

**STANDAR PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK  
DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DAERAH (BPSDMD) PROVINSI JAWA TENGAH**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Diploma III pada Program Diploma III  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh

Yasinta Firdani  
14020414060038

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2017**

## PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Standar Prosedur Pelayanan Informasi Publik Di Badan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD)  
Provinsi Jawa Tengah

Nama Penyusun : Yasinta Firdani  
NIM : 14020414060038  
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
Diploma III



Semarang, 14 Desember 2017

Wakil Dekan I

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

**Dosen Pembimbing :**

1. Drs. Zainal Hidayat,, MA

(.....)

**Dosen Penguji Tugas Akhir :**

1.Drs. Aloysius Rengga,M.Si

(.....)



**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Yasinta Firdani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020414060038
3. Tempat / Tanggal Lahir : Hulu Sungai Utara / 15 Mei 1996
4. Jurusan / Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran FISIP  
Undip
5. Alamat : Jl. Taman Bunga Selatan D17 No 7 BSB  
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**“Standar Prosedur Pelayanan Informasi Publik Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Jawa Tengah”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 14 Desember 2017

Pembuat Pernyataan,  
Yasinta Firdani

NIM.14020414060038

\*) Coret yang tidak perlu

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah SWT beserta orang-orang yang sabar”. (Al-Baqarah : 153 ).*

*“Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya kepada kedudukan terhormat dan mulia (tinggi) ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat ”. (H.R Ar-Rabii)*

*Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :*

*Ayah dan Mamah yang selalu mendoakan di setiap langkah penulis*

*Mas ferdiaz dan adik saya fara yang selalu memberi support*

*Mas arga yang selalu memberi support penulis*

*Sahabat terbaik penulis syifa, mbak vivi, mbak putri, mas reyhan, yang tanpa lelah memberikan motivasi kepada penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi dalam bersikap dan bersifat*

***Keluarga besar Administrasi Perkantoran 2014, yang mengajarkan kepada penulis arti sebuah keluarga.***

## ABSTRAKSI

**Nama :Yasinta Firdani**

**Nim :14020414060038**

**Judul :“Standar Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Jawa Tengah”.**

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) menggambarkan dan menguraikan tentang standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah; dan 2) menganalisis hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah pembaca mampu menambah pengetahuan terutama tentang Administrasi Perkantoran, khususnya mengenai standar pelayanan informasi publik di instansi negeri.

Penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena bertujuan untuk menggambarkan dan menguraikan mengenai sesuatu fenomena, yaitu mengenai pelaksanaan standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah, dengan jenis penelitian adalah deskriptif, serta menggunakan beberapa informan sebagai narasumber untuk mampu menggambarkan dan menguraikan fenomena yang diteliti.

Adapun hasil penelitian ini adalah bahwa secara umum pelaksanaan standar Pelayanan Informasi Publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah berjalan kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan terhadap pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah. Beberapa kendala yang cukup signifikan terkait pelaksanaan standat pelayanan informasi publik. Dari fungsi perencanaan, pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah belum memiliki rencana jangka panjang atau rencana strategis, padahal perencanaan strategis perlu dilakukan untuk keberlangsungan pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah pada masa yang akan datang. Hal ini dilakukan agar dapat mengantisipasi situasi yang akan terjadi di masa yang akan datang dengan pemikiran untuk meninjau kembali prioritas yang mungkin tidak penting lagi. Selanjutnya adalah daftar informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah yang belum bisa disosialisasikan kepada publik karena menunggu Surat Keputusan (SK) Pimpinan BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.

***Kata kunci: Standar Prosedur Pelayanan Informasi Publik, BPSDMD Provinsi Jawa Tengah”.***

## ABSTRACT

**Name : Yasinta Firdani**

**Nim : 14020414060038**

**Title : "Standard of Public Information Service Procedures at the Regional Human Resources Development Board (BPSDMD) of Central Java Province"**

---

---

This research aims to; 1) describes and describes the standard of public information service in BPSDMD of Central Java Province; and 2) to analyze the barriers that occur in the implementation of public information service standards in BPSDMD Central Java Province. While the benefits of this study is the reader is able to increase knowledge, especially about Office Administration, especially on public information service standards in government agencies. This research will use qualitative approach, because it aims to describe and describe something phenomenon, namely the implementation of public information service standard in BPSDMD Central Java Province, with the type of research is descriptive, and using some informants as resource persons to be able to describe and describe the phenomenon researched. The results of this study is that generally the implementation of Public Service Information standard in BPSDMD Central Java Province runs less than optimal. This can be seen from the readiness to implement the Public Information Service in BPSDMD Central Java Province. Some significant obstacles related to the implementation of standard public information services. From the planning function, public information service in BPSDMD of Central Java Province does not have long-term plan or strategic plan, whereas strategic planning needs to be done for the sustainability of public information service in BPSDMD Central Java Province in the future. This is done in order to anticipate future situations with the mind to review priorities that may not be important anymore. Next is a list of public information in BPSDMD Central Java Province that can not be socialized to the public because waiting for the Decree (SK) Leadership BPSDMD Central Java Province.

***Keywords: Standard of Public Information Service Procedure, BPSDMD of Central Java Province***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“STANDAR PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH (BPSDMD) PROVINSI JAWA TENGAH”** Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program sarjanaa Diploma (D-3) pada Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak sekali pihak yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas, secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tidak ada kata yang lebih mulia diucapkan selain terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin menyampaika rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyusun Laporan Magang ini.
2. Drs. Hesti Lestari, MS selaku Ketua Program D III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si Selaku Sekertaris Program Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Drs. Zainal Hidayat,, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Drs. Aloysius Rengga, M.Si selaku Wali Dosen yang telah membantu dan berkenan memberi arahan kepada penulis selama masa studi penulis dan sekaligus dosen penguji.
6. SP. Adriyani S, SH selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kegiatan Magang di Sub Bagian Pengembangan Kompetensi Manajerial.

7. Drs. Budi Santoso, MM selaku Sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah.
8. Seluruh Pegawai Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah, yang sudah penulis anggap sebagai keluarga yang telah memberikan pengarahan, serta memberikan banyak pengalaman dalam pelajaran hidup yang sangat berharga bagi penulis.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis. Maka dalam kesempatan yang berbahagia ini penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Universitas Diponegoro dan seluruh pembaca dimasa yang akan datang.

Semarang, 14 Desember 2017

Yasinta Firdani  
NIM.14020414060038



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	11
1.4 Kerangka Teori .....	12
1.4.1 Informasi Publik .....	12
1.4.2 Jenis dan Klasifikasi Informasi Publik .....	13
1.4.3 Prosedur Layanan .....	16
1.4.4 Layanan Informasi .....	17

1.4.5	Jenis Layanan Informasi .....	17
1.4.6	Standar Pelayanan Informasi Publik .....	18
1.5	Fenomena Penelitian .....	20
1.6	Metode Penelitian .....	23
1.7.1	Pendekatan Penelitian .....	23
1.7.2	Fokus dan Lokus .....	24
1.7.3	Tipe Penelitian .....	24
1.7.4	Subyek dan Obyek Penelitian .....	25
1.7.5	Pemilihan Informan .....	25
1.7.6	Metode Pengumpulan Data .....	26
1.7.7	Analisis Data .....	28

**BAB II GAMBARAN UMUM BADAN PENGEMBANGAN SUMBER  
DAYA MANUSIA DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH**

2.1	Sejarah Berdirinya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah .....	30
2.2	Kedudukan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah.....	32
2.3	Tugas Pokok Dan Fungsi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah .....	32
2.4	Fasilitas.....	33
2.5	Struktur Organisasi BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.....	35
2.6	Penghargaan yang diperoleh Badan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah.....	37

<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Standar Pelayanan Informasi Publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah .....	46
3.2 Hambatan yang Terjadi dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Informasi Publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.....	62
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
4.1 Kesimpulan .....	66
4.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Standar Operasional Prosedur Permohonan Informasi Publik . 19
Gambar 1.2	Alur Permohonan IP Tata Cara Memperoleh Informasi ..... 20
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah ..... 36
Gambar 2.2	Sertifikat Akreditasi Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah ..... 37
Gambar 2.3	Sertifikat ISO 9001 :2008..... 38
Gambar 2.4	Piagam Penghargaan Akuntabilitas Kinerja - Kategori Baik ... 38
Gambar 2.5	Piagam Penghargaan Badan Publik Terbaik VII dalam keterbukaan Informasi publik 2016 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah..... 39
Gambar 2.6	Sertifikat Akreditasi Perpustakaan Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah ..... 39
Gambar 3.1	Sertifikat Akreditasi Perpustakaan Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah ..... 57
Gambar 3.2	Alur Pengajuan Keberatan Atas Pelayanan Informasi Publik .. 59
Gambar 3.3	Alur Laporan Penyalahgunaan Wewenang ..... 60
Gambar 3.4	Alur Mekanisme Permohonan Informasi Publik ..... 61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran-1 Daftar Pertanyaan