

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Public Relations**

**Siti Kartikawati (20120530207)**

**Strategi *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik untuk Menjalankan Peran Keterbukaan Informasi Publik (November 2015-September 2016)**

**Tahun Skripsi : 2016 xi + 120 Halaman**

**Daftar Pustaka : 22 buku (1989-2014) + 4 Jurnal + 5 Sumber Online + 5 Sumber lain**

Pemerintah kini memiliki tanggung jawab untuk terbuka dalam hal kebijakan dan pelayanan publik. Proses pelayanan informasi publik dilakukan dengan baik oleh PPID Kabupaten Kulon Progo dengan terbukti mendapatkan penghargaan sebagai PPID Inspirasional terbaik ketiga kategori PPID Pemerintah Kabupaten oleh INGPRAS tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo. Studi deskriptif strategi *Customer Relationship Management* ini dilakukan kepada masyarakat pemohon informasi dan pihak PPID Kabupaten Kulon Progo tahun 2015-2016. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menentukan strategi *Customer Relationship Management* yang dilakukan kepada masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi, baik dokumentasi kepastakaan maupun dokumentasi lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian dijelaskan bahwa PPID Kabupaten Kulon Progo melaksanakan *customer relations* dengan terus memberikan pelayanan prima dan memanfaatkan media untuk menyebarkan informasi dan menampung aduan masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan dengan memberikan kecepatan tanggapan permohonan informasi paling lambat 7 hari dari permohonan informasi diterima. PPID Kabupaten Kulon Progo juga mengutamakan keakuratan informasi yang diberikan, maka dari itu PPID Kabupaten Kulon Progo bekerjasama dengan SKPD di Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sebagai PPID Pembantu. *Customer relations* yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo lakukan masih kurang lengkap karena masih belum adanya pengukuran kepuasan pelanggan. Belum dilakukan pengukuran kepuasan ini karena belum adanya laporan permohonan informasi yang berisi data pribadi pemohon informasi. Hal ini dikarenakan PPID Kabupaten Kulon Progo masih kekurangan tim yang bertugas mengelola data pemohon informasi dan tim dibagian *front office*.

**Kata kunci : Strategi *Customer Relationship Management*, Pelayanan Informasi Publik, Keterbukaan Informasi Publik**

## **ABSTRACT**

**Universitas Muhammadiyah of Yogyakarta  
Faculty of Social Science and Political Science  
Department of Communication  
Course of Public Relations  
Siti Kartikawati (20120530207)**

**Customer Relationship Management Strategies PPID Kulon Progo in Providing Public Information Services to Play the Role of Public Disclosure (November 2015-September 2016)**

**Thesis Year : 2016 xi + 120 pages**

**Literature : 22 books (1989-2014) Journal + 4 + 5 Online Source + 5 Other Source**

The government now has responsibility for open in terms of public services. The process of public information services done well by PPID in Kulon Progo with proven to be awarded as PPID Inspirational the best third category of PPID the government of by INGPRAS the year 2015. This study aims to describe strategy of Customer Relationship Management PPID Kulon Progo. The sort of descriptive set of strategies Customer Relationship Management is done to the applicant's information and the PPID in Kulon Progo year 2015-2016. As a results of this research can be used by PPID Kulon Progo in determining the strategy of Customer Relationship Management is done to the public.

The research method used in this study is sort of descriptive set of qualitative. The data collection is done by way of interviews and documentation, good documentation literature or other documentation. The data analysis in this study is reduction of data, the presentation of data and conclusions.

The results of the study explained that the PPID Kulon Progo carry out customer relations by continue to provide excellent service and take advantage of the media to disseminate information and to accommodate the complaint society. The service excellence that is carry out by giving the speed of response to request for information no later than 7 days of the information received. PPID in Kulon Progo also give priority to the accuracy of the information provided, PPID in Kulon Progo in cooperation with the positions SKPD in the Government of the Kulon Progo as PPID the maid. Customer relations by PPID in Kulon Progo do still not complete because it is still measurement of customer satisfaction. Haven't done the measurement of satisfaction this because there are no reports for information containing personal data applicant information. This is because PPID in Kulon Progo is still a shortage of a team that is in charge of managing the data applicant information and the team on the front office.

**Keywords: Customer Relationship Management Strategy, the Public Information Service, Public Disclosure.**