



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN”**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI PPID BAGI MASYARAKAT
SEBAGAI KEGIATAN HUMAS DALAM PENGELOLAAN DAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**(Survei pada pengunjung Pusat Pelayanan Informasi Kementerian
Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Risma Mutiara Utami

091.0411.023

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS
JAKARTA
2013**

PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Risma Mutiara Utami

NIM : 0910.411.023

Tanggal :

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Risma Mutiara Utami', written over a horizontal line.

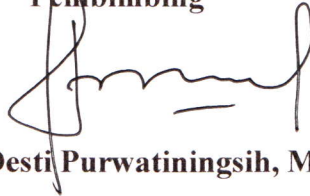
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Risma Mutiara Utami
NRP : 0910411023
Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*
Judul : Efektivitas Pelayanan Informasi PPID bagi Masyarakat sebagai Kegiatan Humas dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik (Survei pada Pengunjung Pusat Pelayanan Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI)

Pengesahan Skripsi
Jakarta, Juli 2013

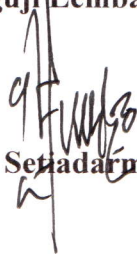
Pembimbing



(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

Jakarta, Juli 2013

Penguji Lembaga



(Drs. Aan Setiadarma, M.Si)

Jakarta, Juli 2013

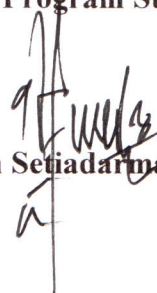
Penguji Ahli



(Dr. Sumardi Dahlan, MS)

Jakarta, Juli 2013

Ketua Program Studi



(Drs. Aan Setiadarma, M.Si)

Jakarta, Juli 2013

DEKAN



(Dr. Fredy B.L. Tobing)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Risma Mutiara Utami
NIM : 0910411023
Program Studi : Ilmu Komunikasi- *Public Relations*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI PPID BAGI MASYARAKAT
SEBAGAI KEGIATAN HUMAS DALAM PENGELOLAAN DAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
(Survei pada pengunjung Pusat Pelayanan Informasi Kementerian
Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia)**

Akan saya perbaiki/revisi setelah mengikuti Ujian Sidang Skripsi :

Hari / Tanggal : **16 Juli 2013**

1. Dalam waktu 2 (dua) minggu terhitung setelah ujian skripsi saya wajib memperbaiki/revisi. Apabila dalam waktu yang telah ditentukan saya belum menyerahkan hasil revisi skripsi, maka saya bersedia untuk diberikan sanksi PEMBATALAN kelulusan oleh pihak Fakultas di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Setelah dinyatakan Lulus dari tim penguji skripsi dan sudah memperbaiki/revisi Skripsi, saya tidak akan menuntut : Ijazah Sarjana, Transkrip Nilai yang mendahului Skep Yudisium Rektor.
3. Saya menyatakan, mentaati semua peraturan baik yang ada di Fakultas maupun di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Jakarta, 16 Juli 2013

Menyatakan
Saya Ybs,


(Risma Mutiara Utami)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Risma Mutiara Utami
NIM : 0910411023
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1- Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti *Noneksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI PPID BAGI MASYARAKAT
SEBAGAI KEGIATAN HUMAS DALAM PENGELOLAAN DAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
(Survei pada pengunjung Pusat Pelayanan Informasi Kementerian
Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia)**

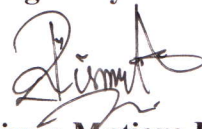
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Juli 2013

Yang Menyatakan,



(Risma Mutiara Utami)



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**Risma Mutiara Utami
0910.0411.023**

Efektivitas Pelayanan Informasi PPID bagi Masyarakat sebagai Kegiatan Humas dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik (Survei pada Pengunjung Pusat Pelayanan Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI)

(xvi + 101 halaman (53 tabel + 4 gambar) + daftar pustaka (16 buku) + 2 internet + 37 lampiran

ABSTRAK

Latar belakang penelitian Sejalan dengan semangat keterbukaan informasi, perwujudan pemerintahan yang baik dapat dilakukan dengan menyediakan saluran komunikasi yang efektif agar dapat mendorong keterlibatan publik. Humas sebagai petugas/pejabat fungsional harus melakukan pelayanan publik yang prima, sehingga informasi yang dihasilkan dapat berguna bagi publiknya. Kementerian Komunikasi sebagai salah satu Badan Publik telah membentuk Pelayanan Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pelayanan Informasi adalah jasa yang diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat pengguna informasi.

Tujuan Penelitian untuk menggambarkan Efektivitas Pelayanan Informasi PPID bagi masyarakat sebagai kegiatan Humas dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik dengan survei pada Pengunjung Pusat Pelayanan Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

Teori yang digunakan adalah dengan melihat pada pendapat atau kriteria ukuran efektivitas menurut Gibson dalam bukunya struktur, dan proses ukuran Efektivitas dalam suatu organisasi, bahwa indikator efektivitas dapat diukur dari produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, pengembangan dan tercapainya suatu tujuan. **Metodologi** yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. **Populasi Penelitian** adalah pengunjung Pusat Pelayanan Informasi PPID diambil pada data pengunjung tahun 2012 yang berjumlah 511 orang, dengan **sampel** sebanyak 84 orang. **Hasil Penelitian** dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa Pelayanan Informasi PPID sebagai kegiatan Humas dalam pengelolaan dan Pelayanan informasi Publik bagi masyarakat dinilai sangat efektif karena memiliki nilai 110,6.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Dari hasil perhitungan pada setiap dimensi penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Pelayanan Informasi PPID dinilai sangat efektif bagi masyarakat sebagai kegiatan Humas dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik. **Saran**, Pusat Pelayanan Informasi PPID harus bisa mempertahankan keefektifan dari Pelayanan Informasi publik, yaitu dari Petugas PPID yang harus lebih memiliki kompetensi di bidang Pengelolaan informasi publik.



UNIVERSITY OF PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL
SCIENCES COMMUNICATION SCIENCE STUDIES
PROGRAM

Risma Mutiara Utami
0910.0411.023

The effectiveness of the information service of the PPID for the community as a public relations Activities in management and public information Services (survey on Visitor Information Services Centre of the Ministry of communication and Informatics)

(xvi + 101 pages (53 table + 4 images) + bibliography (16 books) + internet + 37 2 attachments

ABSTRACT

Background research in line with the spirit of openness of information, the embodiment of good governance can be done by providing an effective communication channel in order to encourage the involvement of the public. Public relations officer/acting as functional need to do public service, so that the resulting information can be useful to the public. The Ministry of Communications as a public body has formed a Ministry of information Official information and documentation Management (PPID). Information service is a service provided by the Ministry of communications and Informatics to the general user information.

Research purposes to illustrate the effectiveness of the information service of the PPID for the community as a public relations activities in the management and service of public information with the survey on Visitor Information Services Centre of the Ministry of communication and Informatics of Republic of the Indonesia.

The theory used is a gauge theory or criterion effectiveness according to Gibson in his structure and process measures of Effectiveness within an organisation, that the indicators of effectiveness can be measured from the productivity, quality, efficiency, flexibility, satisfaction, excellence, development and the achievement of a purpose. **The methodology used** is quantitative descriptive survey approach. Data collection is carried out by means of dissemination of the questionnaire. **The population** of the research was the Visitor Information Services Centre data taken on the PPID visitors in 2012 of 511 people, with **samples** as many as 84 people. The results of the above calculation results can be known that the PPID information service as public relations activities in management and public information Services for the public judged so effective because it has a value of 110,6.

Based on the results of the study it can be concluded from the results of calculations on every dimension of the research note that the PPID information service rated highly effective for society as the activity of public relations in management and information service of the public. Advice, Information Services Centre the PPID should be able to maintain the effectiveness of the information service of the public, i.e. of the PPID Officers should have competence in the field of the management of public information.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations* Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Skripsi ini berjudul **“Efektivitas Pelayanan Informasi PPID bagi Masyarakat sebagai kegiatan Humas dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik (Survei pada pengunjung pusat pelayanan informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI).”** Maksud penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat Efektivitas Pelayanan Informasi PPID bagi masyarakat sebagai kegiatan Humas dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini atas bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, maka penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr.Fredy B.L Tobing, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta,
2. Drs.Aan Setiadarma, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
3. Dr.Sri Desti Purwatiningsih, M.Si selaku pembimbing skripsi yang banyak membantu penulis dalam membuat skripsi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan membantu penulis mengerti cara penelitian yang benar.
4. Kusumajanti, S.Sos.M.Si, sebagai pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis dalam menentukan mata kuliah yang diambil.

5. Kedua orangtua penulis, Mama (Lilik Agusetianingsih), Papa (Iing Sukardi), Kakak (Amelia Noviani, S.Kom), terima kasih untuk segala dukungan moril, materiil, motivasi dan do'a restu yang tak ternilai harganya selama penulis menyelesaikan pendidikan hingga sarjana.
6. Seluruh Dosen Fisip UPN"Veteran"Jakarta telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
7. Kepada seluruh *staff* Dikjar FISIP UPN "Veteran" Jakarta atas bantuannya yang diberikan ketika penulis mengurus hal-hal yang dibutuhkan selama menyelesaikan skripsi.
8. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia khususnya Ibu Lina dan Seluruh Staff Pusat Pelayanan Informasi, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) atas ilmu dan Informasi yang telah diberikan selama penulis melakukan riset di Kementerian Komunikasi dan Informatika RI,
9. Seluruh teman-teman terbaikku Arya, Anna, Meyy, Lani, Trish, Esti Sella, dan seseorang yang selalu setia M.Anggara Fajri yang tak henti-hentinya memberikan semangat do'a, motivasi, dukungan dan do'a restunya selama penulis menyelesaikan studi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan kerjasamanya.

Akhir kata semoga dengan segala kebaikan dan bantuan dari semua pihak yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap, semoga Allah SWT. Menjadikan skripsi ini sebagai hasil karya yang bermanfaat bagi diri sendiri khususnya dan bagi orang lain pada umumnya.

Jakarta, 25 Juni 2013

Penulis

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Ujian Skripsi

Form. A.5

Form. A2.2

Form. Surat Pernyataan

Fotocopy KHS-KRS

Print Out Pembayaran Sidang Skripsi

Print Out Pembayaran dari Awal sampai Akhir

Surat bebas Kepustakaan

Fotocopy Toefl

Lampiran 2 Surat Keterangan Riset

Surat Riset

Surat Keterangan Riset dari Perusahaan

Lampiran 3 Data Hasil Penelitian

Data Tabel Induk

Data Tabel SPSS

Data Tabel Frekuensi Dimensi 1-7

Kuesioner Penelitian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii-iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiii-xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5

BAB II KAJIAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian <i>Public Relations</i> /Humas.....	7
2.1.2 Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i>	8
2.2 Pengertian Humas Pemerintah	10
2.2.1 Humas Eksternal	13

2.3 Efektivitas Pusat Pelayanan Informasi.....	14
2.3.1 Efektivitas	14
2.3.2 Kerangka Berfikir.....	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	17
3.2 Jenis Penelitian	17
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	17
3.3.1 Populasi	17
3.3.2 Sampel.....	18
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4.1 Data Primer	19
3.4.2 Data Sekunder	20
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	20
3.6 Metode Pengujian Instrumen.....	23
3.6.1 Uji Validitas	23
3.6.2 Uji Reliabilitas	25
3.7 Teknik Analisis Data	26
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	30
4.1.1 Bentuk dan Makna Logo Kementerian Komuniksai dan Informatika RI.....	31
4.1.2 Visi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	32
4.1.3 Misi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	32
4.1.4 Tugas dan Fungsi Komunikasi dan Informatika RI	33
4.1.5 Susunan Organisasi Komunikasi dan Informatika RI	34
4.1.6 Struktur Organisasi Komunikasi dan Informatika RI	35
4.2 Profil PPID Komunikasi dan Informatika RI	36
4.2.1 Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik.....	41
4.3 Hasil Penelitian	46
4.3.1 Identitas Responden	46
4.4 Variabel Efektivitas Pelayanan Informasi PPID.....	51
4.5 Analisis Hasil Penelitian	87
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	95

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah pemohon informasi Publik tahun 2012	18
Tabel 2. Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 3. Mekanisme permohonan informasi Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika	45
Tabel 3.1 Validitas-Item Total Statistics	24
Tabel 3.5 Reliability Statistic	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 Jawaban Responden mengunjungi Pusat Pelayanan Informasi PPID....	50
Tabel 4.6 Pernyataan 1	51
Tabel 4.7 Pernyataan 2	52
Tabel 4.8 Pernyataan 3	53
Tabel 4.9 Pernyataan 4	54
Tabel 4.10 Pernyataan 5	55
Tabel 4.11 Pernyataan 6	56
Tabel 4.12 Pernyataan 7	57
Tabel 4.13 Pernyataan 8	58
Tabel 4.14 Pernyataan 9	59
Tabel 4.15 Pernyataan 10	60

Tabel 4.16 Pernyataan 11	61
Tabel 4.17 Pernyataan 12	62
Tabel 4.18 Pernyataan 13.....	63
Tabel 4.19 Pernyataan 14.....	64
Tabel 4.20 Pernyataan 15.....	65
Tabel 4.21 Pernyataan 16.....	66
Tabel 4.22 Pernyataan 17.....	67
Tabel 4.23 Pernyataan 18.....	68
Tabel 4.24 Pernyataan 19.....	69
Tabel 4.25 Pernyataan 20.....	70
Tabel 4.26 Pernyataan 21.....	71
Tabel 4.27 Pernyataan 22.....	72
Tabel 4.28 Pernyataan 23.....	73
Tabel 4.29 Pernyataan 24.....	74
Tabel 4.30 Pernyataan 25.....	75
Tabel 4.31 Pernyataan 26.....	76
Tabel 4.32 Pernyataan 27.....	77
Tabel 4.33 Pernyataan 28.....	78
Tabel 4.34 Pernyataan 29.....	79
Tabel 4.35 Pernyataan 30.....	80
Tabel 4.36 Pernyataan 31.....	81
Tabel 4.37 Pernyataan 32.....	82
Tabel 4.38 Pernyataan 33.....	83
Tabel 4.39 Pernyataan 34.....	84

Tabel 4.40 Pernyataan 35.....	85
Tabel 4.41 Pernyataan 36.....	86
Tabel 4.42 Jawaban Responden Dimensi 1.....	87
Tabel 4.43 Jawaban Responden Dimensi 2.....	88
Tabel 4.44 Jawaban Responden Dimensi 3.....	89
Tabel 4.45 Jawaban Responden Dimensi 4.....	90
Tabel 4.46 Jawaban Responden Dimensi 5.....	91
Tabel 4.47 Jawaban Responden Dimensi 6.....	92
Tabel 4.48 Jawaban Responden Dimensi 7.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka berfikir penelitian.....	16
Gambar 2. Bentuk dan makna Logo Kementerian Komunikasi	31
Gambar 3. Struktur Organisasi Kementerian Komunikasi	35
Gambar 4. Struktur Operasional Pelayanan Informasi Publik.....	42