

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi *Public Relations*
Ika Sri Mawarni (20140530305)
Manajemen Humas Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)
Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2016
Tahun Skripsi: 2017 + 127 halaman + 49 lampiran
Daftar Pustaka: 17 Buku + 4 jurnal + 2 sumber lain

Penelitian ini menganalisis mengenai upaya manajemen yang dilakukan oleh humas terhadap Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta. Penerapan manajemen yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dengan tetap memperhatikan aspek-aspek yang seharusnya dilakukan oleh humas pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta memberikan rekomendasi dalam rangka memberikan upaya perbaikan terhadap manajemen yang dapat diterapkan terhadap pelayanan UPIK. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara dan studi dokumentasi sebagai sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen yang dilakukan oleh humas lebih menekankan kepada sumber daya manusia sebagai pengelola, pesan dari masyarakat, serta upaya persuasif kepada masyarakat untuk menggunakan layanan UPIK. Aspek-aspek tersebut dikelola secara terintegritas untuk menjadikan UPIK sebagai pelayanan yang mampu menciptakan *mutual understanding* antara masyarakat dan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: Manajemen Humas, Humas Pemerintah

ABSTRACT

***Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Faculty of Social Science and Political Science
Communication Studies
Concentration Public Relations
Ika Sri Mawarni (20140530305)
The Management of Public Relations at Information Services and Complaints
Unit (UPIK) Yogyakarta Government in 2016
Year of Thesis: 2017 + 127 halaman + 49 attachment
Bibliography : 17 Books + 4 journal + 2 other sources***

This research analyzes about management strategies conducted by government public relations toward Information Services and Complaints Unit (UPIK) of Yogyakarta government. The implementation of management strategies in this research uses POAC theory (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) and several aspects which should be conducted by government public relations.

This research is aimed for describing, analyzing, and giving recommendation to Yogyakarta government in order to improve management strategies in UPIK's services. Besides that, the methodology of this research is using qualitative descriptive research with interview and study documentation as the source of data.

The result of this research shows that the management strategies conducted by government public relation is more emphasizing into human resources as managers, messages from public, and persuasive efforts to the public to use UPIK services. These aspects are managed in an integrated system to make UPIK as a service which able to create mutual understanding between people and Yogyakarta government.

Key words: Public Relations Management, Government Public Relations