

**KINERJA HUMAS PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PUBLIKASI
INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

MIRDA YUMA EKA PUTRI
NPM 20041010235

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**KINERJA HUMAS PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PUBLIKASI INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

Disusun Oleh:

Mirda Yuma Eka Putri
NPM. 20041010235

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing**



Indira Arundinasari, S. AP. M. AP
NPT. 21219930521320

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**KINERJA HUMAS PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PUBLIKASI INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

Disusun Oleh:

Mirda Yuma Eka Putri
NPM. 20041010235

Telah diuji oleh Tim Penilai dan dipublikasikan pada Jurnal Kebijakan Publik
(Terakreditasi Sinta 4)
Volume 15 Nomor 2, Juni 2024
Pada tanggal 27 Mei 2024

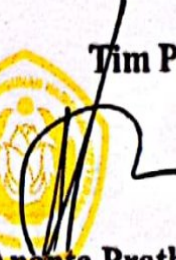
Menyetujui,

Pembimbing


Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

Tim Penguji

1. Ketua


Drs Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001


2. Sekretaris


Indira Arundinasari S.AP., M. AP
NPT. 21219930521320

3. Anggota


Dra. Susi Hardjati M. AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 19680418202121100

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

**KINERJA HUMAS PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PUBLIKASI INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

Disusun Oleh:

Mirda Yuma Eka Putri
NPM. 20041010235

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 6 Juni 2024

Tim Penilai

Penilai 1

Penilai 2

Penilai 3

Drs Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

Dra. Susi Hardjati M. AP
NIP. 196902101993032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mirda Yuma Eka Putri
NPM : 20041010235
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi

**KINERJA HUMAS PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PUBLIKASI INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi sayang yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 21 Mei 2024
Yang Membuat Pernyataan



MIRDA YUMA EKA PUTRI
NPM. 20041010235

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai peran penting dalam perantara pemerintah pusat kepada masyarakat, dengan hal ini Humas Protokol DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai peranan dalam persebaran informasi publik demi mewujudkan keterbukaan informasi kepada masyarakat sesuai undang - undang yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilaksanakan di DPRD Provinsi Jawa Timur Kota Surabaya. Informan pada penelitian ini ditentukan secara snowball sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dokumentasi dan dari data materi audio atau visual. Data di analisis dengan mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan meliputi uji kredibilitas, pengujian transferability, pengujian dependability, dan pengujian konfirmability. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur diterapkan dalam lima indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu (1) Produktivitas, terlihat dalam penyelesaian pelayanan publikasi informasi dan pelayanan kepada anggota dewan cukup baik dan tersusun. (2) Kualitas layanan, dapat dilihat dari pelayanan informasi PPID DPRD Jatim dalam merespons permohonan masyarakat juga tepat waktu. (3) Responsivitas, dapat dilihat dari sistem dan alur permohonan yang jelas, terbuka untuk umum dan waktu penyelesaian yang cepat. (4) Responsibilitas dapat dilihat dari struktur organisasi dan pelaksanaan tugas dan fungsinya yang sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. (5) Akuntabilitas dapat dilihat dalam tanggung jawab humas dalam penyelesaian kerjanya untuk menghasilkan layanan yang transparan. Meskipun begitu humas juga mempunyai kendala yaitu terdapat penumpukan dalam pengiriman berita yang menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman berita.

Kata Kunci : Kinerja, Humas Protokol, Publikasi Informasi.

ABSTRACT

This research is motivated because the East Java Provincial DPRD has an important role in mediating the central government to the community, in this case the Public Relations Protocol of the East Java Provincial DPRD has a role in disseminating public information in order to realize information disclosure to the public according to the laws that have been established. This research uses qualitative research methods with a case study approach. The research took place at the DPRD of East Java Province, Surabaya City. Informants in this study were determined by snowball sampling. Data were collected through interviews, observation of documentation and from audio or visual material data. Data were analyzed by reducing data, presenting data, and drawing conclusions. In this study, the data validity test used includes reliability testing, transferability testing, dependability testing, and confirmability testing. The results of this study indicate that the performance of the Public Relations Protocol of the East Java Provincial DPRD Secretariat is applied in five indicators to measure the performance of public organizations, namely (1) Productivity, seen in the completion of information publication services and services to board members is quite good and arranged. (2) Service quality, can be seen from the East Java Provincial Parliament PPID information service in responding to public requests in a timely manner. (3) Responsiveness, can be seen from the system and flow of requests that are clear, open to the public and fast completion time. (4) Responsiveness can be seen from the organizational structure and the implementation of its duties and functions that are in accordance with established regulations. (5) Accountability can be seen in the responsibility of public relations in completing its performance to produce transparent services. Even so, public relations also has obstacles, namely there is a buildup in sending news which causes delays in sending news.

Keyword : *Performance, Protocol Public Relations, Information Publication*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kita kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam Publikasi Informasi Kepada Masyarakat”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih Kepada Ibu Indira Arundinasari, S. AP., M. AP selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kepada:

1. Kedua orang tua, serta keluarga yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan, serta memberikan motivasi semangat dan kepercayaan kepada penulis.
2. Bapak Prof Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Segenap dosen di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan.
6. Bapak Dr Andik Fadjar Tjahjono Drs., M.Si selaku Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur.
7. Bapak Ali Latifi, S.Sos, M.SI selaku Kepala Bagian Dokumentasi Informasi dan Publikasi, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur.
8. Segenap Aparatur Sipil Negara dan tenaga kontrak di lingkungan Organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur.
9. Mochamad Dhani Inwanul Farikh yang selalu mendukung, mensupport, serta menemani dalam keadaan sedih maupun senang dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Innike Fitra Farastutie selaku sahabat yang menemani dari awal perkuliahan hingga akhir dan sama-sama berjuang memperoleh gelar bersama.
11. Nadya, Cece, Lala, Monjas, Febri, Laili, Ditak selaku sahabat di perkuliahan yang selalu memberikan semangat serta dukungan untuk memperoleh gelar yang sama

12. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan untuk penulisan selanjutnya. Akhir kata, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 21 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Pustaka	22
2.2.1. Pelayanan Publik.....	22
2.2.2. Kinerja Organisasi	25
2.2.3 Humas	31
2.3 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	36

3.3	Fokus Penelitian	37
3.4	Sumber Data	39
3.5	Teknik Penentuan Informan	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
3.8	Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1.	Profil Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur	46
4.2.	Hasil Penelitian.....	56
4.2.1.	Produktivitas	57
4.2.2.	Kualitas Layanan.....	65
4.2.3.	Responsivitas.....	75
4.2.4.	Responsibilitas	83
4.2.5.	Akuntabilitas	85
4.3.	Pembahasan	88
4.3.1.	Produktivitas	89
4.3.2.	Kualitas Layanan	90
4.3.3.	Responsivitas	93
4.3.4.	Responsibilitas	95
4.3.5.	Akuntabilitas	96
BAB V PENUTUP		100
5.1.	Kesimpulan.....	100
5.2.	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....		103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Keterlambatan Publikasi Informasi	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	43
Gambar 4. 1 Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur.....	52
Gambar 4. 3 Gambar Jumlah berita menurut alat kelengkapan dewan.....	66
Gambar 4. 4 PPID Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur	68
Gambar 4. 5 Tampilan Media sosial Instagram DPRD Provinsi Jawa Timur.....	70
Gambar 4. 6 Tampilan Media sosial X DPRD Provinsi Jawa Timur.....	71
Gambar 4. 7 Tampilan Media sosial YouTube DPRD Provinsi Jawa Timur	71
Gambar 4. 8 Alur Pengajuan Keberatan PPID DPRD Provinsi Jawa Timur	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan penelitian sekarang	19
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Sub Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur	54
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan di Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur	56
Tabel 4. 3 Berita dan Informasi melalui website Bulan Januari 2024	59
Tabel 4. 4 Berita dan Informasi melalui media sosial bulan Januari 2024.....	61
Tabel 4. 5 Data Permohonan Informasi PPID Tahun 2019	78