

**EVALUASI KINERJA HUMAS DAN PROTOKOL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***PERFORMANCE EVALUATION OF PUBLIC RELATIONS  
AND PROTOCOL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA***

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Studi Magister Manajemen



**Disusun Oleh :**

**HIJRIYAH OKTAVIANI  
20111020014**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**TESIS**

**EVALUASI KINERJA HUMAS DAN PROTOKOL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***PERFORMANCE EVALUATION OF PUBLIC RELATION AND  
PROTOCOL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

Disusun Oleh :

Hijriyah Oktaviani  
20111020014

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Tanggal.....

**TESIS**

**EVALUASI KINERJA HUMAS DAN PROTOKOL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***PERFORMANCE EVALUATION OF PUBLIC RELATION AND  
PROTOCOL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***


Disusun Oleh :


**Hijriyah Oktaviani**  
20111020014

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 22 Februari 2017


Yang terdiri dari :

  
Dr. Nuryakin, S.E., M.M  
Ketua Tim Penguji

  
Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

  
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 22 Februari 2017

Yang membuat pernyataan :



Hijriyah Oktaviani  
20111020014

## *MOTTO*

"Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan; tetapi kalau kita sabar, kita segera akan melihat bentuk aslinya." (Joseph Addison)

"Sejarah bukan hanya rangkaian cerita, ada banyak pelajaran, kebanggaan dan nilai didalamnya"

"Cara terbaik untuk keluar dari suatu persoalan adalah memecahkannya"

## PERSEMBAHAN

*Karya kecil ini kupersembahkan bagi 2 (dua) malaikat-ku di dunia sekarang, Ibu-ku (Siti Zuroh Masfuah) dan putri kecilku Jenna Batrisyia Osun. Doa terus kami panjatkan untuk Ayahanda kami tercinta Drs. M. Badaruddin Harsono (alm), semoga Alloh swt memberikan tempat terbaik di sisi-Nya, aamiin.*

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrohmannirrohiim

Puji syukur senantiasa kami panjatkan ke hadirat Alloh SWT Tuhan yang Maha Kuasa, akhirnya tugas akhir ini selesai sudah kami wujudkan. Selalu teringat bagaimana ayah (alm) selalu menyemangati agar kami secepatnya dapat menyelesaikan apa yang sudah kami mulai. Tiada kata yang sanggup menggambarkan rasa syukur kami atas selesainya tugas akhir penyusunan Tesis ini. Namun kami juga menyadari bahwa ini hanya karya manusia biasa yang tentunya tidak lepas dari kekurangan, dan untuk itu kami berharap dapat terus memperbaiki diri dalam karya karya selanjutnya.

Ungkapan terimakasih sebagai bagian dari rasa syukur, kami haturkan bagi :

1. Prof. Heru Kurnianto Tjahjono sebagai Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang senantiasa memberikan petunjuk, arahan dan bahkan kebijakan yang sangat berarti bagi kami.
2. Dr. Nuryakin. S.E.,M.M, sebagai Dosen Penguji, yang dengan kearifan serta rasa kemanusiaan telah memberikan arahan selama menguji Thesis ini.

3. Prof. Heru Kurnianto Tjahjono dan Ibu Tri Maryati, M.M., sebagai Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan waktu beliau yang berharga bagi kami untuk memohon bimbingan dan arahan.
4. Orang tua kami, ayah Drs. M. Badaruddin Harsono (alm) dan bunda Siti Zuroh Masfuah, yang senantiasa memberikan semua yang terbaik bagi kami, sejak kami dilahirkan. Mohon dimaafkan ananda baru menyelesaikan tugas ini di saat ayahanda sudah meninggalkan kami, karena dipanggil Alloh SWT yang lebih menyayangi beliau.
5. Spesial buat malaikat kecil ku ‘ Jenna Batrisyia Osun’ tiada kalimat yang dapat kurangkai sepanjang bumi ini yang dapat menggambarkan sayang dan cintaku untukmu nduk. Tumbuhlah menjadi anak yang sholihah, menjadi kebanggaan orang tua, agama, nusa, bangsa, dan Negara, aamiin
6. Saudara-saudaraku tercinta, Mb Indri, De Dina, De Riska, De Muiz, terimakasih untuk semua kasih, sayang, usil, jahil dan semua yang telah kita lewati, semoga makin kokoh persaudaraan kita hingga hari akhir, aamiin. Keep in touch sak lawase ya...
7. Buat saudara saudara iparku yang luar biasa, Pakdhe Lilik, Om Ipam, Om Wawan, dan absolutely The Rising and Shining star



‘mama Afni’ thank you buat semua yang tidak bisa diungkapkan dengan kata kata.

8. Buat anak-anakku Mas Aksel, mas Al, De Fafa, De Zea, De Kaysa, De Ayya, De Saif tetep semangat menuntut ilmu ya Ngger, semoga semua selalu sholih sholihah, sukses dan lancar dalam hal menggayuh yang menjadi harapannya, aamiin. Lop yu pul olweis.
9. Buat teman teman di Biro Humas dan Protokol, satu kalimat ini pas banget untuk menggambarkan : YOU GUYS ARE AMAZING. Truly, seneng bisa jadi bagian dari keluarga BHP, Bu Ratih yang cantik tapi tetep baik dan ngemong, mb Anti yang selalu membuat ruangan bersinar dengan kehadirannya, mas Erwan yang cool dan baiikk banget tak terkira, mb Asri (trimakasih buat semuanya ya mb, kerjaan, rumpi, blanja dll, pokonya TOP lah). Mas Gie, Pak Bambang, De Sukma, dan De Retno, trimakasih buat pertemanan yang indah, lucu, sebentar ribut, sebentar kangen, sebentar ngikik, joss tenin....
10. Buat partner di BHP, anak anakku yang TOP : Jen (selalu semangat ya Jen, banyak tamu lo..^\_^), de Sakina, Deansa, Hevi, Miss Una, Naren, Widia, Abtar, Rasyid, Nashwan, Bagas, dan

yang baru gabung di BHP ada De Heryawan (semoga betah ya)..pokoknya Jos gandos tenin dan seneng banget bisa mengenal kalian, anak anak yang luar biasa.

11. Buat Ibu Indira Prabasari dan pak Tony di Biro Kerjasama, maturnuwun untuk bimbingan dan arahannya sehingga kami bisa berkembang melangkah sampai sejauh ini. Dan khusus buat adik adik : Mr. Idham, Mr. Omi, Febril, Olyn, Fahri, nduk Tinul eh Atina, Dede Biyan, Reza, nduk Jasmin, maturnuwun untuk silaturahmi yang luar biasa.
12. Buat Bunda yang selalu menjadi Bunda kami, anak anak sekretariat: Bunda Ndari, Bunda Riekha, rasa sayang dan hormat selalu buat bunda pokoknya. Semangat desertasi-nya ya Bunda berdua.
13. Buat adik-adikku di Sekre (SEBI).....nduk Yeni (dijaga dedeknya ya, semoga lahir besok selamat, lancar dan sehat dua duanya, aamiin), Nduk Roro ( horrree aku ga jadi di-balap dikau), nduk Juchaaaaaaaaa emejing (pokoknya ai lop yu semua nduk) makasih buat semuanya ya.
14. Bapak ibu dosen di Program Magister Manajemen yang telah mengajar kami, memberikan kami ilmu yang tiada dapat kami

membalasnya. Semoga bapak ibu senantiasa sehat dan Allah swt memberikan pahala berlipat bagi kebaikan bapak dan ibu. Aamiin.

15. Para Staf di Program Magister Manajemen (pak Ikin, Mb Wati) yang baik dan selalu membantu kami, maturnuwun dari hati yang paling dalam.
16. Teman teman karyawan di UMY, semuanya luar biasa, maturnuwun untuk pertemanan, arahan dan becandanya. ( Bapak bapak joss gandos, Ibu ibu top markotop ^\_^ )

Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Februari 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	14
C. Tujuan penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. <i>Public Relation</i> .....	17
B. Model <i>Public Relation</i> .....	20
1. <i>Public Relation Agency</i> .....	21
2. <i>Public Information</i> .....	21
3. <i>Two way asymmetric</i> .....	22
4. <i>Two way symmetric</i> .....	23
C. Kedudukan Humas Dalam Struktur Organisasi .....	31
D. <i>Theory System</i> .....	34
E. Konsep Manajemen Kinerja .....	35
F. Strategi <i>Public</i> dan <i>Media Relation</i> .....	39
G. Penilaian Kinerja <i>Public Relations</i> .....	41
H. Tujuan Penilaian Kinerja .....	42
I. Penelitian terdahulu .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	52
B. Responden dan Partisipan .....	52
C. Obyek Penelitian .....	53
D. Metode Pengumpulan Data .....	53

E.	Teknik Analisis Data.....	55
F.	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	61
G.	Metode Pemilihan Narasumber.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>		
A.	Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .....	63
1.	Sejarah Berdirinya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	63
2.	Visi dan Misi.....	67
3.	Tujuan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	68
4.	Lambang Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	69
5.	Slogan/ Tagline / Motto .....	72
6.	Struktur Organisasi UMY .....	73
7.	Fakultas dan Akreditasi.....	74
8.	Profil Akademis dan Fasilitas .....	77
9.	Beasiswa UMY .....	79
B.	Gambaran Umum Biro Humas dan Protokol.....	79
1.	Sejarah dibentuknya Biro Humas dan Protokol.....	79
2.	Tugas Pokok dan Fungsi Biro Humas dan Protokol.....	82
3.	Deskripsi Urusan di Biro Humas dan Protokol.....	90
C.	Analisis Kualitas Pelayanan PR.....	136
D.	Hasil Survei Kualitas Pelayanan PR .....	139
E.	Pembahasan.....	144
F.	Media <i>Monitoring</i> dan <i>Press Relations</i> .....	162
G.	Pencitraan UMY .....	163
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Kesimpulan .....	174
B.	Saran .....	177
C.	Keterbatasan Kesimpulan .....	180
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>182</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Perbedaan Fungsi Internal dan Eksternal PR .....	33
Tabel	4.1	<i>Ranking</i> Penilaian Aspek pelayanan di Humas dan Protokol .....	138
Tabel	4.2	Tingkat Kinerja dan Kebijakan Organisasi .....	152
Tabel	4.3	Kecakapan Teknis .....	155
Tabel	4.4	<i>Reliability Aspect</i> .....	158
Tabel	4.5	<i>Responsiveness Aspect</i> .....	158
Tabel	4.6	<i>Empathy Aspect</i> .....	159
Tabel	4.7	<i>Tangibles Aspect</i> .....	160
Tabel	4.8	<i>Assurance Aspect</i> .....	160
Tabel	4.9	<i>Media Relation</i> .....	161
Tabel	4.10	Kepuasan Mahasiswa Aspek Kehandalan / <i>Reliability Aspect</i> .....	167
Tabel	4.11	Kepuasan Mahasiswa Aspek Responsif / <i>Responsiveness Aspect</i> .....	168
Tabel	4.12	Kepuasan Mahasiswa Aspek Bangunan Fisik / <i>Tangibles Aspect</i> .....	168
Tabel	4.13	Kepuasan Mahasiswa Aspek Empaty / <i>Empathy Aspect</i> .....	169
Tabel	4.14	Kepuasan Pelanggan Aspek Jaminan / <i>Assurance Aspect</i> .....	169

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	4.1	Jenis Lay Out Tempat Acara .....	129
Gambar	4.2	Tata Cara Penyambutan dan Pelepasan Presiden RI di Bandara .....	129
Gambar	4.3	Prosedur Pengajuan Acara.....	133
Gambar	4.4	Jenis Acara Presiden RI.....	133
Gambar	4.5	Prosedur Penyiapan Acara.....	134
Gambar	4.6	Prosedur Pelaksanaan Kunjungan Ke Daerah ....	134

## **ABSTRAK**

Evaluasi kinerja suatu unit kerja sangat penting dilakukan guna menjaga kualitas pelayanan. Evaluasi kinerja pada periode tertentu akan menjadi tolak ukur untuk mengetahui terjadinya peningkatan atau penurunan performansi kerja dari suatu program studi. Pengukuran produktivitas dapat membantu pihak universitas dan fakultas dalam melakukan evaluasi kinerja unit. Biro Humas dan Protokol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memiliki 3 Urusan dibawahnya, yakni Urusan Humas, Urusan Website, dan Urusan protokol. Setiap Kepala Urusan membuat program kerja untuk tahun anggaran yang berjalan, dan juga selalu dilakukan evaluasi. Namun sampai saat ini BHP - UMY belum dinilai menggunakan pencapaian kinerja dari setiap program kerja yang ada. Oleh sebab itu, dilakukan evaluasi kinerja unit, dimana hasil pengolahan data program kerja untuk periode 2015-2016 menunjukkan peningkatan performansi kinerja secara keseluruhan.

**Kata Kunci :** Evaluasi, Kinerja, Pelayanan



## **ABSTRACT**

*Performance evaluation of a department is very important to maintain the quality of service. Evaluation of performance in a particular period will be the benchmark to determine the increase or the decrease of the work performance of a department or unit. Productivity measurement can help the university and faculty in evaluating the performance of a supporting unit. The Public Relation and Protocol Bureau (BHP) has several Affairs. Each Affairs composes and evaluates its work program for the running fiscal year. However, until now BHP UMY still does not assessed properly on assessing the achievement of the performance of any existing work programs. Therefore, BHP was evaluated where the result of the processing of the work program data for the 2015-2016 period shows an improvement of the performance of the Unit, as well as UMY in a whole.*

**Keywords :** *Performance, Evaluation, service*