

**MANAJEMEN ISU *PUBLIC RELATIONS* DIREKTORAT JENDERAL
PERKERETAAPIAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**
**(Studi Kasus Manajemen Isu Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian
Kementerian Perhubungan dalam Menangani Isu Pengembangan Stasiun
Sentral Manggarai Periode Mei-September 2022)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata I

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

Faizal Ahmad Renaldi

NIM 20190530157

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan di bawah ini:

Nama : Faizal Ahmad Renaldi
NIM : 20190530157
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Isu Public Relations Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan (Studi Kasus Manajemen Isu Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan dalam Menangani Isu Pengembangan Stasiun Sentral Manggarai Periode Mei-September 2022)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan sumber yang digunakan baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang digunakan ataupun kutipan dari sumber lain yang telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat atau menjiplak karya milik orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 17-1-2023



Faizal Ahmad Renaldi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Berkat rahmat dan ridho Allah SWT, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga ini menjadi awal dari kesuksesan untuk meraih cita-cita yang saya inginkan.

Terima kasih kepada kedua orang tua yang sudah memberikan dukungan penuh pada kuliah saya. Terima kasih selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan segala pengorbanan selama ini. Terima kasih juga untuk saudara saya yang selalu mendukung, membantu, dan memberi masukan atas apa yang sedang saya lakukan.

Dan terima kasih untuk dosen pembimbing saya, Bapak Taufiqurrahman yang baik hati dan amat sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Terima kasih juga kepada teman-teman Ilmu Komunikasi yang telah mendukung dan membantu saya selama ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

HALAMAN PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul "Manajemen Isu Public Relations Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan (Studi Kasus Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan dalam Menangani Isu Pengembangan Stasiun Sentral Manggarai Periode Mei-September 2022)". Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penulisan skripsi, penulis mengalami banyak hambatan, namun berkat adanya bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sehingga, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si, selaku Kepala Prodi Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Taufiqurrahman, S.IP, MA, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, dan dukungan, selama menyelesaikan penulisan skripsi.

3. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si., dan Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si., selaku penguji pada penelitian yang penulis lakukan, dan memberikan masukan, serta saran pada penulisan skripsi.
4. Seluruh dosen, staff, dan seluruh civitas akademika Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dian Anggraeni selaku Kasubag Humas, dan Mas Jamal Misbah, Mbak Mirna Nurviana, Pradistya Hayu Purbosini selaku Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian, serta seluruh Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian dalam membantu penulis untuk mengumpulkan data dan informasi dalam melakukan penelitian.
6. Serta berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat melengkapi kekurangan dan menambah referensi, serta meningkatkan kualitas penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis,



Faizal Ahmad Renaldi

HALAMAN MOTTO

"Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik." - Bambang Pamungkas

"Saya bisa menerima kegagalan, tapi saya tidak bisa menerima segala hal yang tak pernah diusahakan." - Michael Jordan

"Rahasia untuk maju adalah memulai." – Mark Twain

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang Masalah	14
B. Rumusan Masalah	28
C. Tujuan Penelitian.....	28
D. Manfaat Penelitian.....	28
E. Kajian Teori.....	29
F. Metode Penelitian.....	43
G. Teknik Analisis Data	49
H. Uji keabsahan data.....	52
BAB II GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	53
A. Sejarah Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	53
B. Tugas dan Fungsi.....	56
C. Visi dan Misi	57
D. Struktur Organisasi.....	59
E. Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian	66
BAB III SAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	68

A. Sajian Data	68
B. Analisis Data	105
BAB IV PENUTUP	132
A. Kesimpulan	132
B. Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Penumpang Kereta Api 2022	15
Gambar 1. 2 Data Jumlah Penumpang Kereta Api 2022	17
Gambar 1. 3 Data Statistik Isu Direktorat Jenderal Perkeretaapian Periode Bulan Mei 2022.....	19
Gambar 1. 4 Data Statistik Isu Direktorat Jenderal Perkeretaapian Periode Bulan Juni 2022.....	20
Gambar 1. 5 Isu media sosial Instagram	21
Gambar 1. 6 Isu media sosial Twitter	22
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Perkeretaapian	60
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Sekretaris Direktorat Jenderal Perkeretaapian	61
Gambar 3. 1 Kondisi Fasilitas Stasiun Manggarai.....	69
Gambar 3. 2 Berita isu pengembangan Stasiun Sentral Manggarai.....	71
Gambar 3. 3 Rapat Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	75
Gambar 3. 4 Hasil Media Monitoring Pemberitaan Bulan Mei	76
Gambar 3. 5 Hasil Media Monitoring Pemberitaan Bulan Juni.....	76
Gambar 3. 6 Paparan Focus Group Discussion (FGD).....	77
Gambar 3. 7 Kegiatan Gathering	87
Gambar 3. 8 Kegiatan Gathering	88
Gambar 3. 9 Kegiatan Jumpa Pers	90
Gambar 3. 10 Kegiatan Jumpa Pers	90
Gambar 3. 11 Sosialisasi melalui Car Free Day (CFD)	92
Gambar 3. 12 Sosialisasi melalui Car Free Day (CFD)	92
Gambar 3. 13 Publikasi Konten Instagram	96
Gambar 3. 14 Publikasi Konten Twitter	97
Gambar 3. 15 Perbaikan Fasilitas Stasiun.....	98
Gambar 3. 16 Jumpa Pers	99
Gambar 3. 17 Evaluasi Program Sosialisasi di Bekasi	102
Gambar 3. 18 Kondisi Fasilitas Stasiun Manggarai.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pengelompokan isu pengembangan Stasiun Sentral Manggarai.....	82
Tabel 3. 2 Hasil Publikasi Konten di Media Sosial Instagram	95
Tabel 3. 3 Hasil Publikasi Konten di Media Sosial Twitter.....	96
Tabel 3. 4 Program Penanganan Isu Pengembangan Stasiun Sentral Manggarai.....	99