



**PERAN HUMAS LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH RI DALAM PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE
<https://ppid.lkpp.go.id/> DALAM PRESPEKTIF KEPUASAN
MASYARAKAT**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Gitta Zalika

44222010039

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026



**PERAN HUMAS LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH RI DALAM PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE
<https://ppid.lkpp.go.id/> DALAM PRESPEKTIF KEPUASAN
MASYARAKAT**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
Gitta Zalika
44222010039
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gitta Zalika

NIM : 44222010039

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah RI Dalam Pelayanan Informasi Publik Melalui Website <https://ppid.lkpp.go.id/> Dalam Prespektif Kepuasan Masyarakat ” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 16 Januari 2026



Gitta Zalika

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Gitta Zalika
NIM : 44222010039
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “ Peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah RI Dalam Pelayanan Informasi Publik Melalui Website <https://ppid.lkpp.go.id/> Dalam Prespektif Kepuasan Masyarakat”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 20 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 27%.

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 : Gitta Zalika
NIM : 44222010039
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : “Peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah RI Dalam Pelayanan
Informasi Publik Melalui Website
<https://ppid.lkpp.go.id/> Dalam Prespektif
Kepuasan Masyarakat”.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 5 Februari 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



Gufroni Sakaril, Drs, MM

NIDN/NUPTK : 0322026601

Jakarta,
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

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah RI Dalam Pelayanan Informasi Publik Melalui Website <https://ppid.lkpp.go.id/> Dalam Prespektif Kepuasan Masyarakat”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, penulisan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng., Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarella., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Gufroni Sakaril, Drs, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga selama proses penulisan skripsi ini,
5. Dr. Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, dan masukan dalam penyusunan laporan magang ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana khususnya program studi Public Relations yang telah memberikan

dukungan, tenaga, waktu, pikiran, ilmu serta pengajaran yang baik kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.

7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan internal dan eksternal atas kesediaan, kerja sama, serta kontribusi yang diberikan dalam proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Bapak Kasidi dan Ibu Rodiah selaku Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan lancar.
9. Kaka peneliti Gina Leviana, selaku kaka tercinta yang memberikan semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang.
10. Sahabat-sahabat peneliti Sarah Keysabilla, Eliza Putri, Putri Syahrani, Wirda Naila, Fitriya Ningsih, Thasya Aulia, Riecke Ismirati, Amisha Elianza, yang selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam setiap langkah perjalanan penulis.
11. Serta semua pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan laporan magang ini.

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan maupun referensi bagi peneliti selanjutnya pada khususnya, dan para akademisi pada umumnya.

Jakarta, 10 Maret 2025

Penyusun

Gitta Zalika
44222010039

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Gitta Zalika
NIM : 44222010039
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah RI Dalam Pelayanan
Informasi Publik Melalui Website
<https://ppid.lkpp.go.id/> Dalam Prespektif
Kepuasan Masyarakat.

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

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

Jakarta, 20 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Gitta Zalika)

**“PERAN HUMAS LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH RI DALAM PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI WEBSITE <https://ppid.lkpp.go.id/> DALAM
PRESPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT”**

GITTA ZALIKA

ABSTRAK

Pelayanan informasi publik merupakan wujud keterbukaan informasi pada badan publik yang menuntut akses informasi yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Republik Indonesia menyelenggarakan pelayanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang terintegrasi dalam website resmi PPID LKPP RI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) RI dalam pelayanan informasi publik melalui website PPID ditinjau dari perspektif kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan konsep peran humas menurut Dozier dan Broom yang meliputi peran teknisi komunikasi, penasihat ahli, fasilitator komunikasi, dan fasilitator proses pemecahan masalah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pemilihan informan secara purposif yang terdiri atas informan internal dan eksternal. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, serta didukung oleh data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran teknisi komunikasi merupakan peran yang paling dominan dalam pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID LKPP RI. Website PPID dinilai cukup informatif dan responsif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, meskipun masih ditemukan kendala teknis dan navigasi. Oleh karena itu, penguatan peran humas serta pengelolaan website PPID secara berkelanjutan diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Humas Pemerintah, Pelayanan Informasi Publik, Website PPID, Kepuasan Masyarakat

**“PERAN HUMAS LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH RI DALAM PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI WEBSITE <https://ppid.lkpp.go.id/> DALAM
PRESPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT”**

GITTA ZALIKA

ABSTRACT

Public information services represent a form of information transparency within public institutions that requires access to information that is transparent, accountable, and easily accessible to the public. The National Public Procurement Agency of the Republic of Indonesia (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah/LKPP RI) provides public information services through the Information and Documentation Management Officer (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi/PPID), which is integrated into the official PPID LKPP RI website. This study aims to analyze the role of the Public Relations division of LKPP RI in delivering public information services through the PPID website from the perspective of public satisfaction as service users. This study applies the public relations role concept proposed by Dozier and Broom, which includes the roles of communication technician, expert advisor, communication facilitator, and problem-solving process facilitator. A descriptive qualitative approach was employed, with informants selected using purposive sampling consisting of internal and external informants. Data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and supported by Community Satisfaction Survey (CSS) data. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the role of the communication technician is the most dominant in managing public information services through the PPID LKPP RI website. The PPID website is considered sufficiently informative and responsive in meeting public information needs; however, technical and navigation issues remain. Therefore, strengthening the role of public relations and ensuring sustainable management of the PPID website are necessary to improve the quality of public information services and public satisfaction.

Keywords: Government Public Relations, Public Information Services, PPID Website, Public Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teoritis	15
2.3 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	16
2.3.1 Fungsi Public Relations	18

2.3.2 Humas Instansi Pemerintah	20
2.4 Peran Humas	22
2.5 Informasi Publik	26
2.6 Cyber Public Relations	28
2.6.1 Website Sebagai Media Komunikasi Humas	30
2.7 PR Digital	32
2.8 Kepuasan Masyarakat	35
BAB III.....	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Paradigma Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	42
3.3.1 Subjek Penelitian	42
3.3.2 Objek Penelitian	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Data Primer	47
3.4.2 Data Sekunder	48
3.5 Teknik Analisis Data	48
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Penelitian	53
4.1.1 Profil LKPP	53
4.1.2 Visi Misi	55
4.1.3 Struktur Organisasi LKPP	56
4.1.4 Tugas dan Fungsi LKPP	58
4.1.5 Website PPID LKPP	59
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Profil Informan	62
4.2.2 Peran Teknisi Komunikasi (Communication Technician)	66
4.2.3 Peran Penasihat Ahli (Expert Prescriber)	75

4.2.4 Peran Fasilitator Komunikasi (Communication Facilitator)	83
4.2.5 Peran Pemecahan Masalah (Problem-Solving Facilitator).....	90
4.2.6 Hasil Observasi Website PPID LKPP RI.....	100
4.3 Pembahasan.....	103
4.3.1 Peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) RI dalam Perspektif Fungsi dan Peran Public Relations	105
4.3.2 Peran Humas Lembaga Kebijakan Pengadaan Brang/Jasa Pemerintah (LKPP) RI dalam Pelayanan Informasi Publik	111
4.3.3 Website PPID sebagai Media Komunikasi Humas dalam Pelayanan Informasi Publik.....	115
4.3.4 Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik melalui Website PPID Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) RI.....	119
BAB V	124
KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	126
5.2.1 Saran Akademis	126
5.2.2 Saran Praktis.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.2.6 Observasi Website PPID 1.....	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Profile Website PPID 1.....	2
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi LKPP 1	56
Gambar 4.2.2 Halaman Wbsite PPID 1	68
Gambar 4.2.2 Daftar Informasi Publik 1	72
Gambar 4.2.5 Survei Kepuasan 1	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Wawancara	131
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian	132
Lampiran 3 Panduan Observasi Website PPID	135
Lampiran 4 Panduan Wawancara, Dokumentasi	138
Lampiran 5 CV	166

