 WIB

infrastruktur di Indonesia yaitu implementasi, koordinasi, dan Sumber Daya Manusia (SDM).⁴ Dengan melaksanakan solusi tepat dan efektif, kesenjangan ini mungkin dapat menghasilkan sebuah batu loncatan yang berharga dalam perjalanan Jakarta menjadi sebuah *Smart City*.

Smart City adalah sebuah konsep kota cerdas/pintar yang membantu masyarakat yang berada di dalamnya dengan mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat/lembaga dalam melakukan kegiatannya atau pun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya. *Smart City* cenderung mengintegrasikan informasi di dalam kehidupan masyarakat kota.

Smart City didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Smart City telah menjadi *landmark* dalam perencanaan kota. *Smart City* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Kemunculan *Smart City* merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitas komunikasi yang berteknologi tinggi),

⁴ <http://economy.okezone.com/read/2014/09/09/320/1036321/tiga-kelemahan-infrastruktur-di-indonesia>, diakses tanggal 4 Septemeber 2017 pukul 12:18 WIB

modal sosial (contohnya jaringan komunitas yang terbuka dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif).

Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota. Dari Pengertian di atas bisa disimpulkan, kalau *Smart City* itu sebuah kota pintar yang membantu masyarakat di suatu kota untuk bisa mengelola apa yang ada di sekitarnya dengan sebaik mungkin dan membantu masyarakat untuk hidup lebih baik, dan nyaman akan kotanya.⁵

Proses untuk menjadi *Smart City* merupakan perjalanan panjang yang unik untuk kota manapun, tergantung pada tingkat maturitas dan tantangan spesifik masing-masing kota tersebut. Sebuah kota dapat diklasifikasikan dalam tiga tahap perubahan yaitu kota warisan (*Legacy City*) dengan populasi yang stabil dan infrastruktur yang sudah tertata dengan baik, misalnya London, New York City, dan Tokyo, kota baru (*New City*) yang sedang mengalami perkembangan dengan perencanaan signifikan misalnya Dubai, Putrajaya, dan Songdo, dan kota bertransisi (*Transitioning City*) yang karakternya lekat dengan pertumbuhan populasi yang signifikan melalui urbanisasi sehingga menimbulkan tantangan dalam hal infrastruktur, misalnya Bangkok, Jakarta, dan kota Ho Chi Minh.

⁵ <http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/06/24/ini-dia-pengertian-dan-konsep-smart-city>, diakses tanggal 7 Agustus 2017 pukul 15.27

Sebagai *Transitioning City*, Jakarta juga menghadapi beberapa tantangan masalah dengan kompleksitas yang signifikan, misalnya isu yang berkaitan dengan perencanaan strategis jangka panjang dan tata kelola pemerintahan, pemenuhan kebutuhan yang semakin meningkat dari populasi penghuni Jakarta, penyeimbangan penyediaan infrastruktur dasar dan infrastruktur *smart* secara bersamaan, serta tuntutan untuk sumber daya keuangan yang memadai guna mendanai setiap pembangunan dan perbaikan kota. Untuk menghadapi tantangan tersebut, diperlukan suatu pendekatan sistematis dalam penetapan target yang jelas dalam suatu periode tertentu, mengidentifikasi kesenjangan utama antara keadaan saat ini dengan keadaan target, serta mengembangkan dan melaksanakan serangkaian solusi praktis untuk mengatasi kesenjangan tersebut dengan cara terintegrasi dan terkoordinasi.

Namun setelah 2 tahun program Jakarta *Smart City* berjalan, terdapat beberapa hambatan yang dialami Jakarta dalam penerapan *Smart City*. Hambatan itu adalah rendahnya partisipasi publik, kurangnya Sumber Daya Manusia, dan minimnya infrastruktur pendukung (Michael Sianipar, Jakarta, 24/11/16).⁶ *Smart City* bukan semata mengenai teknologi. *Smart City* bukan hanya aplikasi, punya CCTV banyak, *command center* yang mewah, *free wi-fi*, atau bentuk teknologi kekinian lainnya yang selalu dibicarakan. Jika dengan program *Smart City* dianggap bahwa teknologi sebagai solusi, maka

⁶ <https://id.techinasia.com/hambatan-jakarta-smart-city>, diakses tanggal 4 September 2017 pukul 16.45

program tersebut gagal. Teknologi bukanlah solusi, namun hanya alat yang memungkinkan masalah bisa diselesaikan dengan lebih efisien dan efektif.⁷ Karena fenomena inilah peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana Implementasi Fungsi Humas Pemrov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City*.

Adapun penelitian sejenis mengenai Implementasi Fungsi Humas Pemrov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City* yaitu:

1. Implementasi Fungsi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan dalam Program Pekan Batik Nusantara Tahun 2014 Menuju “Kota Kreatif Dunia”. Skripsi Kikin Sakinah, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka (UHAMKA). Penelitian ini mengkaji implementasi fungsi Humas DISKOMINFO Kota Pekalongan berdasarkan teori Informasi Organisasi dan Teori Manajemen. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, dan metode studi kasus. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi fungsi humas Diskominfo Kota Pekalongan dijalankan dengan baik.
2. Pemanfaatan *Website* Sebagai *E-Government* Oleh Humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia dalam Mewujudkan *Good Governance*. Skripsi Rina Maghfirah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka

⁷ <http://smartcity.jakarta.go.id/blog/94/salah-kaprah-mengenai-konsep-jakarta-smart-city>, diakses tanggal 4 September 2017 pukul 16.50

(UHAMKA). Penelitian ini membahas konteks komunikasi organisasi yang memfokuskan pada Humas Kementerian PU-PR, yang dikaji berdasarkan Teori Informasi Organisasi dan teori *Balanced E-Government Scorecard*. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, dan metode studi kasus. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan website Kementerian PU-PR belum dapat dikatakan dapat membantu mewujudkan *good governance*, website Kementerian PU-PR baru berada pada masa menuju *good governance*

3. Eksistensi *Cyber PR* sebagai *E-Government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat. Skripsi Santi Purnama Dewi dari Universitas Komputer Indonesia, Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan *internet searching*. Hasil dari penelitian ini yaitu: (1) manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat hasil kerja Humas setda Kabupaten Karawang, (2) Efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada layanan informasi, (3) Partisipasi masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk penyampaian pendapat, saran, ataupun keluhan-keluhan dan pengambilan keputusan, (4) Transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat, (5) manajemen perubahan dilakukan dengan sosialisasi dan publikasi, hal

tersebut disesuaikan dengan prinsip pemda Karawang yaitu melayani masyarakat sebaik mungkin terutama pada layanan informasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah penelitian kali ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi fungsi Humas Pemprov DKI pada program Jakarta *Smart City*?
2. Bagaimana peran Humas Pemprov DKI Jakarta dalam mengevaluasi program Jakarta *Smart City*?

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi fungsi humas Pemprov DKI Jakarta
2. Evaluasi Program Jakarta *Smart City*

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Program Jakarta *Smart City*
2. Untuk mengetahui peran Humas Pemprov DKI Jakarta dalam mengevaluasi program Jakarta *Smart City*

1.5. Kontribusi Penelitian

1.5.1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini berguna untuk pengembangan ilmu komunikasi, khususnya kehumasan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan menambah pengetahuan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka (UHAMKA) dalam penerapan teori Komunikasi Organisasi yakni teori Informasi Organisasi, yang menjelaskan bahwa komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sangatlah jarang satu orang atau satu bagian pada perusahaan memiliki seluruh informasi yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan tugasnya. Informasi yang dibutuhkan dari berbagai sumber. Namun demikian, tugas mengelola dan memperoleh informasi, bagian tersulit adalah bagaimana memperoleh informasi, bagian tersulit adalah bagaimana memahami informasi dan mendistribusikan informasi yang diterima itu didalam organisasi.

1.5.2. Kontribusi Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dimasa yang akan datang terutama untuk penelitian terkait implementasi fungsi humas dalam mewujudkan program humas yang ada didalamnya. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan metode, khususnya metode penelitian studi kasus

yakni metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komperhensif berbagai aspek kelompok, suatu program dari institusi yakni Pemprov DKI Jakarta dalam mengevaluasi sikap dan opini publik tentang Jakarta *Smart City*. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif, Karena penelitian ini bersifat studi kasus, peneliti ingin menjelaskan secara komperhensif suatu program, organisasi atau peristiwa secara secara sistematis. Teknik penelitian wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, serta menggunakan analisis data kualitatif.

1.5.3. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan saran dan masukan khususnya bagi humas Pemprov DKI Jakarta diharapkan menciptakan hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai *input* bagi Pemprov DKI Jakarta dalam hal mengevaluasi sikap dan opini publik tentang Jakarta *Smart City*.

1.6. Sistematika Penulisan

Peneliti menyusun proposal skripsi ini secara sistematis agar mudah dipahami yang dibagi dalam tiga bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN PEMIKIRAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang Paradigman Penelitian, Hakekat Komunikasi (definisi komunikasi, fungsi komunikasi, konteks komunikasi, elemen komunikasi, dan model komunikasi), Humas (sejarah humas, definisi humas, fungsi humas, tujuan kegiatan humas, humas non profit dalam lembaga pemerintahan, dan humas internal), Komunikasi Organisasi (definisi komunikasi organisasi, ciri-ciri komunikasi organisasi, dan fungsi komunikasi organisasi), Teori Informasi Organisasi, Implementasi, Evaluasi Program Humas, Audit Komunikasi

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penentuan informan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Jakarta *Smart City*, visi dan misi, struktur organisasi Jakarta *Smart City*, hasil penelitian Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City*, dan pembahasan hasil penelitian Implementasi Fungsi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Mengevaluasi Program Jakarta *Smart City*.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan saran-saran terkait penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Dari Buku:

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Ahmadi. 2003. *Tentang Sikap yang Tercermin dari Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi & Jabar CSA. 2008. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Azwar. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bungin, Burhan. 2007. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana Prenama Media Grup
- Creswell. W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2005. 2005. *Effective Public Relations*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Djaali. 2008. *Psikologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Harsono, Hanifah. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya
- Hamidi. 2007. *Metodologi Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM
- Jalaludin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Jefkins, Frank & Daniel Yadin. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kountur, R. 2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Bandung: Kencana Prenada Media Group

- M.A, Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Masmuh, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyatiningsih, Endang. 2011. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Alfabeta
- Neuman, W. Lawrence, 2013. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Eds. 7. Penerjemah: Edina T. Sofia. Jakarta: PT. Indeks
- Pace, Wayne & Don F. Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prawirohardjo, Sarwono. 2009. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: PT. Bina Pustaka
- Richard West, Lynn H. Turner. *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009)
- Roswati. 2008. *Evaluasi Program/Proyek*. *Jurnal Pendidikan Penabur* No.11/Tahun ke-7/ Desember 2008
- Ruslan, Rosady. 2006. *Management Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Saputra, Wahidin & Rulli Nasrullah. 2011. *Public Relations 2.0: Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber*. Jakarta: Gramata Publishing
- Sendjaja, S. Juarsa. 2005. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Setiawan, Guntur. 2002. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Sularso, Haruo Tahara. 2006. *Pompa dan Kompresor: Pemilihan, Pemakaian, dan Pemeliharaan*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Van Riel, Cees & Fombrun, Charles J. 2007. *Essentials of Corporate Communication*. Oxfordshire: Routledge

Vardiyansyah, Dani. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Indeks

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo

Skripsi:

Kikin Sakinah. 2014. Implementasi Fungsi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan dalam Program Pekan Batik Nusantara Tahun 2014 Menuju “Kota Kreatif Dunia”. Jakarta: UHAMKA

Rina Maghfirah. 2012. Pemanfaatan *Website* Sebagai *E-Government* Oleh Humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia dalam Mewujudkan *Good Governance*. Jakarta: Uhamka

Santi Purnama Dewi. 2012. Eksistensi *Cyber PR* sebagai *E-Government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat. Bandung: Universitas Komputer Indonesia

Rini Dyahgitha Kusumawarhani. 2016. Peran Humas dalam Memperkenalkan Program *E-Government* (Studi Deskriptif Tentang Sosialisasi Program Jakarta *Smart City* oleh Humas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di Kalangan Masyarakat Jakarta). Depok: Universitas Indonesia

Sumber Lain:

Jurnal Qatrunnada Fadhila. 2015. DKI Jakarta Sebagai Kota Cerdas (Jakarta *Smart City*: Jakarta Baru yang Efisien dan Inovatif). Jakarta: Universitas Bina Nusantara

Website:

<http://economy.okezone.com/read/2014/09/09/320/1036321/tiga-kelemahan-infrastruktur-di-indonesia>

<http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/06/24/ini-dia-pengertian-dan-konsep-smart-city>

<https://id.techinasia.com/hambatan-jakarta-smart-city>

<http://smartcity.jakarta.go.id/blog/94/salah-kaprah-mengenai-konsep-jakarta-smart-city>

<http://www.beritajakarta.id/>

<https://www.instagram.com/jsclounge>