

**MANAJEMEN HUMAS PADA UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN  
KELUHAN (UPIK) PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 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:**

**IKA SRI MAWARNI**

**20140530305**

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

**2017**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 18 Desember 2017  
Tempat : Ruang Rapat Ilmu Komunikasi  
Dengan Nilai :

### **SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**

**Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D.**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si.**

**Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si.**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada tanggal 18 Desember 2017

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi**

**Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc.**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Sri Mawarni  
Nomor Mahasiswa : 20140530305  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “Manajemen Humas pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2016” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya siap dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, 18 Desember 2017

Ika Sri Mawarni

**-HALAMAN MOTTO-**

Jika tak Tahan Menahan Lelahnya Belajar, Maka Harus Tahan Menaham  
Perihnya Kebodohan  
(Imam Syafi'i)

Saat Berjuang pada Tujuan yang Baik, Jika Sudah Tidak Kuat Melangkah dengan  
Kaki, Gunakanlah Tangan untuk Merangkak, Pun Jika Tangan Telah Terluka,  
Maka Gulingkanlah Badan untuk Sampai Pada Tempat yang Dituju.  
(Ika Isma)

Sebaik-Baik Manusia Adalah Ia yang Mengetahui Tujuan Hidupnya untuk Apa  
(Ika Isma)

Jika tidak Mampu Menjadi yang Terbaik, Jadilah yang Pertama. Jika tidak  
Mampu Menjadi yang Pertama, Jadilah yang Berbeda. Berbeda Memang Belum  
Tentu Baik, Tapi yang Terbaik Sudah Pasti Berbeda.  
(Ika Isma)

Apa pun masalah dan seberat apa pun rintangan. Kita akan tetap menang. Selama  
masih ada doa, semangat, dan niat yang kuat.  
(Ika Isma)

Bebanmu akan Berat, Jiwamu Harus Kuat. Tetapi Aku Percaya Langkahmu Akan  
Jaya. Kuatkan Pribadimu.  
(Hamka)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kasih sayang Allah SWT kepada setiap hamba-Nya yang memberikan kelapangan dari setiap kesulitan. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang memperjuangkan ummatnya dalam nilai-nilai keislaman.

Skripsi yang penulis susun ini dipersembahkan kepada orang-orang yang telah mendukung dan senantiasa memberikan semangat kepada penulis. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya motivasi, semangat dan juga doa dari semuanya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Berkenaan dengan hal itu, pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan karya ini kepada:

1. Mas Wahyu Adi Nugroho, suami tersayang yang telah memberikan banyak dukungan dan doa demi selesainya penelitian ini. Selain itu terimakasih atas kerelaan jarak dan komitmen selama kurang lebih satu setengah tahun, demi mendukung kelancaran aktivitas kuliah. Semoga setelah ini bisa berjuang bersama pada tahapan berikutnya.
2. Almarhumah Ibu Triatun, ibunda tercinta. Terimakasih atas doa dan airmata yang pernah ibu perjuangkan sehingga Ika bisa kuliah dan menyelesaikan studinya di sini. Meskipun pada pertengahan perjuangan, ibu telah lebih dulu pergi. Semoga kebahagiaan ini sampai kepadamu, Bu. Untuk Bapak Samijan, terimakasih Bapak telah memberikan semangat, doa dan juga dukungan sehingga Ika bisa sampai pada tangga ini.
3. Bapak Taufiqur Rahman, terimakasih telah membantu proses skripsi ini dari awal. Semoga Allah memberikan balasan berupa kebaikan-kebaikan kepada bapak dan keluarga. Mohon maaf banyak kesalahan dari saya.
4. Afnan dan Arman juga kepada teman-teman yang lain yang telah menemani perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semangat untuk kalian semua, sampai bertemu pada perjuangan selanjutnya.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirahim*  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan kesehatan serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Humas pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2016”. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing ummatnya menuju zaman teknologi seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan pada perbaikan karya-karya selanjutnya. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah mencurahkan waktu dan pikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, dengan segenap kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Hariyadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membantu proses skripsi. Terimakasih atas waktu dan juga bantuan pemikiran yang telah banyak diberikan.
3. Mbak Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan demi perbaikan-perbaikan penulisan skripsi ini yang begitu bermanfaat untuk penulis.
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si. sebagai dosen penguji yang telah memberikan koreksi pada penulisan dan juga saran yang bersifat membangun demi selesainya karya ini dengan baik.

5. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak inspirasi kepada penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik serta memberikan manfaat untuk orang lain.
6. Bapak M. Heri Zulfiar, Ibu Risa, Mbak Ayu, Abang Hanif, terimakasih telah menjadi keluarga dan memberikan banyak bantuan selama di Jogja.
7. Teman-teman kelas G (*Go Go Rangers*) kalian luar biasa, terimakasih atas hal-hal yang telah kita habiskan bersama pada waktu kurang lebih satu tahun. Semoga kita sama-sama menjadi orang sukses dalam bidangnya masing-masing.
8. Teman-teman bidikmisi UMY, terimakasih telah menjadi teman seperjuangan yang memberikan banyak motivasi dan juga dukungan.
9. Arman, Afnan, Lala, Rofia dan juga teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu demi satu, terimakasih telah menjadi teman berjuang yang selalu ada ketika penulis memerlukan bantuan.
10. Teman-teman di IMM FISIPOL UMY, terimakasih atas ilmu dan juga rasa kekeluargaan yang penulis dapatkan dari kalian. Tetap semangat berfastabiqul khairat dalam hal apa pun dan dimana pun.
11. Teman-teman DPM FISIPOL UMY terimakasih atas ilmu dan kebersamaannya. Semoga keberkahan selalu bersama kalian.
12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu demi satu, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, meskipun karya ini masih jauh dari kata sempurna.

Terimakasih,

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 21 Desember 2017

Ika Sri Mawarni

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Tinjauan Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Manajemen Humas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Humas dalam Instansi Pemerintah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Teori Fungsi Manajemen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



- 2. Lokasi Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3. Teknik Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4. Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 6. Teknik Uji Keabsahan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- G. Sistematika Penulisan .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.**

- A. Gambaran Umum UPIK.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Fungsi UPIK .....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Media Layanan Informasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Asas pengelolaan UPIK .....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Mekanisme Pengelolaan Informasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Pelayanan UPIK di Luar Jam Kerja.....**Error! Bookmark not defined.**
- G. Batas Waktu Pemberian Respon .....**Error! Bookmark not defined.**
- H. Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan..... **Error! Bookmark not defined.**

- I. Alur Kerja pada UPIK.....**Error! Bookmark not defined.**
- J. Tanggung Jawab.....**Error! Bookmark not defined.**
- K. Etika dalam Memberikan Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- L. Rapat Evaluasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- M. Struktur Organisasi UPIK .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.**

- A. Sajian Data .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Ketersediaan Aspek 6-M ( <i>Men, Material, Machine, Money, Market, Method</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Manajemen Humas Pada UPIK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Ketersediaan Aspek 6-M ( <i>Men, Material, Machine, Money, Market, Method</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Manajemen Humas pada UPIK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV PENUTUP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	132

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Siklus Pelaksanaan Manajemen .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Alur Kerja Pada UPIK.....**Error! Bookmark not defined.**2
- Gambar 2.3 Struktur Organisasi UPIK .....**Error! Bookmark not defined.**6
- Gambar 3.1 Pelatihan untuk Operator.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Komunikasi Melalui Kolom Chat pada Website UPIK ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Komunikasi Melalui Whatsapp.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.4 Promosi UPIK dalam Bentuk X-Banner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.5 Promosi UPIK dalam Bentuk Stiker Versi Lama ...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.6 Promosi UPIK dalam Bentuk Stiker Versi Terbaru **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.7 Promosi UPIK dalam Bentuk Pameran ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.8 Promosi UPIK dalam Bentuk Poster ..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.9 Contoh Penyampaian Keluhan Melalui SMS .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.10 Form Masukan Informasi dan Keluhan Pada Website UPIK .. **Error!**

**Bookmark not defined.**

Gambar 3.11 Tampilan Website UPIK yang dapat Diakses Masyarakat ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Gambar 3.12 Pelaksanaan Sosialisasi Tatap Muka Tahun 2016. **Error! Bookmark**

**not defined.**

Gambar 3.13 Top Ten Sudah Responsif ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aktivitas-aktivitas Penting dari Setiap Fungsi Manajemen Menurut

George R. Terry ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Statistik Pesan Berdasarkan Jenis Pesan Tahun 2016. **Error! Bookmark**

**not defined.**

Tabel 3.2 Statistik Pesan Tahun 2016 Berdasarkan Status Balasan..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Alur Layanan UPIK Berdasarkan Media ..... **Error! Bookmark not**

**defined.**