



**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.