

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan dibawah ini :

Nama : Siti Kartikawati

NIM : 20120530207

Program Studi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations

Judul Skripsi : Strategi *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik untuk Menjalankan Peran Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2015-2016

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 19 Desember 2016

Penulis

(Siti Kartikawati)

HALAMAN MOTTO

*Hidup ini seperti koin,
Sukses dan gagal adalah dua sisi yang berbeda
Satu sisi selalu muncul disaat tertentu,
Tapi ingatlah bahwa sisi yang lain sedang
menunggu gilirannya*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, sujud dan syukur tak henti-hentinya aku lakukan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan nikmat-Nya, kekuatan dan kemudahan kepada ku sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Karya kecil ini ku persembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu. Terimakasih atas Do’a dan Semangat yang diberikan untuk putri kecilmu yang belum mampu membalas tetes keringat serta belmu membuat bapak ibu tersenyum bahagia
- Keluargaku. Terimakasih atas supportnya, bimbingan dan bantuan-bantuannya
- Yogi Andana Danuryono. Terimakasih atas support dan kesabarannya
- Teman-teman ‘Seperguruan’ Laila, Tiwi, Mala, Caca, Ulya, Nizma, Akbar, Andi, mas Ari, Siska. Terimakasih semangatnya dan bantuannya
- Teman-teman Ilmu Komunikasi Vonti, Azhar, Dira, Fiqi, Mahfud. Terimakasih atas semangat dan bantuan-bantuan sampai karya indah ini bisa selesai
- Dosen Pembimbing Ibu Tri Hastuti, terimakasih atas bimbingannya
- Tim PPID Kabupaten Kulon Progo. Pak Burhan terimakasih banyak selalu meluangkan waktu di sela-sela jam kerjanya
- Almamaterku dan dosen-dosenku di Prodi Ilmu Komunikasi UMY

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran rahmat dan karunia Allah SWT yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa sholawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada Rasulullah SAW beserta sahabat dan keluarganya.

Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas.

Secara khusus, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
2. Ibu Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing, terimakasih telah sabar dan mau meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti.
3. Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si. dan Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D. selaku dosen penguji, terimakasih telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam ujian pendadaran peneliti.
4. Segenap dosen dan staff Program Studi Ilmu Komunikasi UMY.

5. Segenap tim PPID Kabupaten Kulon Progo, terimakasih telah memberi ijin bagi peneliti untuk melakukan penelitian di PPID Kabupaten Kulon Progo.
6. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak piha demi kemaslahatan bersama serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Amin.

Yogyakarta, 21 Desember 2016

(Siti Kartikawati)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR TABLE.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	10
E. Kerangka Teori.....	10
1. Definisi <i>Customer Relationship Management</i>	10
2. Konsep <i>Customer Relationship Management</i>	12
3. Pelayanan Publik.....	15

4. Keterbukaan Informasi Publik	26
F. Metode Penelitian.....	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3. Obyek Penelitian	32
4. Teknik Pengumpulan Data.....	32
5. Teknik Analisis Data.....	35
6. Uji Validitas Data.....	36
7. Sistematika Penulisan	37
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	39
A. Profil PPID Kabupaten Kulon Progo	39
B. Tugas PPID Kabupaten Kulon Progo	42
C. Dasar Hukum	43
D. Visi dan Misi Kabupaten Kulon Progo	44
1. Visi	44
2. Misi	44
E. Falsafah Lambang Daerah Kabupaten Kulon Progo.....	45
1. Lambang.....	45
2. Arti Lambang	45
F. Struktur Organisasi PPID Kabupaten Kulon Progo	46
G. Mekanisme Layanan	49
H. Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008	50
I. Penelitian Terdahulu	54
BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	56
A. Sajian Data	56
1. Perencanaan <i>Customer Relationship Management</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	57
2. Pelaksanaan <i>Customer Relationship Management</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	67
3. Evaluasi <i>Customer Relationship Management</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	92

B. Pembahasan.....	99
1. Perencanaan <i>Customer Relationship Management</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	99
2. Pelaksanaan <i>Customer Relationship Management</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	105
3. Evaluasi <i>Customer Relationship Management</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	120
4. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	126
 BAB IV PENUTUP	 129
1. Kesimpulan	129
2. Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lingkaran Pelayanan di Pemerintahan.....	23
Gambar 2. 1 Penghargaan sebagai PPID Percontohan.....	40
Gambar 2.2 Lambang Daerah Kabupaten Kulon Progo	45
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PPID Kabupaten Kulon Progo	46
Gambar 2.4 Mekanisme Pelayanan Informasi	49
Gambar 3. 1 Struktur Unit Tim PPID Kabupaten Kulon Progo	68
Gambar 3.2 Maklumat Pelayanan Informasi	73
Gambar 3.3 Kegiatan PPID <i>Award</i> Tahun 2014.....	77
Gambar 3.4 Kegiatan Kamis Pagi.....	80
Gambar 3.5 Kegiatan Meja Layanan di Media Center	81
Gambar 3.6 Halaman Aplikasi SEMAR	84
Gambar 3.7 Halaman <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Kulon Progo.....	85
Gambar 3.8 Halaman <i>Website</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	86
Gambar 3.9 Halaman <i>Facebook</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	87
Gambar 3. 10 Halaman <i>Twitter</i> PPID Kabupaten Kulon Progo	87
Gambar 3. 11 Program Bedah Rumah	88
Gambar 3. 12 Apresiasi Komisi Informasi DIY Tahun 2016.....	94
Gambar 3. 13 Penghargaan INGPRAS Tahun 2015.....	98

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Pemohon Informasi Tahun 2014.....	7
Grafik 1.2 Jumlah Pemohon Informasi Tahun 2015.....	8
Grafik 3. 1Pemohon Informasi Berdasarkan Media Tahun 2015	72
Grafik 3.2 Rekapitulasi Permohonan Informasi Tahun 2013-2015.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Tim PPID Kabupaten Kulon Progo	48
--	----

