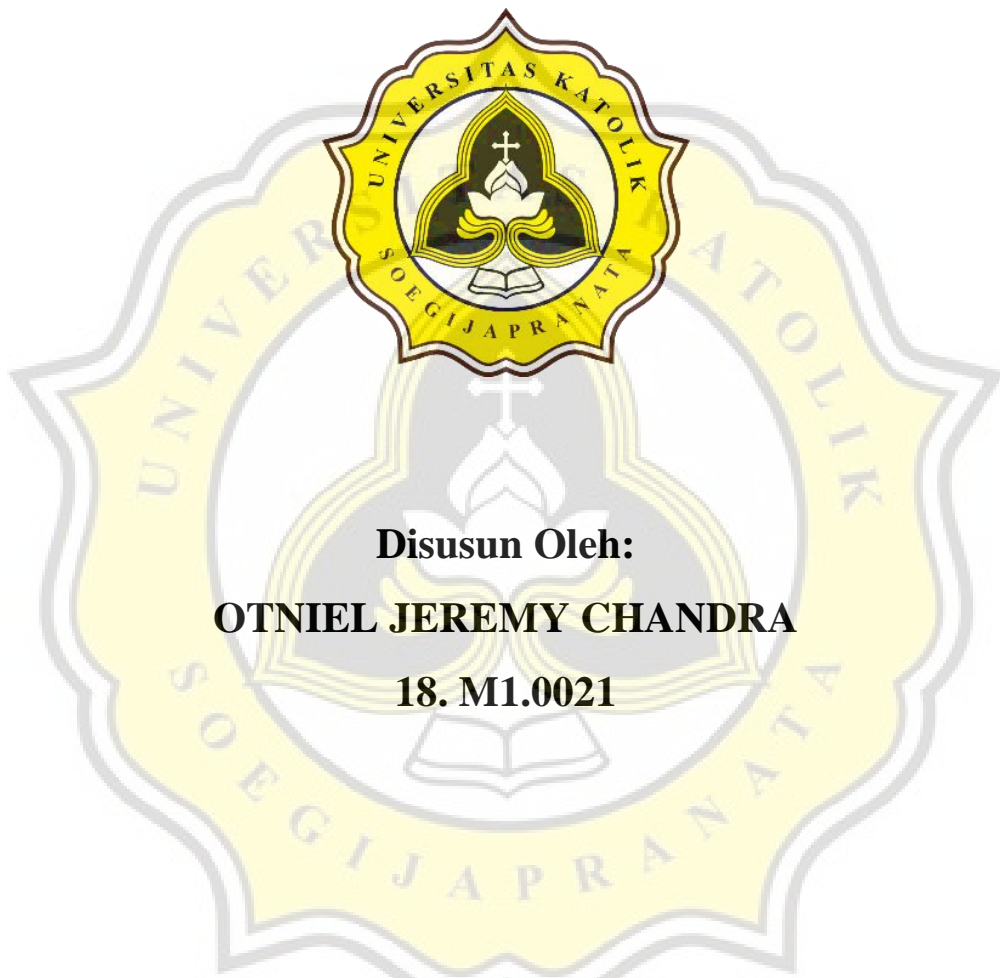


**FUNGSI HUMAS PROVINSI DIY DALAM
MENGELOLA PENGADUAN MELALUI APLIKASI
LAPOR**



**Disusun Oleh:
OTNIEL JEREMY CHANDRA
18. M1.0021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2023**

**FUNGSI HUMAS PROVINSI DIY DALAM
MENGELOLA PENGADUAN MELALUI APLIKASI
LAPOR**

Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar S.I.Kom



**Disusun Oleh:
OTNIEL JEREMY CHANDRA
18. M1.0021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Otniel Jeremy Chandra

NIM : 18.M1.0021

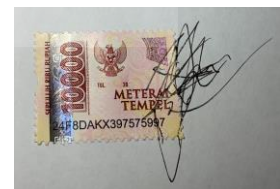
Progdi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “FUNGSI HUMAS PROVINSI DIY DALAM MENGELOLA PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPOR” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 4 Mei 2023

Yang menyatakan,



Otniel Jeremy Chandra

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi

Fungsi Humas Provinsi DIY dalam Mengelola Pengaduan Melalui Aplikasi Laport

Disusun oleh :

Nama : **Otniel Jeremy Chandra**

NIM : **18.M1.0021**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 5 April 2023

Dosen Penguji :

1 Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A.

()

2 Drs. Andreas Pandiangan, M.Si

()

3 Drs. St. Hardiyarso, M.Hum.

()

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal :
4 Mei 2023



(**Dr. Marcella Elwina Simandjuntak, S.H., C.N., M.Hum.**)

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Otniel Jeremy Chandra

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Jenis Karya : Laporan Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“FUNGSI HUMAS PROVINSI DIY DALAM MENGELOLA PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPOR”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 4 Mei 2023

Yang menyatakan



Otniel Jeremy Chandra

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya yang sudah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun guna untuk memenuhi salah satu mata kuliah “Tugas Akhir” atau skripsi pada semester ganjil ini dan sebagai laporan pertanggungjawaban atas terlaksananya skripsi dengan judul “Fungsi Humas Provinsi DIY Dalam Mengelola Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR”

Tugas akhir yang peneliti laksanakan selama satu semester ini memberikan manfaat baru yang berguna bagi peneliti untuk masa depan nanti. Kelancarannya dalam menulis tugas akhir, tentu saja tidak terlepas dari bantuan oleh orang-orang terdekat. Untuk itu, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena telah memberkati, membantu dan memberikan kelancarannya dalam proses pengerjaan tugas akhir ini hingga selesai.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan selama melaksanakan tugas akhir dan proses mengerjakan tugas akhir.
3. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan dan membantu peneliti dalam pengerjaan tugas akhir.

Dengan ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan dalam menyusun tugas akhir.

Akhir kata, peneliti berharap agar tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 4 Mei 2023



Otniel Jeremy Chandra



ABSTRAK

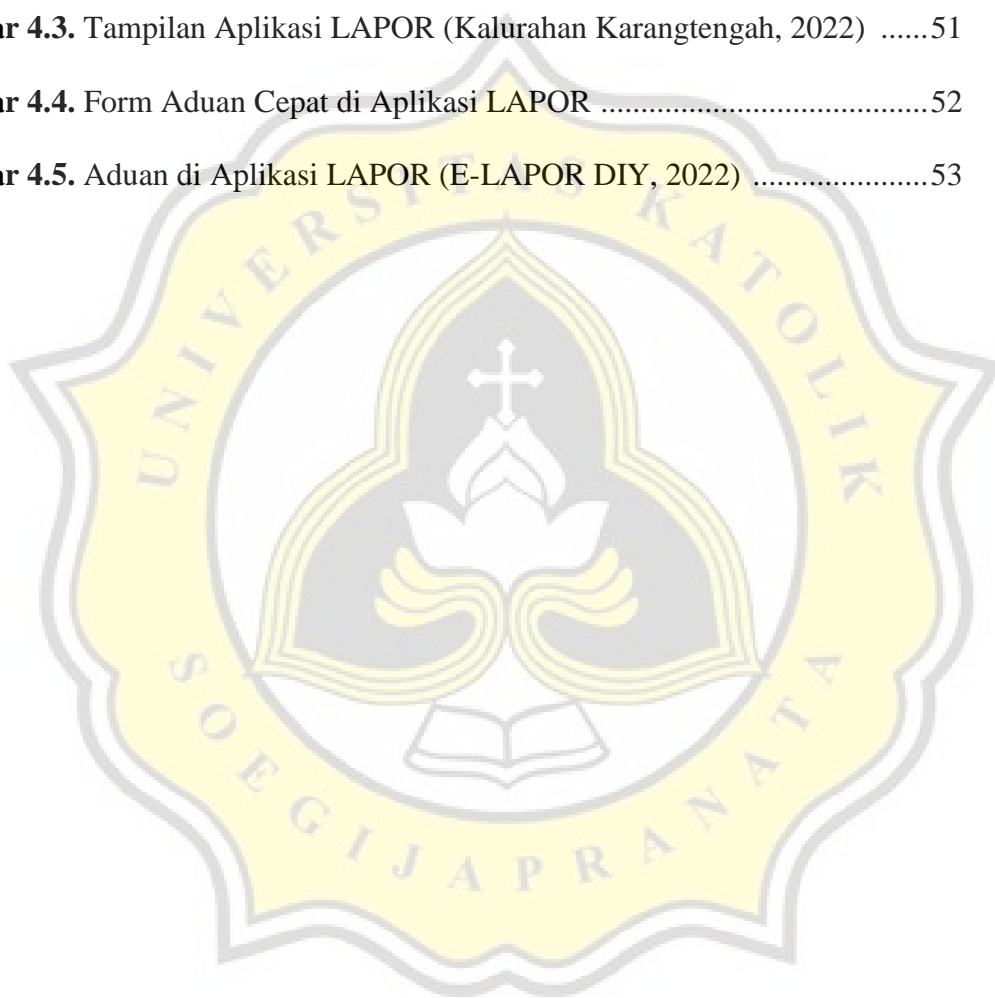
Teknologi dan komunikasi tidak hanya dapat dimanfaatkan untuk individu saja tetapi juga untuk kepentingan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah diterapkan untuk mendukung semua bidang efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Tugas dan fungsi humas menurut Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah (Permenpan & RB, No. 30 Tahun 2011) yaitu melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama dan membentuk, meningkatkan, serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan instansi. (Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah, 2011: G) Humas diantaranya memiliki aspek dalam mewakili komunikasi antara perusahaan dengan publik, menyebarkan informasi, dan memiliki pencapaian tujuan atas perusahaan itu sendiri. Provinsi DIY dilihat dari observasi tabel diatas provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai sarana pengaduan paling sedikit, karena sesuai dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengumumkan tentang “ LAPOR!

Kata Kunci: Fungsi Humas, Pengaduan, Aplikasi LAPOR



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan Website LAPOR DIY	9
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Humas Pemda DIY (Kumaralalitya, 2022)	46
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY	48
Gambar 4.3. Tampilan Aplikasi LAPOR (Kalurahan Karangtengah, 2022)	51
Gambar 4.4. Form Aduan Cepat di Aplikasi LAPOR	52
Gambar 4.5. Aduan di Aplikasi LAPOR (E-LAPOR DIY, 2022)	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Observasi 5 Pemerintah Provinsi di Pulau Jawa8

Tabel 1.2 Tatakala Penelitian 11

