

**STRATEGI HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN AKSES
LAYANAN UPIK KEPADA MASYARAKAT KOTA
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

RINI APRIANI
2003 053 0019

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

2008

SKRIPSI

**STRATEGI HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN AKSES
LAYANAN UPIK KEPADA MASYARAKAT KOTA
YOGYAKARTA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1) Pada
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

RINI APRIANI

2003 053 0019

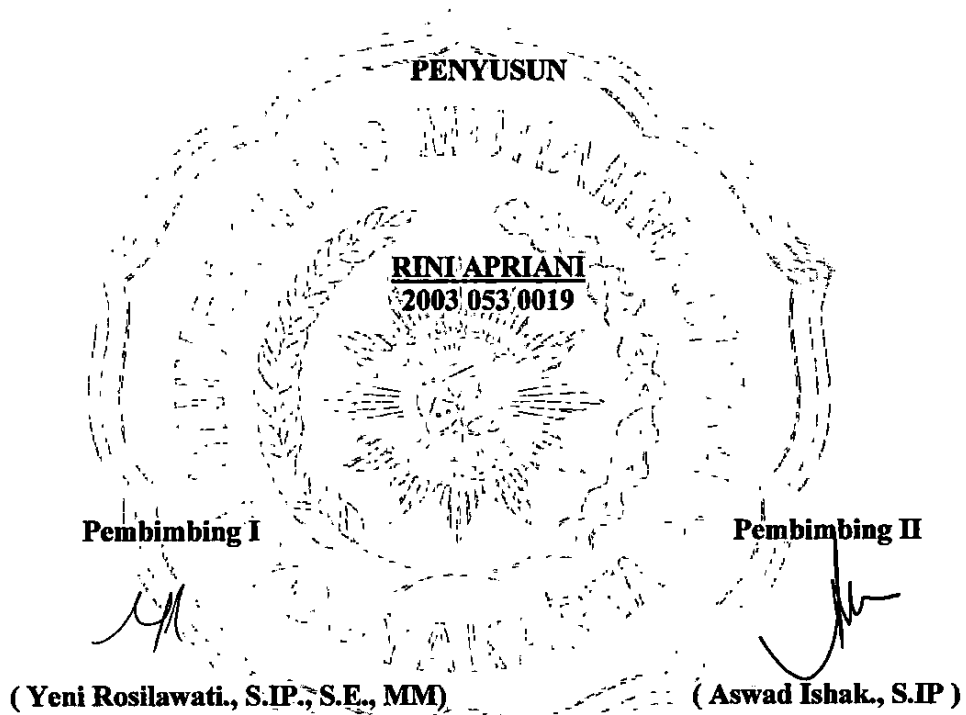
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 15 Desember 2007



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan
Penguji Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 11 Januari 2008
Jam : 10.00 – 12.00 WIB
Tempat : Ruang Negosiasi

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

(Yeni Rosilawati., S.IP., S.E., MM)

Penguji I

(Aswad Ishak., S.IP)

Penguji II

(Suciati., S. Sos., M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai
Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Tanggal : 11 Februari 2008



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

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Strategi Humas dalam Mensosialisasikan Akses Layanan UPIK kepada Masyarakat Kota Yogyakarta**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Strata (S-1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyelesaiannya skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan ku petunjuk, kemudahan serta keridhoan Nya dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ayahanda Marsudi SPd. dan Bundaku tercinta Suji, bagiku kalian adalah kedua orang tua yang paling demokratis dan tak pernah berhenti tuk slalu mendoakanku.
3. My Bro A'dEni dan mY You'Bro BoWo kalian adalah kedua lelaki yang selalu melimpahkan kasih sayang dan dukungannya agar ku bisa menjadi wanita yang mandiri dan tangguh.
4. A'baYuku tercinta yang selalu setia mendampingi setiap langkahku & tak henti-hentinya slalu memotivasiku tuk bisa percaya diri & tak ragu pada kemampuanku.
5. Ibu Tri Hastuti Nur R, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan IK, dosen IK sekaligus DPA. Terima kasih atas waktunya untuk memberikan penjelasan, ilmu, nasehat, serta bimbingannya selama ini.
6. Bp. Nurpireno selaku Koordinator UPIK dan Bp. Sugeng Sanyoto selaku Ka.bid Promosi dan Publikasi BID Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam melakukan penelitian.

7. Ibu Yeni Rosilawati S.IP, S.E, MM, dan Bp. Aswad Ishak S.IP selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan, mengoreksi serta menguji skripsi ini.
8. Ibu Suciati S.Sos, M.Si selaku penguji terima kasih banyak telah memberikanku kemudahan dan masukan yang membangun pada saat ujian.
9. Keluarga kecilku "**FLAMBOYAN 172B**", *Jenk Alliah* adalah Ibu, Saudara serta sahabat yang selalu setia dikala aku senang, sedih, sehat maupun sakit, tq ya *jenk*, *Bunda Repal* dan "*si cah isik*" *Rea* meskipun QT blm lama bersama namun x-an adalah keluargaku dan sahabatku.
10. Sahabat seperjuanganku di IK'03 yang mendampingiku dari awal perkuliahan *Jenk Ratih*, *Jenk Decy* dan *Bang Adly* X-an adalah pemenang diantara QT, untuk *jenk saras* dan *mba pungky (puncie)* aku minta maaf karena telah lebih dulu menyusul mereka. CaYoooooo...Qt semua pasti akan melewati hanya tinggal menunggu waktu saja...okraiy *jenk*..TEP SEMANGAT YAK!
11. Bwt semua anak2 **RPC Akt V-VII** dan para **KinE'eRs** banyak hal yang ku dapat saat2 bersama X-an, Ilmu, pengalaman, persahabatan, bersosialisasi, berorganisasi, dll. TenkYu For All.
12. Terima kasih bwt semua yang tidak bisa disebut satu-persatu, terima kasih telah mengisi banyak hal indah yang tak mungkin bisa terulang.

Akhir kata dengan segenap kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan berharap semoga karya ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca. Amien.

Wassalamualaikum Wa Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka teori	9
1. <i>Public Relations</i>	9
a. <i>Definisi Public Relations</i>	9
b. <i>Fungsi Public Relations</i>	11
c. <i>Peran Public Relations</i>	14
d. <i>Strategi Public Relations</i>	19
e. <i>Langkah-langkah Public Relations</i>	22

f. Media Komunikasi <i>Public Relations</i>	25
2. <i>Public Relations</i> dalam Pemerintah.....	30
3. Sosialisasi.....	36
F. Metodologi Penelitian	38
1. Pendekatan Penelitian.....	38
2. Jenis Penelitian.....	39
3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
4. Teknik Pengumpulan Data.....	40
5. Unit Analisis.....	41
6. Teknik Pengambilan Informan.....	42
7. Teknik Analisis Data	42
8. Sistematika Penulisan.....	44

BAB II TINJAUAN UMUM UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK)

A. Sejarah Berdirinya UPIK.....	45
B. Pengertian UPIK	46
C. Dasar Hukum	47
D. Kedudukan UPIK.....	47
E. Fungsi dan Tugas UPIK	48
F. Maksud dan Tujuan UPIK.....	51
G. Manfaat UPIK.....	51
H. Fasilitas Layanan UPIK.....	52
I. Kode Etik Pemanfaatan	56

J. Proses Layanan Informasi	57
K. Struktur Organisasi.....	62

BAB III PEMBAHASAN

A. DATA PENELITIAN

1. Strategi Humas dalam mensosialisasikan akses layanan..... 64
UPIK kepada Masyarakat Kota Yogyakarta
2. Langkah-langkah Humas dalam mensosialisasikan akses..... 66
Layanan UPIK kepada Masyarakat Kota Yogyakarta

B. ANALISIS HASIL PENELITIAN

1. Strategi Humas dalam mensosialisasikan akses layanan..... 102
UPIK kepada Masyarakat Kota Yogyakarta
2. Langkah-langkah Humas dalam mensosialisasikan akses..... 105
Layanan UPIK kepada Masyarakat Kota Yogyakarta

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Guest Book / Buku Tamu	53
Gambar 2.2 Partisipasi pada Polling	54
Gambar 2.3 Membaca Berita dan Partisipasi melalui Email	54
Gambar 2.4 Daftar Keluhan	55
Gambar 2.5 Statistik Pesan	56
Gambar 2.6 Struktur Organisasi.....	63
Gambar 3.1 Mekanisme Layanan YUDIK	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Pesan Berdasarkan Pemilihan Media Tahun 2005	66
Tabel 3.2	Data Pesan Berdasarkan Pemilihan Media Tahun 2006	67
Tabel 3.3	Data Pesan Berdasarkan Daftar Komplain Tahun 2006	68
Tabel 3.4	Data Tingkat Responsifitas tahun 2006	69
Tabel 3.5	Data Pesan Berdasarkan Penggunaan Media	77
	Bulan September 2007	
Tabel 3.6	Contoh Pesan yang Masuk Ke Server UPIK.....	86
Tabel 3.7	Data Berdasarkan Daftar Komplain Tahun 2007.....	101
Tabel 3.8	Data Tingkat Responsifitas Tahun 2007.....	101