

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era Reformasi saat ini, birokrasi Indonesia perlu meningkatkan pelayanan publik, karena pelayanan publik menjadi tolok ukur tata kelola pemerintahan yang baik dan keberhasilan pelaksanaan tugas dan kinerja pemerintahan. Pelayanan publik menjadi penggerak utama dan sangat penting dalam mewujudkan *good governance* (Indriastuti, 2022). Tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan atau masyarakat (Puryatama & Haryani, 2020). Dalam suatu organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting, pelayanan dapat dianggap sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut dan sesuai dengan prosedur atau aturan yang telah ditetapkan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Fenomena pelayanan publik mempunyai permasalahan seperti prosedur yang rumit dan informasi yang tidak pasti, hal ini menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau oleh masyarakat (Engkus et al., 2021). Sehingga menimbulkan ketidakpercayaan oleh masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dapat tercapai melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk keterbukaan informasi publik (Halawa, 2019). Pelayanan informasi publik merupakan

penyelenggara pelayanan informasi yang terbuka, cepat, tepat waktu, murah dan sederhana (Dan et al., 2023). Dengan upaya penyebaran informasi publik yang efektif yaitu pemerintahnya memberikan respon yang cepat, dan tepat waktu, hal ini akan meminimalisir krisis sosial dan memberikan dampak pada penyebaran informasi yang relevan (Sun & Zhang, 2023). Badan Penyelenggara Negara harus menjalankan pemerintahan yang transparan dan tidak ada yang ditutupi, semua harus terbuka kepada masyarakat. Hak atas informasi merupakan salah satu bagian penting bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka (Kurniawan et al., 2022). Informasi merupakan faktor yang menentukan kesuksesan atau kegagalan dalam kegiatan birokrasi, dengan ini sumberdaya informasi harus dikelola dengan baik, karena informasi merupakan sumberdaya utama pengontrol pemerintah dalam mengendalikan badan publik.

Keterbukaan Informasi Publik yang di atur pada UU No 14 Tahun 2008 adalah hasil upaya masyarakat dan semua pihak yang menginginkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. Keterbukaan Informasi menjadi dasar untuk membangun pemerintahan yang baik, transparan, terbuka dan partisipatif dalam seluruh proses kenegaraan dan pengelolaan sumber daya publik mulai dari proses pengambilan keputusan, pelaksanaan hingga evaluasi. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, humas merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi, karena dengan keberadaanya menjadi sebab keberhasilan organisasi (Ashoer et al., 2020). Tujuan humas sendiri yaitu dapat memberikan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Kartika et al., 2023).

Humas mempunyai peranan yang sangat strategis dan penting, tidak hanya sebagai kegiatan komunikasi saja tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk menciptakan suasana yang baik dalam kerangka *win-win solution* di antara para pemangku kepentingan suatu organisasi, baik internal maupun eksternal dalam membangun citra dari instansi itu sendiri (Saputra, 2023). Dalam menyampaikan informasi, humas perlu menggunakan bahasa yang baik, akurat, mudah difahami, dan efektif untuk mencapai tujuan dan memahami dengan baik keinginan masyarakat (Eva et al., 2023). Keberadaan humas sebagai pengelola publikasi informasi kepada masyarakat baik secara internal maupun eksternal. Tidak hanya itu humas juga merupakan mediator yang bertindak sebagai penghubung antar organisasi publik (Amanda, 2022). Humas dalam Publikasi informasi pada instansi pemerintah harus bisa melihat dan memahami keinginan masyarakat dan anggotanya, tidak hanya itu humas harus mampu melaksanakan segala keinginan masyarakat tanpa menyinggung pihak manapun, terus membangun hubungan baik dan menciptakan rasa percaya antara masyarakat dengan aparat pemerintah.

Harapan masyarakat yang tidak bisa dipenuhi oleh pemerintah membuat kepercayaan kepada pemerintah semakin berkurang (Maharani & Tedi Erviantono, 2020). Hal ini juga dikarenakan kurangnya informasi masyarakat terkait seluruh kegiatan pada instansi pemerintahan. Publikasi informasi pada instansi pemerintah yaitu terdapat publikasi secara internal dan publikasi secara eksternal, publikasi internal yaitu humas mendistribusikan berita kegiatan melalui majalah atau bulletin, sedangkan publikasi eksternal yaitu humas mendistribusikannya melalui jaringan internet seperti *website*, dan sosial media

instagram, youtube, dan facebook (S. Wanto et al., 2022). Pada publikasi internal jangkauan persebaran informasinya lebih kecil, sedangkan publikasi eksternal persebarannya lebih luas dan lebih cepat. Publikasi eksternal tidak terlepas dari dokumentasi yang berupa arsip foto dan video, dokumentasi berfungsi sebagai sumber informasi mengenai kegiatan pada suatu instansi.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) merupakan lembaga Negara yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur urusan daerahnya sendiri, salah satu fungsi DPRD adalah fungsi legislasi, dalam melaksanakan fungsi legislasi DPRD disebut sebagai badan legislatif (Rahmawati, 2020). Fungsi legislasi yang dijalankan oleh DPRD adalah kekuasaan dalam pembuatan suatu kebijakan berupa aturan-aturan yang tertuang dalam produk hukum, salah satunya melalui peraturan daerah. Dalam menyusun peraturan daerah, DPRD bekerjasama dengan pimpinan daerah untuk menghasilkan peraturan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah yang dipimpinnya serta tujuan Negara yang diharapkan (Loda et al., 2019). DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas dan wewenang bersama Gubernur untuk menyusun peraturan daerah, mengawasi perda APBD, memilih Gubernur dan Wakil Gubernur, mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian Gubernur, mengkaji rencana pemerintah provinsi untuk melakukan hubungan internasional di daerah, menyetujui rencana kerja internasional, meminta laporan pertanggungjawaban Gubernur, menyetujui rencana kerja internasional, meminta laporan pertanggungjawaban Gubernur, menyetujui rencana kerja sama dengan daerah/pihak ketiga, dan melaksanakan tugas dan wewenang lain sebagaimana ditentukan oleh perundang-undangan.

DPRD Provinsi Jawa Timur dalam menjalankan tugas dan wewenangnya didukung oleh Sekretariat sebagai penyedia fasilitas, anggaran dan tenaga khusus sehingga kegiatan dan tugas fraksi dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 109 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat DPRD. Sekretariat merupakan bagian dari lembaga DPRD dan dipimpin oleh sekretaris, yang secara teknis dan operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD yang secara administratif bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Untuk melaksanakan kegiatan pelaksanaan peliputan/pemberitaan serta pendokumentasian di DPRD Provinsi Jawa Timur, merupakan bagian dari perundang-undangan. Bagian perundang-undangan membawahi sub bagian Humas Protokol atau biasa disebut *Public Relation*.

Sekretariat DPRD bertugas dalam penyelenggara administrasi kesekretariatan dan mengelola keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Provinsi, serta menyediakan tenaga profesional yang diperlukan DPRD untuk menjalankan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan. Dalam melaksanakan fungsi tersebut, Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi pengelolaan sekretariat DPRD dan menunjang penyelenggaraan rapat DPRD Provinsi. Sekretariat DPRD membawahi bagian umum, bagian keuangan, dan bagian persidangan dan perundang-undangan. Sedangkan bagian persidangan dan

perundang-undangan membawahi bagian produk hukum, bagian data dan bagian Humas Protokol.

Sub bagian Humas Protokol mempunyai tugas :

1. Menyiapkan dokumen pelaksanaan sistem dan publikasi pendukung aplikasi TI serta website DPRD.
2. Menyiapkan dokumen publikasi kegiatan DPRD melalui media cetak dan elektronik serta media sosial.
3. Menyiapkan dokumen pelaksanaan pengelolaan penerbitan media DPRD.
4. Menyiapkan dokumen dan memproduksi audiovisual kegiatan DPRD dan Sekretariat DPRD.
5. Menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan penyiapan dan pendistribusian publikasi cetak sesuai kebutuhan DPRD.
6. Menyiapkan dokumen bahan pelaksanaan penyebarluasan Peraturan Daerah dan Produk Hukum DPRD serta mengembangkan website DPRD.
7. Menyiapkan dokumen bahan pelaksanaan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

Publikasi Informasi pada Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yaitu melalui media online, media cetak dan media massa. Publikasi informasi melalui media online yaitu seperti iklan, *website*, Instagram, Facebook dan Youtube. Publikasi informasi melalui media cetak yaitu koran dan majalah dan publikasi media massa yaitu melalui media televisi. Publikasi informasi pada media cetak lebih lambat dikarenakan peminatnya semakin berkurang. Pada era

sekarang ini media online lebih berkembang pesat, lebih cepat dan efisien. Tidak semua informasi pada DPRD Provinsi Jawa Timur bisa di *ekspose* ke media, tetapi terdapat juga informasi yang harus dan wajib di *ekspose* karena sangat berhubungan dengan masyarakat atau informasi yang bersifat publik.

Informasi yang wajib dan harus di publikasikan kepada masyarakat yaitu seluruh kegiatan pimpinan dan anggota DPRD sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 109 Tahun 2021. Untuk pengelolaan layanan informasi dan dokumentasi pada Provinsi Jawa Timur periode 2022-2024 terdapat pada Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188 Tahun 2022, yaitu untuk mendokumentasikan, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi serta dokumentasi. Dengan ini Humas Protokol sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai kewajiban dalam penyebaran informasi serta melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Gubernur. Sebagai Lembaga Pemerintahan, DPRD Provinsi Jawa Timur harus menjalankan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat, namun ada beberapa jenis informasi yang umumnya dianggap sebagai informasi internal atau rahasia. Informasi yang menurut sifatnya baik tertulis maupun tidak tentang rencana atau kegiatan yang dapat merugikan pihak lain dan dapat membahayakan negara sehingga belum boleh disebarkan dengan tujuan tertentu sesuai peraturan DPRD Provinsi Jawa Timur No 1 Tahun 2015.

Kegiatan informasi DPRD Provinsi Jawa Timur yang tidak bisa dipublikasikan kepada masyarakat yaitu penyampaian nota penjelasan oleh pengusul atas rancangan perda tentang pelayanan publik dan penyampaian nota penjelasan oleh pengusul atas rancangan perda tentang perlindungan dan

pemberdayaan koperasi serta usaha kecil dan menengah. Hal ini dikarenakan perda masih dalam proses perancangan dan belum sah menjadi perda. Apabila informasi tersebut di sampaikan akan merugikan pihak lain dan menyebabkan kesalahfahaman terkait peraturan daerah. Selain itu juga terdapat laporan keuangan yang belum di audit, jika informasi ini disebarkan kepada masyarakat akan menimbulkan kesalahfahaman pada penerima informasi.

Dalam wawancara tahap awal yang dilakukan pada sub bidang Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur ternyata masih ada kendala dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, salah satunya yaitu keterlambatan dalam publikasi informasi, hal ini dapat dilihat dengan kurang terbarunya berita kegiatan atau agenda pada *website* dan media sosial. Seperti yang dijelaskan Bapak Mukti selaku pegawai pada sub bidang Humas Protokol :

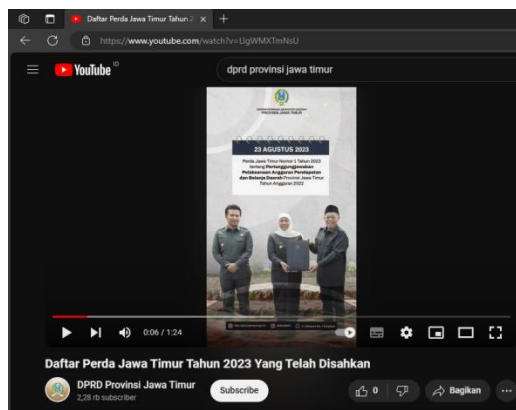
” yang saya rasakan yaitu keterlambatan, jadi kita lebih fokus pada pekerjaan yang hari ini juga harus dikerjakan, kegiatan disini kan sangat banyak, tidak hanya di kantor tetapi juga ketika dinas lapangan. Sedangkan pada hari ini juga kita dituntut untuk segera mengirim rilis berita tadi pada pihak ketiga”.

Faktor lain yang menyebabkan publikasi informasi pada media online menjadi terhambat adalah dikarenakan staf atau pegawainya sendiri yang sering menunda dalam pekerjaan. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Mukti selaku pegawai pada sub bidang Humas Protokol :

“ dalam pelaksanaannya kita juga mendapati tugas dari pimpinan kita, tugas dari Bapak Ali, dan mohon maaf ya anak-anak (pegawai) itu juga kadang nggak aktif, tidak segera mengirim berita itu tadi, sehingga kadang pekerjaan itu jadi menumpuk dan berita belum di publish”.

Pada wawancara tahap awal di atas, dapat dilihat adanya permasalahan pelayanan informasi publik pada humas protokol yaitu, informasi kegiatan yang wajib di publikasikan belum semuanya tersampaikan kepada masyarakat, dikarenakan keterlambatan dalam penyebaran berita dan agenda kegiatan, salah satunya yaitu mengenai peraturan daerah. Hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya kebaruan informasi pada berita di media online, seperti *website* dan media sosial lainnya yang merupakan sarana pelayanan informasi publik. Permasalahan ini dapat mencederai UU No 14 Tahun 2008 terkait keterbukaan Informasi Publik.

Keterlambatan pada publikasi informasi kerap ditemukan pada media sosial, salah satunya yaitu Youtube. Youtube merupakan salah satu sarana transparansi komunikasi kepada masyarakat dalam memberikan informasi. Dengan menggunakan media Youtube akses informasi akan dengan mudah dijangkau oleh jutaan orang, hal ini sangat disayangkan jika terdapat keterlambatan dalam pengiriman berita, sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. 1 Data Keterlambatan Publikasi Informasi

Sumber : <https://youtu.be/LlgWMXTmNsU?si=qipGmojhtsAIS21q>

Pada Gambar diatas dapat bahwa adanya keterlambatan pada penyebaran publikasi informasi mengenai Peraturan Daerah pada Tahun 2023, baru diunggah pada tahun 2024. Permasalahan ini tentu akan menimbulkan dampak yang signifikan kepada masyarakat, jika masyarakat tidak mendapatkan informasi dari DPRD akan menyebabkan tidak adanya transparansi informasi dari agenda kegiatan DPRD dan ketidaktahuan masyarakat tentang peraturan dan kebijakan terbaru (S. Wanto et al., 2022). Pelayanan informasi yang buruk akan berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat dan kesalahfahaman terhadap pemerintah, sehingga memicu beberapa aksi unjuk rasa dan demonstrasi yang dapat mengganggu stabilitas Negara, kerusakan pada fasilitas umum dan menimbulkan korban jiwa. Seperti demonstrasi yang terjadi di Surabaya yang dilansir pada satu berita sebagai berikut :

”Ratusan mahasiswa berkumpul di halaman depan DPRD Jatim, Jalan Indrapura, Kecamatan Bubutan, Surabaya. Mereka merupakan gabungan dari aliansi BEM SI Jatim. Mereka menolak Rancangan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (RKUHP). Mahasiswa mengatakan jika pemerintah sebaiknya dalam pengesahan RKUHP dan menolak karena tidak sesuai dengan negara demokrasi. Tidak hanya itu, mahasiswa juga meminta masyarakat untuk ikut serta dalam aksi pembatalan

pasal karet, transparansi juga tidak ada. Dalam hal ini, para mahasiswa berharap hal tersebut benar-benar dapat diterima oleh DPRD Jatim dan disampaikan kepada pemerintah pusat DKI Jakarta. Jika tuntutannya tidak ada jawaban mahasiswa akan mengancam melakukan aksi dengan massa yang lebih besar”.

Sumber: Ratusan Mahasiswa Surabaya Turun ke Jalan Tolak RKUHP (detik.com), diakses 6 Juli 2022.

Pada berita ini dapat dilihat jika pelayanan Informasi pada Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur masih terbilang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pada akhirnya pemerintah menyatakan jika RKUHP belum bisa disahkan pada bulan Juli 2022 ini. Mahasiswa menuntut transparansi rancangan dan perbaikan pasal-pasal yang melanggar amanat reformasi. Tidak hanya itu, Koalisi Masyarakat Sipil Jawa Timur juga menggelar aksi pada berita sebagai berikut :

“Aliansi Masyarakat Sipil Jawa Timur mengadakan aksi diam dan membagi bagikan stiker peringatan #SemuaBisaKena kepada masyarakat. Mereka mengingatkan masyarakat bahwa Revisi KUHP yang diusulkan pemerintah dan dibahas dengan DPR dapat menyasar siapapun di kemudian hari. Masyarakat merasa jika sudah dikerjain DPR dan pemerintah mulai dari UU KPK, Omnibuslaw, UU Cipta Kerja, sampai KUHP” cnnindonesia.com, Sumber: Jerit Penolakan Pengesahan RKUHP yang Bermasalah di Berbagai Daerah (cnnindonesia.com), di akses 7 Desember 2022.

Pada berita ini dapat dilihat jika penolakan RKUHP disebabkan karena Terdapat banyak pasal yang bermasalah dalam isinya sehingga sangat beresiko tinggi kriminalisasi dan mengancam kebebasan sipil. Selain itu, masyarakat juga menilai pemerintah dan DPR kurang terbuka dalam proses pembahasan, hal ini menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, jika pelaksanaan publikasi informasi tidak berjalan dengan baik, akan adanya kecurigaan-kecurigaan yang buruk terhadap kinerja DPRD, baik dari individu

maupun kolektif, seperti anggapan DPRD yang mengabdikan uang rakyat untuk belanja pribadi. Masyarakat akan merasa jika pemerintah bekerja hanya untuk kepentingan mereka sendiri, ini menyebabkan perubahan citra positif menjadi negatif.

Faktor Sumber Daya Manusia yang kurang juga mempengaruhi terhambatnya publikasi informasi. Agenda kegiatan yang banyak dan datang dalam waktu bersamaan menyebabkan banyak pekerjaan yang tidak dikerjakan secara tepat waktu.

“Bapak Mukti Wibowo selaku Pegawai Sub Bagian Humas Protokol mengatakan jika kendala yang kita alami adalah kendala agenda jadwal kegiatan, ketika berbarengan dengan tugas pimpinan dan anggota dewan lainnya, semisal hari ini ada agenda rapat paripurna dan pada hari itu juga ada kegiatan menghadiri undangan rapat diluar, kendalanya apa?, yaa itu dalam hal peliputan tenaganya kita kan terbatas, ada yang posisinya di kantor dan ada juga yang harus keluar kantor untuk menyiapkan acara dan kegiatan, yaa itu intinya tenaga peliputan kita ini terbatas, sedangkan banyak sekali agenda yang harus diliput”.

Selain itu terdapat kendala dalam sarana atau alat seperti kamera, hal ini mempengaruhi kualitas pada saat peliputan dan pengambilan gambar pada suatu acara dan agenda kegiatan.

”kita juga mengalami keterbatasan alat yaitu kamera, jadi kamera kita yang disini tergolong kamera yang sudah tua, kadang juga saya sendiri menggunakan kamera pribadi. Kita sudah melakukan pengajuan cuman pengajuannya masih di proses, ya mungkin masih menunggu anggaran”.

Dalam wawancara di atas dapat dilihat jika berbagai kendala yang terjadi pada sub humas protokol dapat berpengaruh dalam kinerja publikasi informasi. Terbatasnya pekerja dengan agenda kegiatan yang banyak menjadi salah satu

faktor keterlambatan dalam publikasi informasi, tidak hanya itu keterbatasan alat juga dapat berpengaruh dalam kualitas dokumentasi.

Hasil dari pra riset berupa wawancara dengan staf humas protokol DPRD Provinsi Jawa Timur, publikasi informasi pada humas protokol belum berjalan dengan semestinya, dikarenakan terdapat beberapa kendala yang terjadi. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena DPRD Provinsi Jawa Timur adalah unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah di Provinsi Jawa Timur, sehingga Publikasi Informasi pada Humas DPRD merupakan hal yang sangat diperlukan. Dengan informasi dan akses yang mudah difahami, akan membantu masyarakat dalam menghadapi beredarnya isu isu sensitif, oleh karena itu masyarakat menjadi termotivasi untuk terlibat dalam diskusi, pemilihan umum dan memberikan masukan kepada DPRD.

Berdasarkan permasalahan yang sudah di uraikan, penelitian ini berupaya untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam melaksanakan pelayanan publik mengenai penyebaran informasi publik kepada masyarakat. Konsep kinerja dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Keduanya saling berhubungan satu sama lain, karena suatu organisasi tidak dapat mencapai suatu tujuan tanpa adanya kinerja pegawai pada organisasi tersebut. Pemahaman makna kinerja yang dirangkum oleh Lebas & Euske (2004) kinerja yaitu upaya dengan maksud tertentu untuk menghasilkan sesuatu (misal upaya menciptakan nilai) (Surahmat & Aminah, 2022). Sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja manajemen yang dapat memberikan output organisasi dan sesuai dengan

perencanaan perusahaan. Kinerja organisasi yang baik mempunyai kemampuan mengembangkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan. Hal ini menjadi satu kelebihan untuk organisasi. Kinerja organisasi yang baik yaitu kinerja yang bisa memberi peluang dan menarik perhatian perusahaan lainnya (Sinambela & Darmawan, 2021).

Suatu instansi dapat bekerja dengan baik jika adanya dukungan, salah satunya yaitu dukungan dari organisasi yang berupa suasana, lingkungan, sarana dan prasarana, dan hal yang dapat menunjang tingkat kinerja organisasi lainnya. Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut mendorong penulis agar melakukan penelitian terhadap pelayanan publik pada humas di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat dengan kajian lebih mendalam dan menyusunnya dalam bentuk penelitian yang berjudul **“KINERJA HUMAS PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PUBLIKASI INFORMASI KEPADA MASYARAKAT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam publikasi informasi kepada masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah peneliti mencoba menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan dari rumusan masalah penelitian. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam Publikasi Informasi Kepada Masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi DPRD Provinsi Jawa Timur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di bidang Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur demi mewujudkan *Good Governance* sesuai dengan undang undang KIP.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berkaitan dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah peneliti berusaha menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan dari rumusan masalah penelitian. Maka dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam Publikasi Informasi Kepada Masyarakat.