



**PERAN HUMAS PADA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGDAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH DALAM MEMBANGUN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI**

<https://www.lapor.go.id/>

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Eliza Putri Ermawanti
44222010008

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**PERAN HUMAS PADA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGDAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH DALAM MEMBANGUN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI**

<https://www.lapor.go.id/>

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Eliza Putri Ermawanti

44222010008

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eliza Putri

NIM : 44222010008

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah Dalam Membangun Kualitas
Pelayanan Publik Melalui <https://Www.Lapor.Go.Id/>

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Maret 2025



Eliza Putri

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Eliza Putri
NIM : 44222010008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Peran Humas Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui <https://www.lapor.go.id/> ”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 20 Februari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 24%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Eliza Putri
NIM : 44222010008
Fakultas / Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : " Peran Humas Pada Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Dalam
Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui
[Https://Www.Lapor.go.id/](https://www.lapor.go.id/)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 28 Januari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



Novi Erlita, MA

NIDN/NUPTK : 0309118502

Jakarta, 21 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0318116602

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Peran Humas Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui <https://www.lapor.go.id/>” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Skripsi ini berisi uraian mengenai pengalaman, tugas, dan peran yang dilaksanakan selama masa magang, serta analisis mengenai strategi dan kontribusi Divisi Humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, khususnya website <https://www.lapor.go.id/> sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Novi Erlita, S.Sos.,MA Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membantu, mengarahkan, dan memberrikan saran dengan segenap hati membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Prof. Dr. Andi Adriansyah, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Prof Dr. Ahmad Mulayana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
6. Gufroni Sakaril, Drs, MM, selaku dosen pembimbing akademik yang telah sabar mengajar, memberikan saran kepada penulis dalam penelitian ini
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan pelayanan yang baik kepada penulis selama berkuliah
8. Seluruh jajaran Humas LKPP RI, terutama Ka Eristya Dessy Astarina, Ka Mukti Herlambang, Mbak Makkiyah Farizqi, Mbak Desy Septiyani, Ka Mexi Osmond Soyan, Mbak Ajeng Widi Hapsari, Ka Gunawan Syarifah Arif, Ka Feriadi, Mbak Anita Rachmawati, Mbak Ria Widya, Ka Wardah Hiliwaty, Ka Daniel Febrian, dan Mbak Octari Annisa, yang telah memberikan ilmu, arahan, serta pengalaman berharga selama proses magang.
9. Kedua orang tua saya tercinta, dan juga Thalita Sukma, adik saya atas doa dan dukungan yang tiada henti.
10. Teman-teman terdekat: Sarah Kesyabilla, Gita Zalika, Fitriya Ningsih, Thasya Aulia, Wirda Naila, dan Putri Syaharani, atas motivasi dan kebersamaan yang begitu berarti.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi saya pribadi maupun bagi pembaca sekalian.



Jakarta, 10 Maret 2025

Eliza Putri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eliza Putri

NIM : 44222010008

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah Dalam Membangun Kualitas
Pelayanan Publik Melalui <https://www.lapor.go.id/>

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Maret 2025

Yang menyatakan,



Eliza Putri
Eliza putri

ABSTRAK

Nama : Eliza Putri Ermawanti
NIM : 44222010008
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui <https://Www.Lapor.Go.Id/>
Pembimbing : Novi Erlita, S.Sos., MA

Penelitian ini menganalisis peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui platform digital SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengelolaan pengaduan masyarakat di era digital.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori Public Relations Cutlip, Center, dan Broom.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas LKPP menjalankan empat peran Public Relations, yaitu teknisi komunikasi, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan konsultan ahli (*expert prescriber*). Namun, peran fasilitator komunikasi merupakan peran yang paling dominan dalam pelaksanaan pelayanan publik digital melalui SP4N-LAPOR!.

Dominasi peran fasilitator komunikasi terlihat dari kemampuan Humas LKPP dalam mengelola komunikasi dua arah antara masyarakat dan unit internal, serta memastikan kelancaran proses tindak lanjut pengaduan. Sebaliknya, peran konsultan ahli (*expert prescriber*) menunjukkan tingkat dominasi yang lebih rendah, karena keterlibatan Humas dalam perumusan kebijakan strategis komunikasi masih terbatas.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan peran fasilitator komunikasi oleh Humas LKPP berkontribusi terhadap peningkatan responsivitas layanan, efektivitas komunikasi publik, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital.

Kata kunci: Humas Pemerintah, SP4N-LAPOR!, Pelayanan Publik, LKPP, Peran Humas.

ABSTRACT

Name : Eliza Putri Ermawanti
NIM : 44222010008
Study Program : Public Relations
Thesis Title : *The Role of Public Relations at the National Public Procurement Agency in Improving the Quality of Public Service Through <https://www.lapor.go.id/>*
Counsellor : Novi Erlita, S.Sos., MA

This study analyzes the role of Public Relations at the Government Procurement Policy Agency (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah—LKPP) in improving the quality of public services through the digital platform SP4N-LAPOR! as a public complaint management system in the digital era.

The research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews and documentation studies, and were analyzed descriptively using the Public Relations theory proposed by Cutlip, Center, and Broom.

The findings indicate that the Public Relations unit of LKPP performs four Public Relations roles, namely communication technician, communication facilitator, problem-solving facilitator, and expert prescriber. However, the communication facilitator role is identified as the most dominant role in the implementation of digital public services through SP4N-LAPOR!.

The dominance of the communication facilitator role is reflected in the ability of LKPP's Public Relations to manage two-way communication between the public and internal units, as well as to ensure the smooth follow-up process of public complaints. In contrast, the expert prescriber role demonstrates a lower level of dominance, as the involvement of Public Relations in strategic communication policy formulation remains limited.

Overall, this study shows that strengthening the communication facilitator role of LKPP's Public Relations contributes to improved service responsiveness, effective public communication, and enhanced public trust in digital-based public services.

Keywords: Government Public Relations, SP4N-LAPOR!, Public Services, LKPP, Public Relations Roles.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Humas	18
2.2.1 Peran Humas	21
2.3 Pelayanan Publik	22
2.3.1 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	24

2.4 Teori <i>Public Relations</i> dari Cutlip, Center & Broom	27
2.5 Media Baru (<i>New Media</i>)	31
2.5.1 Konsep New Media	32
2.5.2 Fungsi dan Manfaat <i>New Media</i>	33
2.5.3 Pengertian Website	34
2.5.4 Sejarah Singkat Website	35
2.5.5 Unsur-Unsur Website	35
2.5.6 Cara Kerja Website	36
2.5.7 Jenis-Jenis Website	36
2.5.8 Manfaat Website	36
2.5.9 Contoh Jenis Website	37
2.5.10 Website LAPOR	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Paradigma Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Subjek Penelitian	44
3.4 Objek Penelitian	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.1 Data Primer	50
3.5.2 Data Sekunder	51
3.6 Teknik Analisa Data	52
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Penelitian	57
4.1.1 Profil Informan	58
4.1.2 Gambaran Objek Penelitian	59
4.1.3 Visi Misi	64
4.1.4 Struktur Organisasi	65
4.1.5 Tugas dan Fungsi	70
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi	72

4.2.2 Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi	75
4.2.3 Peran Humas sebagai Fasilitator Pemecahan Masalah	77
4.2.4 Peran Humas sebagai Expert Prescriber	79
4.3 Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
5.2.1 Saran Akademis	98
5.2.1 Saran Praktis	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2. Peran Humas Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pilihan Menu Aplikasi SP4N-Lapor.....	61
Gambar 2. Halaman Beranda Website Lapor	62
Gambar 3. Struktur Organisasi LKPP	65
Gambar 4. Laporan dalam SP4N-LAPOR!.....	73
Gambar 5. Rekapitulasi Tindaklanjut Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	76
Gambar 6. Bukti Penggunaan SOP pada SPAN-LAPOR	80
Gambar 7. Bukti Penggunaan SOP pada SPAN-LAPOR	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Peran Humas Sebagai Teknisi Komunikasi	103
Lampiran 2 Bukti Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi	105
Lampiran 3 Bukti Peran Humas Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah	106
Lampiran 4. Panduan Wawancara Informan Kunci	108
Lampiran 5. Panduan Wawancara Informan Pendukung	111
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Key Informan – Feriadi	114
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Key Informan – Gunawan Syarifah Arif.....	119
Lampiran 8. Transkrip Wawancara Informan Pendukung – Silviana.....	124
Lampiran 9. Transkrip Wawancara Informan Pendukung – Rahma Nurmadani .	128
Lampiran 10. Bukti Permohonan Data Untuk Skripsi	132
Lampiran 11. Bukti Wawancara di Lakukan Via Zoom	135
Lampiran 12. Bukti Surat Keterangan Wawancara	136
Lampiran 13. Curriculum Vitae Eliza Putri	137

