

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