

**PELAKSANAAN KEGIATAN HUMAS DALAM
PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT KABUPATEN SLEMAN
(Studi Kasus Layanan Aduan Pada PPID di Bagian Humas Pemerintah
Kabupaten Sleman Periode Januari 2015-Agustus 2016)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:
Akbar Anugrah
20120530265

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan dibawah ini :

Nama : Akbar Anugrah

NIM : 20120530265

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **Pelaksanaan Kegiatan Humas Dalam Pelayanan Aduan**

Masyarakat Kabupaten Sleman (Studi Kasus Layanan Aduan

Pada PPID di Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Sleman

Periode Januari 2015-Agustus 2016)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Penulis

(Akbar Anugrah)

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. **(Q.S Al-Baqarah 216)**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S Al-Insyirah 6-7)

PERSEMBAHAN

Karyaku ini dengan rasa bahagia yang tiada tara kupersembahkan untuk:

- ✚ Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, serta Kanjeng Nabi Muhammad SAW yang menjadi sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidup saya.
- ✚ Bapak (Alm) & Ibuku, yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
- ✚ Kakakku Aldila Tinovandi, Anas Khair Prikurnia. Adikku Isyfi Asri Brilian Hewid, Alvino Brilian Hewid, Arthalia Brilian yang menjadi penyemangatku.
- ✚ Pakde Wid, Bude Roi, Mbak Sifa, Mas Hari yang telah memberiku semangat. Makasih sudah menemaniku selama ini di Jogja.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan proses penyusunan skripsi yang merupakan salah satu prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut.

1. Dosen pembimbing saya Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si. yang penuh dengan kesabaran dan kebesaran hati, mau memberi arahan kepada saya sebagai mahasiswa bimbingannya.
2. Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D. selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahnya terimakasih banyak pak.
3. Ibu Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.S.i selaku dosen penguji II pada skripsiku terimakasih banyak atas saran dan arahan yang diberikan.
4. Almarhum Bapakku dan Ibuku tercinta terimakasih telah mendukung, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
5. Kakak dan Adik-adikku tercinta Aldila Tinovandi, Anas Khari Prikurnia, Isyfi Asri Brilian Hewid, Alvino Brilian Hewid, Arthalia Brilian terimakasih atas motivasinya.

6. Ibu Nima Hikmawati, A.Md selaku Staf Subbag Dokumentasi dan Informasi Bagian Humas Sleman terimakasih atas kesediaan wawancara dan data yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Keluarga besar di Lampung Pakde Wawan, Om Juni, Om Lilis, Bulik Yanti, Tante Emi terimakasih banyak atas doa yang diberikan.
8. Pakde Wid, Bude Roi, Mbak Sifa, Mas Hari keluarga besar yang ada di Jogja terimakasih banyak sudah memberi semangat dan motivasi.
9. Terimakasih Dosen-Dosen Ilmu Komunikasi UMY, semoga kelak bisa menjadi partner yang baik.
10. Trimakasih Karyawan/Staff TU Ilmu Komunikasi Pak Mur, Pak Jono, Mbak Siti, sangat respect dan membantu segala aspek bagi penulis.
11. Terimakasih banyak atas support teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi ini Andi Kristian, Pratiwi Yunita, Ulya Desiandra Putri, Nasya Cacak, Tika, Laila, Malayanti, Nisma, Siska, dll terimakasih teman-teman.
12. Terimakasih teman-teman Ilmu Komunikasi '12 Munjul, Ridwan, Galih, Alvin, Adib, Semprong, Bayu, Bimo, Widi, Tia, Erna, Sulis, Giska, dan masih banyak lagi yg lainnya sukses untuk kalian semua.
13. Terimakasih teman-teman KKN '87 Andika, Linda, Putri, Fuah, Riko, Fadil, Dian, Agam, Tunjung, Nabil, Narita, Unuy kalian semua memberikan pengalaman yang luar biasa dimasa itu dan masa depan.
14. Terimakasih teman-teman kost lama, Ardi, Hari, Mas Adit, Yuda rindu kumpul dimasa itu. Kalian menghiburku saat itu.

15. Sahabat lamaku di Lampung Dienar Adiose, Agus Indra Setiawan, Wesy Albasit, Dedi Yuda, Anggun Septiana, dll terimakasih banyak genks atas motivasinya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amalan yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Di akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Yogyakarta, Februari 2017

Akbar Anugrah

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 13 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 13 |
| 1.5 Kerangka Teori..... | 13 |
| 1.5.1 Peran dan Tugas Humas Pemerintah | 13 |
| 1.5.2 <i>Good Governance</i> (Transparansi Informasi) | 17 |
| 1.5.3 Standar Pelayanan Publik | 21 |
| 1.5.4 Kepuasan Pelayanan Publik..... | 25 |
| 1.5.5 Keluhan Pelanggan dan Manajemen Keluhan | 29 |
| 1.6 Metode Penelitian | 32 |
| 1.6.1 Jenis Penelitian | 32 |
| 1.6.2 Waktu dan Lokasi Penelitian | 33 |
| 1.6.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 1.6.4 Teknik Analisis Data | 38 |
| 1.6.5 Validitas Data | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 1.6.6 Sistematika Penulisan | 42 |
| BAB II DESKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN | 45 |
| A. Bagian Humas Pemerintah Daerah Sleman | 45 |
| B. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sleman | 55 |
| BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN | 71 |
| A. Sajian Data | 71 |
| 1. Perencanaan Kerja Bagian Humas Pemda Sleman selaku PPID Kabupaten Sleman | 71 |
| a. Proses Perencanaan..... | 72 |
| b. Rencana Kerja dan Anggaran PPID | 78 |
| c. Anggaran | 82 |
| 2. Pelaksanaan Layanan Aduan Masyarakat di PPID Kabupaten Sleman | 87 |
| a. Landasan Hukum Pelaksanaan Program Kerja..... | 87 |
| b. Sarana dan Prasarana Kerja PPID | 88 |
| c. Koordinasi dengan Komisi Informasi DIY | 90 |
| d. Rapat Koordinasi dengan PPID Pembantu | 90 |
| e. Sosialisasi UU KIP kepada PPID Pembantu dan masyarakat | 91 |
| f. Manajemen Saluran dan Sumber Aduan Kabupaten Sleman | 92 |
| g. Manajemen Aduan Tahun 2015 – 2016 PPID Kabupaten Sleman | 102 |
| h. Waktu Layanan Aduan dan Waktu yang Digunakan Untuk Proses Penanganan Aduan | 118 |
| i. Evaluasi dan Pelaporan Penanganan Aduan PPID Sleman | 120 |
| j. Pengarsipan Penanganan Aduan PPID Sleman | 123 |

| | |
|--|------------|
| 3. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan | 125 |
| a. Faktor Pendukung | 125 |
| b. Faktor Penghambat | 126 |
| B. Pembahasan | 128 |
| 1. <i>Adequacy/fairness of the outcome</i> | 132 |
| 2. <i>Acces</i> | 134 |
| 3. <i>Friendlines</i> | 135 |
| 4. <i>Emphaty</i> | 137 |
| 5. <i>Individual handling</i> | 138 |
| 6. <i>Effort/remedy</i> | 139 |
| 7. <i>Active feedback</i> | 140 |
| 8. <i>Realibility</i> | 141 |
| 9. <i>Speed</i> | 142 |
| BAB IV PENUTUP | 143 |
| A. Kesimpulan..... | 143 |
| B. Saran..... | 145 |
| DAFTAR PUSTAKA | 146 |
| LAMPIRAN | 149 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------|-----|
| Tabel 2.1..... | 48 |
| Tabel 2.2..... | 51 |
| Tabel 2.3..... | 63 |
| Tabel 2.4..... | 64 |
| Tabel 2.5..... | 65 |
| Tabel 3.1..... | 80 |
| Tabel 3.2..... | 83 |
| Tabel 3.3..... | 85 |
| Tabel 3.4..... | 86 |
| Tabel 3.5..... | 105 |
| Tabel 3.6..... | 107 |
| Tabel 3.7..... | 111 |
| Tabel 3.8..... | 112 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------|-----|
| Gambar 1.1..... | 4 |
| Gambar 1.2..... | 6 |
| Gambar 1.3..... | 39 |
| Gambar 2.1..... | 48 |
| Gambar 2.2..... | 60 |
| Gambar 3.1..... | 88 |
| Gambar 3.2..... | 95 |
| Gambar 3.3..... | 96 |
| Gambar 3.4..... | 97 |
| Gambar 3.5..... | 98 |
| Gambar 3.6..... | 99 |
| Gambar 3.7..... | 100 |
| Gambar 3.8..... | 100 |
| Gambar 3.9..... | 101 |
| Gambar 3.10..... | 102 |
| Gambar 3.11..... | 104 |
| Gambar 3.12..... | 109 |
| Gambar 3.13..... | 109 |
| Gambar 3.14..... | 110 |
| Gambar 3.15..... | 114 |