

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan di bawah ini:

Nama : Dany Shaputra
NIM : 20130530151
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Skripsi : Aktivitas *Customer Relations* Humas
Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun
2015(Studi Kaus Pelaksanaan Undang-
Undang No. 14 Tahun 2008 tentang
Keterbukaan Informasi Publik)

Menyatakan bahawa skripsi ini merupakan hasil karya dari diri saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta 17 Agustus 2017

Penulis

(Dany Shaputra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Tidak pantas bila rasanya harus menolak atas apa yang telah digariskan dalam hidup ini dengan limpahan keberkahan dan kekuatan-Nya serta atas makhluk-makhluk ciptaan Tuhan yang begitu indah yang telah diutuskan untuk menemani proses perjalanan panjang ini sehingga terasa singkat. Oleh sebab itulah, pantas untuk saya mengucapkan terimakasih dengan setulus hati yang sedalam-dalamnya. Dan sebuah karya yang penuh cerita ini saya persembahkan teruntuk:

- ❖ Ibu Paridah, yaitu orang tua saya yang selalu berdo'a kepada Allah SWT. Untuk kebaikan tidak putus kepada anak bungsunya ini. Yang sangat berharap cemas akankah bisa menyelesaikan kuliah anaknya ini tanpa ada lagi bantuan dari orang yang dicintai dan dikasihi selama hidupnya.
- ❖ Orang yang dicintai dan dikasihi oleh Ibu Paridah yaitu Almarhum Bapak Amran. Dia adalah Ayah yang di awal permulaan proses perjalanan saya dalam menempuh pendidikan jauh di kota orang harus kembali kepada sang penciptanya. Beliaulah yang sangat mendukung saya untuk melanjutkan pendidikan hingga sampai ke Kota ini.
- ❖ Pemerintah Kabupaten Natuna. Terimakasih atas sedikit bantuan beasiswa berprestasi disetiap tahunnya. Kini aku siap untuk membantu menyumbangkan tenaga dan pikiran untuk mu Natuna Gerbang Utaraku, Laut Sakti Rantau Bertuahku.

- ❖ Teman-teman yang selalu datang silih berganti untuk menyemangati, menemani & menasehati. KOMAKOM'S FAMILIY & abang/kaka IPMKN-Y.

MOTTO

There's a **WILL**, there's a **WAY**
-DST-

Allah SWT Always has 3 replies to our prayers

- ★ Yes
- ★ Yes, but not now
- ★ I have a better plan for you

Allah + Dreams + Hard Work + Dedications = Success
-DST-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan semesta alam atas hidayah-Nya yang dilimpahkan dalam perjalanan panjang ini. Shalawat dan salam tidak lupa saya haturkan kepada suri tauladan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang telah membawa perubahan yang besar di dalam kehidupan ini. *Alhamdulillah* akhirnya dan atas izinnya skripsi dengan judul “Aktivitas *Customer Relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2015” ini dapat diselesaikan.

Saya menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan. Dengan ketulusan hati saya menyampaikan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya. Dan adanya kritik beserta saran yang membangun sangat diperlukan demi perbaikan ke depannya. Selain itu, selesainya skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, bimbingan, do’a dan dukungan dari berbagai pihak. Karenanya melalui kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sekaligus sebagai Penguji I dalam penelitian ini yang memberikan masukan bagi saya agar lebih baik lagi.
2. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP. M.Si. selaku dosen pembimbing. Yang telah membimbing dengan memberikan banyak masukan, saran, dan bantuannya sehingga bisa terselesaikannya penelitsn pada skripsi ini
4. Ibu Muri Endah S. S.IP., M.Si. selaku dosen penguji II, terima kasih atas masukan, saran, dan perbaikan yang diberikan dalam penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staff Jurusan Ilmu Komunikasi. Seluruh dosen yang telah emberikan ilmu dan pelajaran selama perkuliahan. Mbak Siti, Pak Jono, dan Pak Mur atas pelayanan yang diberikan.
6. Segenap para pelayan publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Terimakasih atas bantuan dan kerja samanya mulai dari saya melakukan magang kerja hingga melakukan penelitian di sana.
7. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada semua pihak, khususnya bagi saya sendiri dan para pembaca pada umumnya. Sehingga dapat membantu memberikan pemikiran dan ide, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta 17 Agustus 2017
Penulis

Dany Shaputra

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Dany Shaputra (20130530151)

Aktivitas Customer Relations Humas Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2015

(Studi Kasus Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Tahun Skripsi: 2016 ± 156 Halaman

Daftar Pustaka: 40 buku (1992-2015) + 7 jurnal + 6 sumber online

Keberadaan badan publik di instansi pemerintahan saat ini memiliki peranan yang penting. Selain kehadirannya sebagai pelayan publik, dilain sisi juga bertanggung jawab untuk melakukan keterbukaan informasi publik dalam hal kebijakan dan pelayanan publik. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana aktivitas *customer relations* di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam memberikan pelayanan publiknya.

Hasil penelitian ini adalah Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melaksanakan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik melalui aktivitas *customer relations* dalam pelayanan publiknya. Dimana aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu melalui dua kegiatan yaitu *consumer informations* dan *complaint handling*.

Kegiatan *consumer informations* dalam Humas Pemerintah Kota Yogyakarta terdapat dalam pelayanan PPID yaitu pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penyampaian informasi publik dari pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakat. Sedangkan kegiatan *complaint handling* terdapat pada pelayanan UPIK. Didalam pelayanan UPIK ini selain menangani keluhan dan aduan dari publik, juga terdapat pelayanan penyediaan informasi publik.

Kata Kunci: Aktivitas *customer relations*, Humas Pemerintah, Keterbukaan Informasi Publik

ABSTRAC

Muhammadiyah University of Yogyakarta

Faculty of Social Science and Political Science

Department of Communications Science

Course of Public Relations

Dany Shaputra (20130530151)

Customer Relations Activities in Government Public Relations of Yogyakarta City on 2015

(Case Study Implementation of law Number 14 of 2008 on Public Information)

Thesis Year : 2016 ± 156 of page

Bibliography: 40 of Books (1996-2015) + 7 of Research Journal + 6 of online source

The existence of public agencies in government agencies now has an important role. Other than its existence as a public servant, on other side its also to be responsible for public information disclosure in terms of public policies and services. In this research discuss about how customer relations activities in Government Public Relations of Yogyakarta City in implementation of law number 14 of 2008 on Public Information in providing its public services.

The results of this research are Government Public Relations of Yogyakarta City in implementation of law number 14 of 2008 on Public Information by customer relations activities in public services. Customer relations activities carried out by Government Public Relations of Yogyakarta City are through consumer information and complaint handling.

Consumer information activities in Government Public Relations of Yogyakarta City is in PPID service, that is related service to the provision and delivery of public information from the government of Yogyakarta City to society. While the complaint handling is on the service of UPIK. In this service, in additions to complaint handling from the public, there is also providing of public information service.

Key words: customer relations activities, government public relations, public disclosure

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
MOTTO.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
ABSTRAK	VIII
ABSTRAC.....	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR GRAFIK	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR BAGAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Kerangka Teori	12
F. Tinjauan Pustaka	31
G. Metode Penelitian.....	32
H. Sistematika Penulisan.....	37
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah dan Perkembangan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta	40
B. Visi dan Misi Humas Pemerintah Kota Yogyakarta	42
C. Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.....	43
D. Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.....	45
E. Kode Etik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.....	50
F. UU KIP Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.....	51

BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISI DATA

A. Sajian Data Penelitian	61
1. Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.....	61
2. Aktivitas <i>Customer Relations</i> Humas Pemerintah Kota Yogyakarta	84
3. Evaluasi aktivitas <i>Customer Relations</i> Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Mengimplementasikan Undangn-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik	111
4. Faktor Pendukung dan Penghambat Aktivitas <i>Customer Relations</i> Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.....	122
B. Analisis Data	
1. Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.....	125
2. Aktivitas <i>Customer Relations</i> Humas Pemerintah Kota Yogyakarta	129

BAB IV PENUTUPAN

A. Kesimpulan.....	148
B. Saran.....	150

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Informasi yang disampaikan melalui <i>website jogjakota.go.id</i>	78
Gambar 3.2	Tautan website instansi lain di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang terhubung langsung dengan website Pemerintah Kota Yogyakarta	78
Gambar 3.3	Bentuk penyampaian informasi publik melalui SMS	81
Gambar 3.4	Bentuk penggunaan media <i>email</i> dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta	83
Gambar 3.5	Bentuk penggunaan media <i>SMS</i> dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta	83
Gambar 3.6	Formulir Permohonan Informasi	90
Gambar 3.7	Penggunaan media website dalam UPIK	97
Gambar 3.8	Permohonan Informasi melalui email UPIK	98
Gambar 3.9	Formulir penyampaian keluhan melalui website.....	98
Gambar 3.10	Pelayanan pemberian tanggapan permohonan informasi publik.....	111
Gambar 3.11	Penerimaan penghargaan PPID Inspirasional dan Humas Inspirasional	121
Gambar 3.12	Pelatihan SDM dalam pelayanan informasi dan keluhan	124

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Jenis Informasi yang banyak diminta dalam pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2015	96
Grafik 3.2	Aduan keluhan yang banyak disampaikan tahun 2015 ...	108
Grafik 3.3	Rekapitulasi permohonan informasi tahun 2013.....	119
Grafik 3.4	Rekapitulasi permohonan informasi tahun 2014.....	119
Grafik 3.5	Rekapitulasi permohonan informasi tahun 2015.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta	63
Tabel 3.2	Daftar Informasi yang Dikecualikan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.....	69
Tabel 3.3	Tautan <i>website</i> lain yang terhubung dengan website Pemerintah Kota Yogyakarta	79
Tabel 3.4	Jenis media penyampaian keluhan tahun 2015	109

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Struktur organisasi Humas Pemerintah Kota Yogyakarta..	46
Bagan 3.1	Mekanisme pelayanan permohonan informasi PPID Kota Yogyakarta.....	89
Bagan 3.2	Mekanisme alur pelayanan UPIK	100