

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* DISKOMINFO KABUPATEN  
KARANGANYAR TAHUN 2019**

**(Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Relations* Pelaksanaan UU No 14 Tahun  
2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**Yoga Budi Setyawan**

**20160530193**


**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

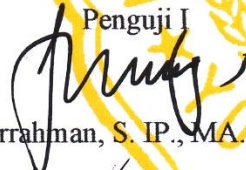
## HALAMAN PENGESAHAN

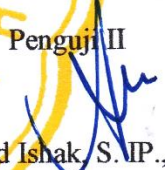
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan didepan tim penguji skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada:


Hari : Rabu  
Tanggal : 8 Juli 2020  
Tempat : Zoom Meeting  
Nilai :

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

Ketua  
  
Dr. Adhianty Nurjanah, S. Sos., M.Si.

Penguji I  
  
Taufiqurrahman, S. IP., MA., Ph. D.

Penguji II  
  
Aswad Ishak, S. IP., M. Si.



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1)

Mengetahui,

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi UMY

  
  
Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M. Sc

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoga Budi Setyawan

NIM : 20160530193

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Strategi *Customer Relations* Diskominfo Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 (Studi Deskriptif Kualitatif *Customer Relations* Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik)**” adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk dengan benar. Apabila di kemudian hari skripsi saya terbukti sebagai plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 28 Juni 2020  
  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Yoga Budi Setyawan

## **HALAMAN MOTTO**

*“Hidup itu sederhana, ambil keputusan dan jangan menyesalinya”*

**-Yoga Budi Setyawan-**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Karya tulis ini dengan bangga dan tulus saya persembahkan untuk,**

**Bapakku tersayang, Sumardi**

**Ibukku tersayang, Sukini**

**Kakakku tersayang, Woro Desi Kusumandari**

**Semua keluarga besar kakek nenek**

**Dosen-dosen saya tercinta**

**Teman-teman yang menemani perjalanan selama kuliah di Ilmu Komunikasi**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak baik yang disebutkan atau tidak karena telah mendukung saya menyelesaikan tugas akhir skripsi saya. Karya tulis ini pertama kali ditulis pada tanggal 27 Desember 2019 dan dalam jangka waktu 6 bulan dengan berbagai rintangan dan hambatan tetapi telah selesai. Tak lupa saya ucapkan terima kasih juga kepada Allah SWT yang telah melancarkan segala urusan mengenai karya tulis ini, terima kasih atas doa-doa yang telah dikabulkan.

**Alhamdulillahirabbil'alamin Yaa Rabbku**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap usaha, waktu, tenaga, pikiran dan perjuangan serta pengorbanan yang telah dilewati penulis dalam berproses meraih gelar sarjana (S1) di Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta hingga berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi di ujung proses belajar. Dengan bangga dan kerendahan hati penulis mempersembahkan kepada pihak-pihak yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis selama berproses. Ucapan terima kasih penulis ucapkan yang sebesar-besarnya karena telah menjadi bagian dari cerita perjuangan penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga menjadi sebagian cerita perjalanan hidup penulis.

1. *Alhamdulillahirabbil'alamin*. Segala puja dan puji kepada Rabbku, Allah Subhanahu wa Ta'ala. Terima kasih ya Allah ya Rabbku, terima kasih. Sungguh Engkau telah melimpahkan hamba-Mu ini keajaiban dan nikmat-Mu yang tak ada habisnya. Hanya rasa syukur serta meningkatkan keimanan dan ketaqwaan yang lebih dalam lagi adalah cara yang bisa hamba-Mu ini lakukan Yaa Rabb. Mengingat-Mu, menyembah-Mu, menggantungkan hidup pada-Mu. Maha suci-Mu dengan segala keajaiban dan nikmat-Mu ya Rabbku. Terima kasih ya Rabbku telah mengizinkan hamba untuk menyelesaikan karya tulis ini, meskipun hamba banyak menerima lika-liku yang menguji iman. Terima kasih juga ya Rabbku telah menghadirkan Al-Qur'an serta do'a-do'a yang menjadi penenang dikala hati dan pikiran tak menentu.

2. **Bapak dan Ibu tersayang**, terima kasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya tersayang. Tak bisa saya rasanya membalas semua yang telah kalian korbankan, lakukan dan upayakan sampai saya saat ini sudah menyelesaikan pendidikan. Ucapan terima kasih rasanya tidak akan pernah cukup untuk membalas. Tanpa kalian saya bukan siapa-siapa, terima kasih telah membimbing saya sampai sejauh ini dan tak pernah capai untuk menasihati. Terima kasih atas pengorbanan baik pikiran, tenaga, doa, materi dan segalanya. Sehat selalu doa terbaik untuk kedua orang tuaku, semoga anakmu ini dapat membahagiakanmu selalu.
3. **Kakakku, Woro Desi Kusumandari**, terima kasih atas semua dukungan yang telah diberikan. Terima kasih atas doa-doa yang telah di panjatkan. Terima kasih telah memberikan contoh dan pelajaran hidup yang baik kepada adikmu ini. Tetap menjadi kakak yang baik kepada adiknya, maaf kalau banyak salah. Tak bisa yang banyak aku balas padamu semoga kelak aku bisa membantumu dalam hal apapun. Semoga dapat membahagiakanmu sebagai adik satu-satunya.
4. **Keluarga besar**, kepada semua keluarga dari bapak atau ibuku semuanya saya ucapkan terima kasih atas doa upaya dan pengorbanan yang telah dilakukan baik secara langsung atau tidak. Terima kasih telah mendukung apapun yang menjadi pilihan saya. Semoga saya dapat menjaga nama baik keluarga dan mengangkat nama lebih baik lagi nama keluarga besar kita semua.

5. **Diri saya sendiri**, terima kasih sudah kuat, saya harap lebih kuat lagi untuk perjalanan selanjutnya!
6. **Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S. Sos., M. Si.** Terima kasih atas semua yang sudah diberikan oleh ibu. Sebagai dosen dan saya anggap sebagai orang tua saya sendiri selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga dan doa-doa terbaik untuk ibu sekeluarga. Terima kasih atas bimbingan, pelajaran dan pola pikir baru tentang hidup. Ibu adalah dosen panutan dan favorit saya semenjak saya masuk Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta., sehat selalu ya bu jasa ibu tidak akan pernah saya lupakan dan tidak pernah terbayarkan.
7. **Bapak Taufiqurrahman, S. IP., MA., Ph. D.** Terima kasih telah memberikan masukan terhadap penelitian ini sehingga karya ini bisa lebih baik lagi
8. **Bapak Aswad Ishak, S. IP., M. Si.** Terima kasih telah memberikan masukan terhadap penelitian ini sehingga karya ini bisa lebih baik lagi
9. **Informan Diskominfo Karanganyar**, terima kasih kepada semua pihak di Diskominfo Kabupaten Karanganyar yang telah membantu dan melancarkan penelitian saya di Diskominfo Kabupaten Karanganyar. Terima kasih kepada **Ibu Sopiyaatun, S. Sos., M.I. Kom**, Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Karanganyar 2019 yang telah banyak membantu saya sebagai penghubung saya dengan Diskominfo Karanganyar. Selain itu saya juga



berterimakasih kepada bapak **Ardiansyah, S.S.T.P, M.M** juga sebagai kepala Bidang yang telah berkenan menjadi narasumber saya. Selain itu kepada **ibu Kris** Juga yang telah membantu dalam menyediakan data-data yang saya butuhkan.

10. **Dosen-dosen Ilmu Komunikasi UMY**. Kepada semua dosen-dosen di Ilmu Komunikasi UMY, terima kasih bapak ibu mas dan mbak yang telah senantiasa membagikan ilmu dan pengetahuannya. Terima kasih atas segala ilmu, pengetahuan, dan pengalamannya melalui pertemuan dalam kelas maupun berbagi diluar jam pelajaran. Sungguh pengalaman dan ilmu yang luar biasa. Semoga bapak, ibu, mas, dan mbak memiliki karir yang semakin baik ke depannya, selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT sehingga dengan senantiasa berbagi ilmunya. *Amin amin amin ya rabbal alamin.*
11. **Kelompok Belajar Cacing**, terima kasih bro-bro ku semuanya yang telah berproses di ujung kuliah ini. Pokoknya terbaik danimbang antara skripsi dan hiburan. **Aji Wibowo, Aji N.H, Fakhri Zuhdi, Guntur Jaya Tomas, Yahya Warna, Dion Satriaaji.**
12. **Teman-teman KOMAKOM dan Komputer 16**, terima kasih telah mengajarkan banyak hal selama berproses di perkuliahan. banyak hal yang saya dapat dan tidak dapat saya balas. Terima kasih juga kepada komputer 2016 sudah berproses selama 3 periode bersama. **Fakhri, Aji, Aji Hangat,**

**Tomas, Rera, Indita, Anindita, Nuris, Sari, Rani, Arfan, Dias, Dirja, Abi, Temy, Eno.**

13. **Teman-teman Sragentina**, terima kasih kepada Irsyad P, Zela (jeje), wina, vista, rahmat, hafidz, alvin, dreda, sara, kunto, insani, dll
14. **FOTKA053**, terima kasih atas ilmunya dalam bidang fotografi. Sedikit banyak pelajaran yang saya dapatkan terima kasih telah menjadi bagian dari keluarga saya. Sweng sweng sweng.
15. **Teman seperbimbingan**, terima kasih telah berjuang bersama, terima kasih telah menunggu bersama, terima kasih telah saling membantu. Kalian hebat, maaf kalau banyak salah. **Aisyah, Denisa, Tri Nurhayati Azizah, Dimas Kukuh, Witrie, sultan, dan lainnya semua**
16. **Kelas E-bony 2016**, terima kasih buat semuanya. Kalian yang mendekatkan kalian yang membentuk. Segala kebersamaan dan perjuangan yang dilalui bersama saya ucapkan terima kasih. Semoga dapat berjumpa kembali.
17. **Kontrakan 1-4**, terima kasih saya ucapkan pokoknya kepada semua teman seperkontrakan **Andre, Bagas, Tomy, Ivan, Dion, Dan Kontrakan Tower**
18. **Abi, Dewi, Distian, Yuni, Hazlia aini, Fitri, Muin, Meer Zijden, semua teman-teman ASEP**. Saya ucapkan terima kasih untuk semuanya, untuk segala proses kebersamaan dan belajarnya.

19. **Ilmu Komunikasi 2016 dan Konsentrasi PR**, Saya ucapkan terima kasih untuk semuanya, untuk segala proses kebersamaan dan belajarnya, see you on top.
20. Terima kasih kepada semua pihak-pihak yang dengan sangat berjasa kepada penulis dalam proses memulai perkuliahan hingga tahap menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat nikmat dan rahmat-Nya, tak lupa solawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi *Customer Relations* Diskominfo Kabupaten Karanganyar Tahun 2019” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) jurusan Ilmu Komunikasi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, semangat, motivasi, saran, serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyied, S.IP., M.Sc. selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S. sos., M. Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah banyak membimbing penulis agar termotivasi dan selalu menyemangati untuk segera menyelesaikan skripsi hingga akhir.
3. Taufiqurrahman, S.IP., M.A., Ph.D. selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis.
4. Aswad Ishak, S. IP., M. Si. selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis
5. Segenap dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga, serta wawasan pengetahuan yang luas bagi penulis.

6. Pak Jono, Pak Muryadi dan Ibu Siti, yang telah senantiasa memberikan informasi dan membantu seluruh mahasiswa mahasiswi Ilmu Komunikasi demi kelancaran skripsi hingga akhir.
7. Ibu Sopiyaun, Ibu Kris, Bapak Ardiansyah dan semua pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yang telah memberikan kemudahan informasi selama penelitian.

Yogyakarta, 28 Juni 2020

Penulis

Yoga Budi Setyawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat Penelitian .....	16
E. Kerangka Teori .....	17
F. Metode Penelitian .....	33
G. Mekanisme Penulisan .....	42
<b>BAB II GAMBARAN UMUM DAN OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Sejarah dan Perkembangan Diskominfo Kabupaten Karanganyar .....	45
B. Visi dan Misi Diskominfo Pemerintah Kabupaten Karanganyar.....	47
C. Tugas dan Fungsi Diskominfo Kabupaten Karanganyar .....	48
D. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Karanganyar	51
E. Kode Etik/Maklumat Diskominfo Kabupaten Karanganyar.....	60
F. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Diskominfo Pemerintah Kabupaten Karanganyar .....	61

<b>BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>79</b>
A. Sajian Data .....	79
B. Pembahasan.....	133
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>161</b>
A. Kesimpulan .....	162
B. Saran .....	165
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>166</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penerimaan KIP Award Untuk Kabupaten Karanganyar.....	11
Gambar 2.1 Media/Aplikasi dari Diskominfo Kabupaten Karanganyar.....	43
Gambar 3.1 Rapat Koordinasi dengan PPID Pembantu 2019 .....	92
Gambar 3.2 Pendampingan dan Monitoring Evaluasi PPID pembantu.....	94
Gambar 3.3 Pendampingan Pembuatan <i>Website</i> Bagi PPID Pembantu .....	96
Gambar 3.4 Pelatihan Bimbingan Teknis PPID Pembantu .....	97
Gambar 3.5 Pembinaan Internet dengan Komunitas Media Sosial .....	98
Gambar 3.6 Ruang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (RPID) .....	102
Gambar 3.7 Tampilan Suara Masyarakat <i>Website</i> Karanganyar .....	105
Gambar 3.8 Tampilan Akun <i>Instagram</i> Kabupaten Karanganyar .....	107
Gambar 3.9 Tampilan Akun <i>Twitter</i> Kabupaten Karanganyar .....	108
Gambar 3.10 Tampilan <i>Website</i> Kabupaten Karanganyar.....	110
Gambar 3.11 Tampilan <i>Website</i> Diskominfo Kabupaten Karanganyar.....	111
Gambar 3.12 Tampilan <i>Website</i> PPID Kabupaten Karanganyar .....	112
Gambar 3.13 Tampilan <i>Facebook</i> Kabupaten Karanganyar.....	113
Gambar 3.14 Tampilan <i>YouTube</i> Kabupaten Karanganyar .....	114
Gambar 3.15 Tampilan <i>Twitter</i> Kabupaten Karanganyar.....	115
Gambar 3.16 Tampilan <i>Instagram</i> Kabupaten Karanganyar .....	117
Gambar 3.17 Penampilan FK METRA Dalam Sosialisasi Hidup Sehat .....	119
Gambar 3.18 Sambung Rasa “Sosialisasi Pilkades” Karanganyar .....	119
Gambar 3.19 Kampanye Penggunaan Internet Sehat.....	125
Gambar 3.20 Penerimaan Penghargaan KIP Award Jawa Tengah 2019 .....	131



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Media Komunikasi Diskominfo Kabupaten Karanganyar.....	123
--	-----

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Karanganyar 2019 .....	33
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Tim PPID Kabupaten Karanganyar .....	89
Bagan 3.2 Alur <i>Customer Relations</i> dalam Penerapan UU KIP .....	132