

**EVALUASI KINERJA BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI PEMERINTAH  
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2013-2014**  
(Studi Kasus Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta  
Tahun 2013-2014)

*Evaluation of Public Relations and Information Department Performance at  
Yogyakarta Central Government*  
(Case Study of Public Relations and Information at Yogyakarta Central Government  
in 2013-2014)

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

Eka Apriani  
20110530084

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

2015

## 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 : Selasa  
Tanggal : 25 Agustus 2015  
Tempat : Ruang Negosiasi  
Nilai :

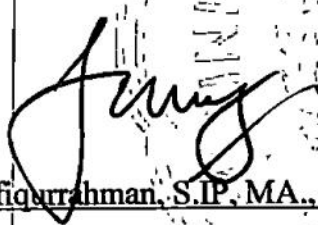
### SUSUNAN TIM PENGUJI


Ketua

  
Tri Hastuti Nur Rochmah, S.Sos. M.Si

Penguji I

Penguji II

  
Taufiqurrahman, S.IP., MA., Ph.D.

  
Ayu Amalia, S.Sos.M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1)

Tanggal: 25 Agustus 2015

  
Haryadi Arief Nur Rasyid, S.Sos. M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

## MOTTO

*“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang  
menciptakan.*

*Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah!*

*Dan Tuhanmu Yang Maha Pemurah yang mengajarkan  
manusia (memberi ilmu pada manusia) dengan perantaraan  
pena.*

*Dia mengajarkan pada manusia apa yang tidak diketahuinya”.*

*(Q.S. al-Alaq, 1 – 5)*

**“Change yourself – You are in control”**

**(Mahatma Gandhi)**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Eka Apriani  
NIM : 20110530084  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013-2014 (Studi Kasus Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013-2014)

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

Yogyakarta, 25 Agustus 2015

Penulis,

**Eka Apriani**

# HALAMAN PERSEMBAHAN

*Ku persembahkan karya tulis ini teruntuk:*

Ibu (kanjeng mamih) dan Bapak (kanjeng papih),  
yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk aku menjadi lebih baik.  
Terimakasih untuk selalu percaya dan mendukung anak-anaknya. Selalu berdoa  
tanpa henti disetiap rutinitasnya. Terimakasih kanjeng mamih dan papih atas cinta  
yang begitu besar darimu. Sungguh aku mencintaimu karena Allah ☺

Untuk kedua adik laki-lakiku,  
AKHMAD WAHYUDI & SOLEH TRI HANDOKO.

Untuk Nenek & Alm. Kakek di Kebumen,  
Terimakasih untuk cinta nenek dan cepat sembuh ya nek.

Untuk Mbah Uti dan Mbah Kakung di Lampung,  
Mbah uti yang selalu tersenyum dan tidak pernah marah.  
Mbah Kakung, mbah paling gokil dan polos didunia.

Untuk keluarga besar di Lampung, Kebumen, Yogyakarta dan Jakarta.

Untuk Sahabat-sahabatku.

dan,

Almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## ***SPECIAL THANKS***

- ✦ Kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan pertolongan, petunjuk dan kekuatan untuk sampai pada tahap ini.
- ✦ Untuk Ibu (Kanjeng Mamih), terimakasih mih atas cinta, do'a, kasih sayang dan dukungannya. Mamih super disiplin dan selalu ingatkan aku untuk sholat dan mengaji. Untuk Bapak (Kanjeng Papih), tokoh panutan yang bijak. Terimakasih atas kerja keras, kepercayaan dan support luar biasa yang sudah diberikan kepadaku pih. Do'aku selalu untuk kedua orangtuaku tercinta.
- ✦ Untuk kedua adik laki-lakiku tersayang AKHMAD WAHYUDI DAN SOLEH TRIHANDOKO.
- ✦ Keluarga besar Mad Surur dan Kaspin family di Lampung dan keluarga besar di Kebumen terimakasih atas dukungan yang telah diberikan.
- ✦ Keluarga besar di Yogyakarta dan Jakarta, orangtua keduaku di Yogyakarta untuk Bude Kapti, Pakde Tiyok Hermanto, Mbak Atrin Arviarini, Mas Hari Prasetyo, Mas Anjar Prasetyo dan istri, Asri Astria dan Roni. Terimakasih atas cinta yang telah diberikan. Rumah wirobrajan benar-benar rumah keduaku setelah di Lampung.
- ✦ Keluarga Besar Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Ilmu Komunikasi. Terimakasih untuk dosen tercinta, dua bidadari UMY Ibu Tri Hastuti Nur Rochimah dan Mbak Ayu Amalia.
- ✦ Staff TU (Pak Jono dan Pak Mur), Perpustakaan (Jurusan Ilmu Komunikasi, Skripsi dan Pusat), Pak Slamet dan kawan-kawan, terimakasih banyak atas segala bantuannya.
- ✦ Anggun Widyo Retno, Fitri Kurniaty, Salma Lusiawati Rahmanita dan Putri Anifah. Bingung siapa yang mau di tulis duluan, karena kalian sama pentingnya. Kalian adalah salah satu bagian terpenting setelah keluarga kandungku. Kalian bukan cuma sahabat dan teman curhat tapi kalian adalah saudara perempuanku. Terimakasih untuk kegilaan, kegembiraan, tangis, marah, dukungan dan cinta dari kalian. Semoga tali persaudaraan kita tetap terjaga meskipun harus terpisah oleh jarak dan kesibukan. Guys, promise me ya someday kita mesti reunian dan balik ke Jogja lagi. Nongkrong lagi di McD

Malioboro, di pojokan tempat favorit kita buat nikmatin es krim dan kentang goreng. Aku pasti sangat merindukan kalian.

✚ Untuk Arum Sari (Big sista), untuk Puspita Wening, Dewi Rahmawati, Khomsatun, Dini Hari, Mila Astri, Siti Marwi, Yeni Fatma, Vetty Soraya, Vita Widya Fatmasari sahabatku di Lampung. Terimakasih sudah jadi sahabat setia dari jaman dahulu kala dan tidak pernah berubah.

✚ Teman-teman UMY dan Ilmu Komunikasi UMY (PR, Advertising dan Broadcasting) 2011. Terimakasih guys kalian emang gokil.. Kamalia Rahman, Ridaria Utami, Shinta Devi, Dian Anggraini, Putri Puspita Mayang Sari, Della Rani Antika, Mayang Nova Lestari, Rona Rizki Bunga, Awendsa Fasya, Yuvi Febriani, Widia Shinta, Rita Arisandy, Agung Rangkuti, Helmi Rafsanjani, Dwi Anandya, Orris Eian, Basofi Burhan, Inna Restuna dll. Kalian bagian part indah dari duniaku selama di kampus unggul dan islami guys. Kapan piknik ra sah wacana terus guys.

✚ Keluarga besar KOMAKOM UMY (Korps Mahasiswa Ilmu Komunikasi), tempatku banyak belajar dan berproses selama kuliah. Berisi orang-orang tangguh dan super gila. Untuk BPH KOMAKOM 2013/2014 Fauzan Ridwan ketua gilaku, Rosyani Desi Kirana (Partner cantik sekretarisku), Della Rani Antika, Dian Anggraini dan Putri Anifah (kok.. lo lo pada gue sebut lagi sih nyeet hiiiiiaaaah), Izzatika Rizki K dan Aziz Yuliasyah (Wakil ketuaku yang MANIS dan Humeks ku yang suaranya merdu abis :\*) I LOVE YOU KOM

✚ Keluarga besar CIKO UMY (Cinema Komunikasi) khususnya BPH 2012/2013. Dua tahun bukan proses yang sebentar bersama CIKO. Banyak belajar dan keluarga dari CIKO Thank's guys.

✚ Untuk Dean Romanor Harahap, thank's for everything..

✚ Geng Angkringan Kopi Joss "LEK MAN" terimakasih untuk sweet late nightnya special thank's buat Mas Muhammad Sahlan (Alanecetz). Mas Essa (essamomon bin cangcimen), Bang Koko, Pak Yoto dan kawan-kawan lain. Mas Alan ajak aku ke angkringan dong? hehehe (sorry alay)

✚ Geng Kos Kamelia, temen super keren kalo jadi biang gosip. Buat sissy-sissy Mbak Wulan, Wistha, Mega, Ulfah, Hanne dan Lia.

✚ Dan kepada semua pihak yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa salam senantiasa kita haturkan kepada Rasullullah SAW beserta sahabat dan keluarganya.

Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan Judul **“Evaluasi Kinerja Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013-2014 (Studi Kasus Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta tahun 2013-2014).**

Dalam penelitian ini, peneliti mengevaluasi kinerja dari pelaksanaan program kegiatan Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massan pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013 dan 2014. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Humas sudah melaksanakan fungsinya yaitu sebagai fasilitator penyalur informasi, fasilitator dalam menindaklanjuti informasi dan keluhan dari masyarakat serta memelihara hubungan baik dengan internal dan eksternal.

Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu - Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Halangan, rintangan, doa serta berbagai usaha maksimal telah dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan dan memberikan sebuah karya yang terbaik. Namun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada.

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor UMY
2. Tri Hastuti Nur Rochimah S. Sos, M.Si. Selaku Dosen pembimbing I, terimakasih ibu atas bimbingan dan semangat selama ini.
3. Ayu Amalia, S.Sos, M.Si. Selaku dosen pembimbing II, terimakasih banyak atas bimbingan dan semangat selama ini.
4. Taufiqurrahman, S.IP, MA., Ph.D. Selaku dosen penguji, terimakasih atas kesediaan waktu sebagai dosen penguji dan berbagai masukan yang diberikan untuk penelitian ini.
5. Segenap dosen dan staf Jurusan dan Perpustakaan Ilmu Komunikasi UMY.



6. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Pemerintah Daerah Yogyakarta, Pemerintah Kota Yogyakarta serta Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta. Terimakasih kepada Ignatius Trihastono, S.Sos (Kabag Humas & Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta), Drs. Nur Pireno Yulianto (Kasubag PIK), Tutiek Susiatun, S.PT (Kasubag Promosi dan Publikasi), Tedi Saparian, SE (Kasubag Kehumasan), Bayu Wijayanto, S.T, M.Eng, Hanang Widiandhika, S.I.Kom dan seluruh staf dari Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta atas segala bantuan, keterbukaan dan banyak sekali informasi yang diberikan kepada peneliti.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi namun tidak bisa disebut satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya saran maupun kritik untuk pembelajaran di kemudian hari supaya menjadi lebih baik.

Wassalamu'alaikum Wr Wb  
Yogyakarta, 25 Agustus 2015

Penulis

**Eka Apriani**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
MOTTO .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Teori.....	9
1.5.1 Peran dan Tugas Humas Pemerintah.....	9
1.5.2 Good Governance.....	15
1.5.3 Pengelolaan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta .....	22
1.6 Metode Penelitian .....	31
1.6.1 Jenis Penelitian.....	31
1.6.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	33

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.6.4 Teknik Analisi Data.....	39
1.6.5 Validitas Data.....	39
1.6.6 Sistematika Penulisan.....	42
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1 Profil Kota Yogyakarta .....	43
2.1.1 Sejarah Kota Yogyakarta .....	43
2.1.2 Visi dan Misi Pemerintah Kota Yogyakarta .....	50
2.2 Profil Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta.....	51
2.2.1 Sejarah dan Perkembangan Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta .....	51
2.2.2 Visi dan Misi Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta .....	54
2.2.3 Struktur Organisasi.....	56
2.2.4 Fungsi dan Tugas Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta .....	61
2.2.5 Rencana Kerja Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta .....	61
2.3 Lingkup Strategis yang Berpengaruh.....	63
2.3.1 Kepegawaian .....	63
2.3.2 Penelitian Sebelumnya yang Berkaitan .....	65
2.3.3 Batasan Penelitian .....	69
 <b>BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
3.1 PENYAJIAN DATA.....	
3.1.1 Mendefinisikan Problem.....	70

3.1.2 Perencanaan dan Pemrograman .....	73
3.1.3 Pelaksanaan Program Komunikasi .....	89
3.1.4 Evaluasi Program Kegiatan.....	130
3.1.5 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Program.....	137
3.2 PEMBAHASAN.....	141
3.2.1 Perencanaan Kegiatan.....	142
3.2.2 Pelaksanaan Kegiatan .....	157
3.2.3 Penilaian Dampak.....	174
BAB IV PENUTUP	
4.1 KESIMPULAN.....	179
4.2 SARAN .....	183
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peresmian UPIK Tahun 2014.....	91
Gambar 3.2 Sosialisasi UPIK di Kecamatan Mantrijeron .....	94
Gambar 3.3 Stiker nomor UPIK.....	100
Gambar 3.4 Tampilan aplikasi pada admin UPIK.....	103
Gambar 3.5 Koordinasi internal triwulanan UPIK dengan operator SKPD Pemerintah Kota Yogyakarta.....	111
Gambar 3.6 PERTUNRA dengan teater sego gurih.....	119
Gambar 3.7 Taping program acara obrolan balaikota .....	123
Gambar 3.8 Taping program acara ngobras jogja .....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks <i>good governance</i> dan <i>good corporate governance</i> .....	20
Tabel 3.1 Target pelaksanaan sosialisasi UPIK di Kecamatan Tahun 2013-2014 .....	92
Tabel 3.2 Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat PSKK UGM terhadap UPIK, Kehumasan dan MIK.....	136

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta.....	56
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta.....	57
Bagan 3.3 Proses/tahapan Pelaksanaan Program Humas .....	70
Bagan 3.1 Alur Rancangan RENSTRA dan RENJA.....	76
Bagan 3.2 Mekanisme Pelayanan UPIK.....	102

## ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Eka Apriani

Evaluasi Kinerja Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013-2014.

Tahun Skripsi: 2015 + xvi + 184 halaman + 20 lampiran + 9 gambar + 3 tabel + 5 bagan

Daftar Kepustakaan: 19 buku + 7 Online (2015) + 7 Dokumen

Penelitian ini mengevaluasi kinerja pelaksanaan program dari Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013-2014. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) mengetahui pelaksanaan program-program yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. 2) mengevaluasi kinerja Humas pemerintah Kota Yogyakarta apakah sudah sesuai dengan indikator kompetensi Humas pemerintah. 3) mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam kinerja Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Kerangka teori yang digunakan yaitu tentang peran dan tugas dari Humas pemerintah, *good governance*, Pengelolaan program Humas Pemerintah Kota Yogyakarta (*Planning-Executing-evaluation*).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan jenis penelitian evaluatif deskriptif. Lokasi penelitian ini berada di kantor Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta. Sumber data penelitian ini berasal dari hasil wawancara dengan informan, studi pustaka, dokumen dan foto dokumentasi. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara informan, data dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki peran sebagai fasilitator dan pelaksana teknis program komunikasi. Pada level ini Humas diberikan tanggung jawab penuh untuk melakukan perencanaan hingga pelaksanaan program-program kegiatan. Pada tahap perencanaan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta masih belum menentukan siapa saja sarannya secara spesifik pada setiap program kegiatannya. Padahal sasaran spesifik ini dapat mempermudah Humas dalam melaksanakan program kegiatan dan mengukur capaian kinerjanya. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta pada saat proses persiapan dan pelaksanaan program kegiatan juga tidak melakukan monitoring secara rutin. Evaluasi yang dilakukan oleh Humas juga masih belum optimal, hal ini karena Humas hanya membuat dan menggunakan laporan kegiatan serta hasil survei sebagai bahan evaluasinya.

**Kata Kunci:** Kinerja Humas, *Good Governance*, evaluasi.



## ABSTRACT

University of Muhammadiyah Yogyakarta  
Faculty of Social and Politic Science  
Department of Communications Science  
Public Relations  
Eka Apriani

**Evaluation of Public Relations and Information Department Performance at Central Government of Yogyakarta**

**Batch: 2015 + xvi + 184 pages+21 appendix+9 pictures+3 table+5 chart images**

**Bibliography: 19 books +7 online media+7 documents**

This research attempt to evaluate the performance of programs implementation of Public Relations and Information at Yogyakarta Central Government in 2013-2014. The purposes of this study is; 1) examine the programs implementation conducted by the Public Relations of the Yogyakarta Central Government. 2) evaluate the performance of PR at Yogyakarta Central Government if it is appropriate with the PR government competence indicator. 3) identify the supporting and inhibiting factors of PR performance at Yogyakarta Central Government. The theoretical framework used in this research is about the role and tasks of the PR government, good governance, program management of PR at Yogyakarta Central Government (Planning-Executing-evaluation).

The method used is qualitative method with case study approach and descriptive type of evaluative research. The research taken place is in the office of Public Relations and Information at the Central Government of Yogyakarta. Source of research data is derived from interviews with informants, literature study, observation, documents and photos documentation. Data validity test used triangulation sources. i.e comparing the observations with informant interviews, data and documents related to the study.

The results indicate that PR of Yogyakarta Central Government has a role as a facilitator and technical implementers of communication programs. At this level PR granted full responsibility to conduct planning to the implementation of activity programs. In the planing stage, PR of Yogyakarta Central Government has not determined any specific targets for each program activity. Whereas these specific objectives can simplify PR in implementing the program of activities and measure their performance outcomes. Public Relations at Yogyakarta Central Government during the process of preparation and implementation of the program does not perform the regular monitoring. Evaluations are conducted by the Public Relations is still not optimal, it is because the PR only make and use the activity reports and the results of the survey as a material of evaluation.

**Keywords: Public Relations Performance, Good Governance, Evaluation.**