

**PEMBERIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS COMPUTER
MEDIATED COMMUNICATION DI PEMKOT PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program
Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh :

Mutiara Fitri

14030116060032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

LEMBAR PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Mutiara Fitri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030116060032
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pacitan, 8 Februari 1998
4. Jurusan / Program Studi : Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Perum. Mangun Jaya Indah II Blok B2/1 Tambun Selatan, Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis berjudul :

**Pemberian Pelayanan Informasi Publik Berbasis Computer Mediated
Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil tugas akhir atau 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 tanggung jawab.

Semaran 9 Agustus 2019

Pembuat Pernyataan;

Mutiara Fitri
NIM. 14030116060032

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tuga Akhir : Pemberian Pelayanan Informasi Publik Berbasis Computer Mediated Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan
Nama Penyusun : Mutiara Fitri
NIM : 14030116060032
Program Studi : D-III Hubungan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III

Semarang 9 Agustus 2019

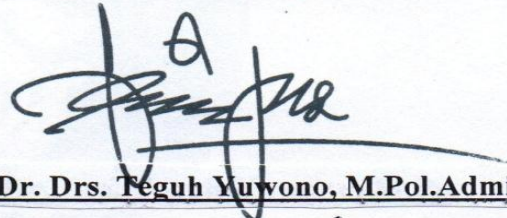
Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

NIP. 19640827.199001.1.001

Wakil Dekan I Bidang Akademik

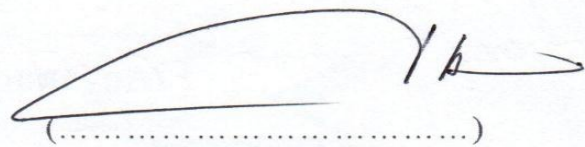


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 1969082219940311002

Dosen Pembimbing :


1. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si
NIP. 19750831.200212.1.002



(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Nurul Hasfi, S.Sos, MA
NIP. 19790831.200604.2.001
2. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si
NIP. 19750831.200212.1.002



(.....)



(.....)

MOTTO

“Do The Best For The Best”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk Allah Subhanahu Wa Ta'ala, kedua orang tua, dan kepada semua orang yang penulis sayangi.

Terimakasih atas karuni-Nya, bantuan, doa, dan motivasi yang telah diberikan. Semoga bermanfaat untuk kita semuanya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin. Sebuah rangkaian proses dalam menghasilkan penelitian ini telah berlangsung dengan lancar dari awal hingga akhir. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga atas ijin-Nya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian penelitian guna memenuhi Tugas Akhir yang berjudul “*Pemberian Pelayanan Informasi Publik Berbasis Computer Mediated Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan*”. Penulis menyadari dalam pelaksanaan penelitian dan proses penyusunan tugas akhir ini melibatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan sepenuh hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ala. Atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tidak henti-hentinya dilimpahkan kepada penulis yang telah menjadikan penulis selalu bersyukur atas setiap proses sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam, pemimpin umat dan perantara dan yang kita nantikan syafaatnya di yaumul kiyamah.
3. Drs.Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Mas Agus Naryoso, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Hubungan Masyarakat FISIP Undip dan Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam proses penulisan tugas akhir dan juga ilmu-ilmu yang telah beliau ajarkan selama penulis mengikuti studi di D3 Hubungan Masyarakat FISIP Undip.
5. Mas Bayu selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan
6. Mbak Dian selaku Dosen D3 Hubungan Masyarakat yang telah memberikan bimbingan, nasihat dan motivasi dalam pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini.
7. Dr. Nurul Hasfi, S.Sos, MA selaku dosen penguji. Terima kasih atas bimbingan dan masukannya dalam menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.
8. Orang Tua, yakni Papah, Mamah, Kakak, dan juga kedua adik saya, serta keluarga besar yang selalu mendukung, memberikan nasihat, semangat, dan selalu mendoakan selama ini.
9. Sahabatku Dina, Sintha, dan Afriesta teman seperjuangan dari zaman maba hingga sekarang yang selalu memberikan energy untuk semangat menjalankan perkuliahan, see you on top guys!

10. Sahabat Prodiuku Yesi, Lufi, Ayen, Dian, Amien, dan Mas Aji, yang selalu menjadi salah satu penyemangatku untuk menyelesaikan Tugas akhir, semoga Allah membahagiakan kalian dan semoga kita bisa sukses bersama dalam jalannya masing-masing.
11. Kepala Bagian Humas Setda Pemkot Pekalongan. Pak Arif Karyadi yang selalu memberikan semangat dan gambaran kerja kedepannya
12. Staff Humas Mas Machfudz (cikgu), Mas Midun, Mas Limin, Mas Soni, dan Noni yang selalu sabar dan mengajarkan kegiatan kehumasan yang ada di Pemkot Pekalongan.
13. Staff Humas Mbak Reni yang selalu memberikan dorongan, semangat, dan bantuan selama proses magang hingga menyusun Tugas Akhir.
14. Ilham dan Mas Sidik sebagai partner Magang di Humas Pemkot Pekalongan yang selalu membantuku menyelesaikan tugas-tugas selama magang.

ABSTRAK

Judul : Pemberian Pelayanan Informasi Publik Berbasis Computer Mediated Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan

Pelayanan informasi publik merupakan salah satu kewajiban penting yang harus disediakan oleh setiap instansi baik pemerintah maupun non pemerintah dalam rangka transparansi, akuntabilitas, dan pengelolaan pemerintahan yang semakin baik di Indonesia. Hal ini diatur dalam Undang-undang keterbukaan informasi publik Nomor 14 tahun 2008. Kegiatan pemberian pelayanan informasi publik ini merupakan bagian dari penunjang kegiatan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) di Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan penambahan alat berupa kuesioner sebagai penunjang dalam penelitian.

Penelitian ini membahas mengenai Pemberian Pelayanan Informasi Publik Berbasis Computer Mediated Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana praktik dalam pemberian pelayanan informasi publik berbasis Computer Mediated Communications (CMC) yang ada di Pemkot Pekalongan melalui media sosial seperti facebook, instagram, twitter, youtube serta website Pemkot Pekalongan sudah dapat dimaksimalkan sesuai dengan standar yang ada. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam melalui kabag (kepala bagian) humas Pemkot Pekalongan dan staf humas Pemkot Pekalongan, serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna media sosial.

Dapat disimpulkan bahwa praktik pemberian pelayanan informasi publik berbasis Computer Mediated Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan belum dapat berjalan secara maksimal. Penelitian ini beragumen ada beberapa faktor utama yang menghambat dalam memaksimalkan pemberian pelayanan informasi tersebut yaitu masih terbatasnya personil atau anggota untuk mengelola media sosial tersebut agar menjadi lebih efektif, lambatnya respon terhadap pertanyaan yang masuk dari masyarakat, rendahnya kreatifitas dalam merancang konten dalam menciptakan interaktivitas dalam media sosial, serta Update informasi yang tidak konsisten dan hanya berfokus ke beberapa media sosial.

Kata Kunci : Pelayanan Informasi Publik, CMC, Praktik, media sosial

ABSTRACT

Title: Provision of Public Information Services Based on Computer Mediated Communication (CMC) in Pekalongan City Government

Public information service is one of the important obligations that must be provided by every government and non-government agency in the context of transparency, accountability and better governance in Indonesia. This is regulated in the public information disclosure Act Number 14 of 2008. This public information service delivery activity is part of supporting the activities of PPID (Managing Information and Documentation Officials) in the Regional Secretariat of Pekalongan City. This study uses a descriptive qualitative method with the addition of a tool in the form of a questionnaire as a support in the study.

This study discusses the Providing of Public Information Services Based on Computer Mediated Communication (CMC) in Pekalongan City Government. The purpose of this research is to find out how the practices in providing public information services based on Computer Mediated Communications (CMC) in the Pekalongan City Government through social media such as Facebook, Instagram, Twitter, YouTube and the Pekalongan City Government website can be maximized according to existing standards. The purpose of this research is to find out how the practices in providing public information services based on Computer Mediated Communications (CMC) in the Pekalongan City Government through social media such as Facebook, Instagram, Twitter, YouTube and the Pekalongan City Government website can be maximized according to existing standards.

It can be concluded that the practice of providing public information services based on Computer Mediated Communication (CMC) in the municipal government of Pekalongan has not been able to run optimally. This study argues that there are several main factors that hinder the maximization of information services, namely the limited personnel or members to manage social media to be more effective, the slow response to answer questions from the community, low creativity in designing content in creating interactivity in the media social, and inconsistent information updates and only focus on a number of social media.

Keywords: Public Information Services, CMC, Practice, Social Media

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan karunia, rahmat dan ridho-Nya serta kemudahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini yang berjudul “Pemberian Pelayanan Informasi Publik Berbasis Computer Mediated Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan”. Tugas Akhir ini menjadi sebuah awal untuk langkah-langkah kedepan penulis.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana praktik pemberian pelayanan informasi berbasis Computer Mediated Communications (CMC) di Pemkot Pekalongan.

Dalam penelitian ini diulas mengenai aktivitas kegiatan pelayanan informasi publik melalui media sosial di Pemkot Pekalongan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan pemberian pelayanan publik berbasis Computer Mediated Communication (CMC) di Pemkot Pekalongan belum dapat dilakukan secara maksimal.

Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, penelitian berterima kasih kepada pihak-pihak yang ikut membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir dari awal hingga selesai. Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan tentu saja belum sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang peneliti miliki, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan dalam proses perbaikan. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penlusi khususnya, dan bagi semua pembaca Tugas Akhir ini pada umumnya. Terima Kasih.

Semarang, 9 Agustus 2019

Mutiara Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
.....	
LEMBAR PERTANYAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Kerangka Teori	11
1.5.1 Teori Pelayanan Prima	11
1.5.2 Teori Media Sosial	14
1.5.3 Teori Computer Mediated Communication	18
1.5.4 .. Model Komunikasi Grunig	19
1.6 Metode Penelitian	20
1.6.1 Tipe Penelitian	20
1.6.2 Subjek Penelitian	20

1.6.3	Jenis Data dan Sumber Data	21
1.6.3.1	Data Primer	21
1.6.3.2	Data Sekunder	21
1.6.4	Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.6.4.1	Wawancara Mendalam.....	21
1.6.4.2	Kuesioner (Angket)	21
1.6.4.3	Dokumen	22
1.6.5	Analisis Data	22
 BAB II GAMBARAN UMUM PELAYANAN INFORMASI YANG DILAKUKAN SUB BAGIAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN		23
1.1	Sejarah Pemkot Pekalongan	23
1.1.1	Subbagian Dokumentasi dan Pemberitaan	24
1.1.2	Subbagian Protokol	24
1.1.3	Subbagian Publikasi	25
1.2	Visi dan Misi	25
1.2.1	Pemkot Pekalongan	25
1.2.2	Visi dan Misi Humas Pemkot Pekalongan	25
1.3	Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol	27
1.4	Struktur Organisasi Humas Setda Kota Pekalongan	31
1.5	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemkot Pekalongan	32
 BAB III TEMUAN PENELITIAN PEMBERIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION DI PEMKOT PEKALONGAN		35
3.1	Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik	35
3.2	Proses Perencanaan Dan Pelaksanaan Kegiatan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Digital	38
3.3	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Digital Di Pemkot Pekalongan	53
 BAB IV MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA UTAMA PENYAMPAIAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI DIGITAL.....		73
 BAB V PENUTUP		80

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun sosial media Instagram Humas Pacitan.....	3
Gambar 1.2 Akun Sosial Media Twitter humas Setda Pati	5
Gambar 1.3 Akun Sosial Media Facebook Humas Kabupaten Banyumas.....	7
Gambar 1.4 Akun Website Humas Manggarai Barat	8
Gmabra 1.5 Akun Youtube Humas Kota Padang	9
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Humas Setda Kota Pekalongan.....	31
Gambar 2.2 Alur Kegiatan Pemohonan Informasi Publik.....	33
Gambar 3.1 Media Sosial Youtube Humas Pemkot Pekalongan.....	39
Gambar 3.2 Media Sosial Twitter Humas Pemkot Pekalongan.....	40
Gambar 3.3 Media Sosial Facebook Humas Pemkot Pekalongan.....	41
Gambar 3.4 Media Sosial Instagram Humas Pemkot Pekalongan	42
Gambar 3.5 Media Sosial Website Humas Pemkot Pekalongan	43
Gambar 3.6 Grup WhatsApp Pemkot Pekalongan dengan wartawan	44
Gambar 3.7 Infografis pengungsian banjir di Kota Pekalongan	46
Gambar 4.1 Screenshoot komentar media sosial youtube humas Pemkot Pekalongan.....	63
Gambar 4.2 Screenshoot komentar media sosial facebook humas Pemkot Pekalongan	66
Gambar 4.3 Screenshoot komentar media sosial instagram humas Pemkot Pekalongan	68
Gambar 4.4 Screenshoot Screenshoot komentar media sosial instagram facebook Pemkot Pekalongan.....	70

Gambar Tabel

Diagram 3.1.....	51
Diagram 3.2.....	54
Diagram 3.3.....	54
Diagram 3.4.....	55
Diagram 3.5.....	56
Diagram 3.6.....	56
Diagram 3.7.....	57
Diagram 3.8.....	58
Diagram 3.9.....	58
Diagram 3.10.....	59
Diagram 3.11.....	60
Diagram 3.12.....	61
Diagram 3.13.....	62
Diagram 3.14.....	63
Diagram 3.15.....	64
Diagram 3.16.....	65
Diagram 3.17.....	67
Diagram 3.18.....	67
Diagram 3.19.....	69
Diagram 3.20.....	70
Diagram 3.21.....	71

