

**ANALISIS FUNGSI HUMAS DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN BANTUAN SOSIAL DI KANTOR KELURAHAN  
DESA BITUNGSARI KEC. CIAWI KAB. BOGOR**

**SKRIPSI**

**MELISSA PUTRI ANDINI**

**044118374**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR**

**JUNI 2022**

**ANALISIS FUNGSI HUMAS DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN BANTUAN SOSIAL DI KANTOR KELURAHAN  
DESA BITUNGSARI KEC. CIAWI KAB. BOGOR**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh  
Gelar Sarjana S-1 Ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan ilmu budaya  
Universitas Pakuan*

**MELISSA PUTRI ANDINI**

**044118374**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR  
JUNI 2022**

**PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul **Analisis Fungsi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Bantuan Sosial di Kantor Kelurahan Desa Bitungsari Kec. Ciawi Kab. Bogor.** adalah benar karya saya dengan arahan dan komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di akhir skripsi ini.

Dengan ini melimpahkan hak cipta karya tulis saya ini kepada Universitas Pakuan Bogor.

Bogor, Juni 2022



Melissa Putri Andini

NPM 044118374

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi Ini Adalah Hasil Karya Saya Sendiri, Dan Semua Sumber Baik Yang  
Dikutip Maupun Dirujuk Telah Saya Nyatakan Dengan Benar**

Nama : Melissa Putri Andini

NPM : 044118374

Tanda Tangan : 

Tanggal : 17 juni 2022

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Melissa Putri Andini

NPM : 044118374

Judul : Analisis Fungsi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Bantuan Sosial di Kantor Kelurahan Desa Bitungsari Kec. Ciawi Kab. Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Ismail Taufik Rusfien, M.Si  
NIP/NIK : 1.1215 047 681

Pembimbing 2 : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom  
NIP/NIK : 1.0616 049 760

Pembaca : Yogaprasta Adi nugraha, M.Si  
NIP/NIK : 1.0614 025 628

Ditetapkan di : Bogor  
Tanggal : 17 Juni 2022  
Oleh



Dekan Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharyati, M.Si  
NIP. 1.9600 671990092001



Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Dr. Dwi Rini Sovia F., M. Comm  
NIP. 1.0113 001607

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **Analisis Fungsi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Bantuan Sosial di Kantor Kelurahan Desa Bitungsari Kec. Ciawi Kab. Bogor** dengan baik. Tujuan penulisan skripsi ini, untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Program Studi Ilmu Komunikasi konsentrasi humas.

Penelitian ini menjelaskan tentang apa dan bagaimana staf Desa Bitungsari dalam memberikan pelayanan saat melakukan kegiatan bantuan sosial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif agar dapat memperoleh informasi yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi. Banyak sekali hambatan yang penulis alami selama penelitian namun berkat bantuan dukungan serta bimbingan dari banyak pihak, membuat penulis tetap mengusahakan penulisan skripsi ini semaksimal mungkin.

Penulis menyadari Adanya kemungkinan dari kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan atau kritikan yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri maupun pembaca. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan para pembaca dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan

Bogor, Juni 2022



Melissa Putri Andini  
NPM 044118374

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan dukungan, saran, do'a, serta bimbingan kepada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Dr. Henny Suharyati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya. Universitas Pakuan.
2. Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M.Comn, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Pakuan.
3. Ismail Taufik Rusfien, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, arahan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi serta memberikan dorongan kepada penulis.
5. Yogaprasta Adi nugraha, M.Si, selaku pembaca dan penguji utama yang telah memberikan saran serta masukan kepada penulis.
6. Dedeh Andayani, selaku kepala Desa Bitungsari yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta amat sangat membantu penyusunan skripsi ini dengan baik dan tulus.
7. *Staff* desa Bitungsari yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material serta moral, dan
9. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa memberi balasan segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

## ABSTRAK

**MELISSA PUTRI ANDINI. 044118374. 2022. “Analisis Fungsi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Bantuan Sosial di Kantor Kelurahan Desa Bitungsari Kec. Ciawi Kab. Bogor”** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi konsentrasi humas, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan **Ismail Taufik Rusfien dan Prasetyo Adinugroho.**

Yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian mengenai bantuan sosial di desa Bitungsari ini berdasarkan pengamatan awal peneliti dengan pegawai desa Bitungsari mengenai sering terjadinya kesalah pahaman dalam memberikan informasi mengenai bantuan sosial, peneliti mengindikasi kurang efektif nya komunikasi yang dilakukan di Desa Bitungsari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi humas Desa Bitungsari dalam memberikan pelayanan saat melakukan kegiatan bantuan sosial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan konsep fungsi humas. Penelitian ini dilaksanakan di desa Bitungsari Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor dari bulan Februari-Mei 2022. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, Kepustakaan, dan dokumentasi. Triangulasi yang dilakukan menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desa Bitungsari telah menerapkan fungsi humas seperti membantu aktivitas manajemen demi kepentingan bersama, membangun hubungan yang harmonis dengan warganya, mengidentifikasi opini masyarakat, memberi pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat, serta membangun komunikasi dua arah antara pemerintah desa dengan warganya.

***Kata Kunci: Bantuan Sosial, Fungsi Humas, Komunikasi, Pelayanan***