

## ABSTRAK

Nama : Dinda Fazriana  
Program Studi : Hubungan Masyarakat  
Judul : Peran Humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam  
Mengelola Informasi Kepada Publik

Penelitian ini membahas tentang peran humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam mengelola informasi kepada publik memberikan informasi yang sesuai dengan fakta, humas memanfaatkan komunikasi sebagai media untuk memberikan informasi. Teori yang dipakai dalam penelitian ini teori informasi organisasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran humas direktorat jenderal bea dan cukai dalam mengelola informasi kepada publik serta mengetahui kendala dan hambatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif menggunakan paradigma postpositivistik dengan menggunakan metode studi kasus Tipe 1 (dua) yaitu kasus tunggal dengan unit analisis tunggal. Hasil dari penelitian ini dijelaskan bahwa humas Bea dan Cukai menjalankan peran nya dalam mengelola informasi, mempublikasikan, memberikan layanan informasi, membangun hubungan dengan media dan menyelarsakan persepsi masyarakat. Kegiatan ini sangat penting untuk menjaga keterikatan dan memenuhi kebutuhan informasi di masyarakat, kendala dalam mengelola informasi yaitu sumber daya manusia yang minim dan keterlambatan dalam memberikan informasi.

**Kata Kunci : Peran Humas, Informasi, Kendala**

## **ABSTRACK**

*Name* : Dinda Fazriana  
*Field of Study* : Public relations  
*Tittle* : *The Role of Public Relations of the Directorate General of Customs and Excise in Managing Information to the Public*

*This study discusses the role of public relations at the Directorate General of Customs and Excise in managing information to the public providing information that is in accordance with the facts, public relations utilizes communication as a medium to provide information. The theory used in this research is organizational information theory. The purpose of this study is to find out how the public relations role of the directorate general of customs and excise in managing information to the public and knowing the obstacles and obstacles. The research method used is qualitative research using a postpositivistic paradigm using a Type 1 (two) case study method, namely a single case with a single unit of analysis. The results of this study explain that Customs and Excise public relations carry out its role in managing information, publishing, providing information services, building relationships with the media and aligning public perceptions. This activity is very important to maintain engagement and meet the information needs of the community. Constraints from Customs are Minimal resources from the communications departemen, delays in providing information. Constraints in managing information are minimal human resource constraints and delays in provading information.*

***Keywords: Public Relations role, Information, Constraints***