



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS *PUBLIC AFFAIRS* BPTSP PROVINSI DKI
JAKARTA**

(Survei pada Pemohon Layanan AJIB Januari-Desember 2016)

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

DEVIANA DWI PUSPASARI

44214110121

BIDANG STUDI *PUBLIC RELATIONS*

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **ANALISIS *PUBLIC AFFAIRS* BPTSP PROVINSI DKI
JAKARTA (Survey Pada Pemohon Layanan AJIB Januari-
Desember 2016)**

Nama : Deviana Dwi Puspasari

NIM : 44214110121

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Januari 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Farid Hamid M.S.i)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **ANALISIS *PUBLIC AFFAIRS* BPTSP PROVINSI DKI
JAKARTA (Survey Pada Pemohon Layanan AJIB Januari-
Desember 2016)**

Nama : Deviana Dwi Puspasari

NIM : 44214110121

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Januari 2017

Ketua Sidang,

Yuni Tresnawati, M.Ikom


(.....)

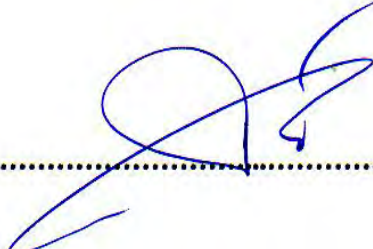
Penguji Ahli

Dewi Sad Tanti, M.Ikom


(.....)

Pembimbing

Dr. Farid Hamid M.S.i


(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

**Judul : ANALISIS *PUBLIC AFFAIRS* BPTSP PROVINSI DKI
JAKARTA (Survey Pada Pemohon Layanan AJIB Januari-
Desember 2016)**

Nama : Deviana Dwi Puspasari

NIM : 44214110121

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 09 Februari 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid M.S.i)

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M. S.i)

(Ponco Budi Sulisty, M. Comm., Ph. D)

KATA PENGANTAR

Tiada untaian mutiara yang terindah kecuali puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat, Ridho dan Hidayah-Nya lah yang telah memberikan nikmat sehat dan kemudahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Analisis Public Affairs BPTSP Provinsi DKI Jakarta (Survei Pada Pemohon Layanan AJIB Januari-Desember 2016)*.

Sesuai dengan judulnya, skripsi ini memuat hal-hal yang berkaitan dengan konsep Pemerintah dan *Public Affairs* dengan variabel *public affairs* serta delapan dimensi yaitu memberi informasi konstituen, memastikan kerja sama aktif dalam program pemerintah, membangun dukungan warga negara, berfungsi sebagai advokat publik, pemerintah elektronik dan partisipasi warga, mengelola informasi internal, memfasilitasi hubungan media, dan membangun komunitas dan bangsa. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) ilmu komunikasi.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya peneliti hadiahkan kepada orang-orang yang selalu memberi dukungan dan telah mendorong peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, yaitu kepada :

1. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberi nasihat, saran, dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
2. Kedua orang tua, Bapak Imam Suhardi dan Ibu Sri Utami, serta Kakak Dian Perwikasari yang selalu memberikan motivasi, menyemangati serta

mengiringi peneliti dengan doa-doa yang tulus untuk menyelesaikan skripsi.

3. Drs. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku dosen mata kuliah riset *public relations* yang sudah banyak memberikan ilmu mengenai metode penelitian kuantitatif, riset dan seminar.
4. Bapak Donny Adhi, koordinator AJIB yang telah memberi motivasi dan dukungan kepada peneliti untuk terus berkarya dan produktif.
5. Seluruh tim AJIB dan keluarga besar PTSP DKI JAKARTA yang telah memberi kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian. Begitupun dengan pihak-pihak lain yang telah membantu secara moral.
6. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyempurnakan skripsi ini. Skripsi ini sempurna dengan kekurangannya baik segi isi maupun penulisannya dari waktu ke waktu, mulai dari memikirkan ide, menentukan judul, metode penelitian sampai pada hasil akhirnya. Untuk itu, terima kasih jika ada kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca agar menjadi lebih baik serta masukan yang berguna bagi teman-teman mahasiswa lain.

Jakarta, Januari 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.	Perumusan Masalah.....	11
1.3.	Tujuan Penelitian.....	11
1.4.	Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1.	Manfaat Penelitian Akademis.....	11
1.4.2.	Manfaat Penelitian Praktis.....	12
1.4.3.	Manfaat Penelitian Sosial.....	12

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1.	<i>Public Relations</i>	13
2.2.	<i>Public Affairs</i>	15
2.2.2.	Tujuan <i>Public Affairs</i> di Pemerintahan.....	20
2.2.2.1.	Memberi Informasi Konstituen.....	21
2.2.2.2.	Memastikan Kerjasama Aktif didalam Program Pemerintah.....	22
2.2.2.3.	Membangun Dukungan Warga Negara.....	24
2.2.2.4.	Berfungsi Sebagai Advokat Publik.....	27

	Halaman
2.2.2.5. Pemerintahan Elektronik dan Partisipasi Warga.....	28
2.2.2.6. Mengelola Informasi Internal.....	29
2.2.2.7. Memfasilitasi Hubungan Media.....	30
2.2.2.8. Membangun Komunitas Dan Bangsa.....	31

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian.....	32
3.2. Tipe Penelitian.....	32
3.3. Metode Penelitian.....	33
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1. Populasi.....	36
3.4.2. Sampel.....	38
3.4.3. Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.5. Definisi Operasionalisasi Konsep.....	41
3.5.1. Definisi Konsep.....	41
3.5.2. Operasionalisasi Konsep.....	43
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6.1. Data Primer.....	45
3.6.2. Data Sekunder.....	47
3.7. Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	52
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.2. Visi & Misi.....	53
4.1.3. Produk Pelayanan.....	55
4.1.4. Struktur Organisasi.....	56
4.2. Klasifikasi Responden.....	57
4.3. Hasil Penelitian.....	61

4.4.	Pembahasan.....	143
BAB V. PENUTUP		
3.1.	Kesimpulan.....	155
3.2	Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA.....		xvii



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Operasionalisasi Konsep	43
Tabel 3.2. Skor Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 4.1. Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2. Usia	57
Tabel 4.2. Jenis Perizinan	58
Tabel 4.2. Status Berkas	59
Tabel 4.2. Wilayah	59
Tabel 4.6. BPTSP Prov. DKI Jakarta memberikan informasi tentang aktivitas layanan AJIB secara umum	62
Tabel 4.7. BPTSP Prov. DKI Jakarta memberikan informasi tentang perkembangan layanan AJIB secara spesifik	63
Tabel 4.8. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memberi sosialisasi mengenai perbedaan mekanisme antrian <i>online</i> dengan perizinan <i>online</i> di seluruh kantor PTSP	64
Tabel 4.9. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memberi informasi alur proses pemesanan AJIB secara akurat	65
Tabel 4.10. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memberi informasi mengenai perubahan nomor call center dari 164 menjadi 1500164	66
Tabel 4.11. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memberi edukasi mengenai perizinan di PTSP sesuai kewenangannya	67
Tabel 4.12. BPTSP Provinsi DKI Jakarta menegaskan peraturan untuk mengurus persyaratan perizinan secara lengkap	68
Tabel 4.13. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memenuhi keinginan pemohon untuk mendapat layanan antar jemput izin gratis sepenuhnya di PTSP	69
Tabel 4.14. BPTSP Provinsi DKI Jakarta sudah membantu warga DKI Jakarta dengan layanan AJIB di seluruh kantor PTSP	70
Tabel 4.15. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memberi kemudahan proses perizinan melalui layanan AJIB dalam waktu yang cepat	71
Tabel 4.16. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memastikan bahwa layanan AJIB sudah tepat sasaran	72
Tabel 4.17. BPTSP Provinsi DKI Jakarta mempercepat proses izin usaha dari 165 hari menjadi 43 hari 6 jam	73
Tabel 4.18. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memberikan penyuluhan langsung tentang cara pemesanan layanan AJIB di seluruh kantor PTSP ..	74
Tabel 4.19. BPTSP Provinsi DKI Jakarta rutin mengadakan pertemuan dengan	

petugas AJIB melalui forum diskusi.....	75
Tabel 4.20. BPTSP Provinsi DKI Jakarta rutin mengundang kasatlak di seluruh kewenangan melalui pertemuan rapat.....	76
Tabel 4.21. BPTSP Provinsi DKI Jakarta rutin mengumpulkan laporan kinerja petugas AJIB setiap bulan sesuai keputusan Kepala Badan	77
Tabel 4.22. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memotivasi pemohon untuk mengurus proses perizinan sendiri tanpa pihak ketiga	78
Tabel 4.23. BPTSP Provinsi DKI Jakarta mengikutsertakan pemohon dalam setiap kegiatan yang mendukung keberhasilan layanan AJIB	79
Tabel 4.24. Petugas AJIB menindak lanjuti status perizinan <i>pending</i> dengan cepat.....	80
Tabel 4.25. <i>Call center</i> memberikan solusi untuk pemohon yang membatalkan pemesanan layanan AJIB	81
Tabel 4.26. Petugas AJIB memberi estimasi waktu yang tepat mengenai perkembangan proses penyelesaian perizinan.....	82
Tabel 4.27. BPTSP Provinsi DKI Jakarta menangani semua keluhan pemohon dengan cepat	83
Tabel 4.28. Petugas AJIB sudah melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur AJIB.....	84
Tabel 4.29. BPTSP Provinsi DKI Jakarta melakukan evaluasi layanan AJIB secara keseluruhan.....	85
Tabel 4.30. Adanya keinginan dari pemohon terhadap sosialisasi layanan AJIB secara keseluruhan	86
Tabel 4.31. Adanya kepuasan dari pemohon terhadap layanan AJIB secara keseluruhan.....	87
Tabel 4.32. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memberikan respon baik terhadap kritik saran yang disampaikan pemohon tentang layanan AJIB.....	88
Tabel 4.33. BPTSP Provinsi DKI Jakarta mengambil tindakan tegas kepada petugas AJIB yang melakukan pungutan liar berdasarkan laporan dari pemohon langsung	89
Tabel 4.34. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memperbarui website untuk berbagi informasi terbaru mengenai layanan AJIB.....	90
Tabel 4.35. BPTSP Provinsi DKI Jakarta memastikan bahwa pedoman persyaratan perizinan di seluruh kantor PTSP sesuai dengan yang ada di website	91
Tabel 4.36. <i>Call Center</i> membantu pemohon yang kesulitan mendaftar perizinan <i>online</i> di <i>website</i>	92
Tabel 4.37. <i>Call Center</i> menjawab semua pertanyaan pemohon mengenai layanan AJIB secara rinci	93
Tabel 4.38. Pemohon memperoleh kemudahan memesan layanan AJIB melalui	

<i>call center</i>	94
Tabel 4.39. Pemohon memperoleh kemudahan memesan layanan AJIB melalui <i>whatsapp</i>	95
Tabel 4.40. Petugas AJIB membantu proses verifikasi kelengkapan berkas perizinan yang diajukan pemohon dengan teliti.....	96
Tabel 4.41. Petugas AJIB bertanggung jawab penuh menjaga keamanan berkas-berkas perizinan.....	97
Tabel 4.42. Seluruh petugas AJIB memiliki pemahaman yang sama dengan <i>Call Center</i> mengenai layanan AJIB	98
Tabel 4.43. Petugas <i>Front Office</i> di seluruh kantor PTSP memiliki pemahaman yang sama dengan <i>Call Center</i> mengenai perizinan online	99
Tabel 4.44. Pemohon memperoleh informasi yang cepat mengenai layanan AJIB melalui papan pengumuman di seluruh kantor PTSP	100
Tabel 4.45. Pemohon memperoleh informasi yang cepat mengenai layanan AJIB melalui media sosial.....	101
Tabel 4.46. Banyaknya jumlah pemberitaan tentang layanan AJIB di media elektronik.....	102
Tabel 4.47. Banyaknya jumlah pemberitaan tentang layanan AJIB di media Cetak	103
Tabel 4.48. Banyaknya pemberitaan tentang pendapat warga DKI Jakarta mengenai layanan AJIB di media elektronik	104
Tabel 4.49. Banyaknya pemberitaan tentang pendapat warga DKI Jakarta mengenai layanan AJIB di media cetak.....	105
Tabel 4.50. BPTSP Provinsi DKI Jakarta menggunakan media elektronik untuk menyebarkan informasi layanan AJIB.....	106
Tabel 4.51. BPTSP Provinsi DKI Jakarta menggunakan media cetak untuk menyebarkan informasi layanan AJIB.....	107
Tabel 4.52. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 1	109
Tabel 4.53. Kategori Jawaban Dimensi 1	109
Tabel 4.54. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 2	112
Tabel 4.55. Kategori Jawaban Dimensi 2	113
Tabel 4.56. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 3	116
Tabel 4.57. Kategori Jawaban Dimensi 3	116
Tabel 4.58. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 4.....	119
Tabel 4.59. Kategori Jawaban Dimensi 4	119
Tabel 4.60. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 5	121
Tabel 4.61. Kategori Jawaban Dimensi 5	122
Tabel 4.62. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 6.....	124
Tabel 4.63. Kategori Jawaban Dimensi 6	125
Tabel 4.64. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 7.....	127

Tabel 4.65. Kategori Jawaban Dimensi 7	127
Tabel 4.66. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi 8	130
Tabel 4.67. Kategori Jawaban Dimensi 8	130
Tabel 4.68. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi Keseluruhan	132
Tabel 4.69. Kategori Jawaban Dimensi Keseluruhan	132
Tabel 4.70. Skor Rata-Rata Indikator	135
Tabel 4.71. Indikator dan Skor Rata-Rata Dimensi Keseluruhan	140



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BPTSP Provinsi DKI Jakarta	56
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Layanan AJIB PTSP DKI Jakarta	56
Gambar 4.3. Skor Rata-Rata Indikator	136
Gambar 4.4. Skor Rata-Rata Dimensi	140



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	157
Lampiran 2. Identitas Responden	167
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	179
Lampiran 4. Logo AJIB	185
Lampiran 5. Alur Pelayanan AJIB.....	187
Lampiran 6. Media Promosi AJIB.....	189
Lampiran 7. Data Laporan Layanan AJIB	194
Lampiran 8. Testimoni AJIB.....	199
Lampiran 9. Berita AJIB	203
Lampiran 10. <i>Website</i> PTSP dan <i>Website</i> AJIB	206
Lampiran 11. Aplikasi AJIB	207
Lampiran 12. Tabel Perhitungan Hasil Kuesioner	211
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian	214
Lampiran 14. Lembar Hasil Perbaikan Seminar Proposal	218
Lampiran 15. Formulir Bimbingan.....	221
Lampiran 16. <i>Curriculum Vitae</i>	220



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.

Rineke Cipta. 1998

_____. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta. 2007

Cutlip, Scott. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

2011

Daniel, Moeahar. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003

Edwin, Mustafa dan Usman, Hardius. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:

FEUI. 2007

Firdaus, Aziz. *Metode Penelitian*. Tangerang: Jelajah Nusa. 2012

Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo. 2005

Hardiman, Imam. *Karier PR The Most Wanted Job*. Jakarta: Gagas Ulung

Publishes. 2007

Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

2009

_____. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*.

Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002

Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grasindo.

2007

- Kartiko Restu Widi. *Asas Metodologi Penelitian: Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010
- Kountur, Ronny. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM. 2004
- Kriyantono, Rachmat. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2010
- Lattimore, Dan. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika. 2010
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Grafindo Persada. 2010
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2008
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2006
- Rianse Usman dan Abdi. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. 2008
- Riduwan, Rusyana Adun, Enas. *Cara Mudah Belajar SPSS 16.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Ruslan, Rosady. *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2004

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta:

Graha Ilmu. 2006

_____. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan*

Prosedur SPSS. Jakarta: PT Alex Media Komputindo. 2012

Sekaran, Uma. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk*

Bisnis. Jakarta: Salemba Empat. 2009

Singarimbun, Marsi dan Efendi, Sofian. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka

LP3ES Indonesia. anggota IKAPI. 2008

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:

Alfabeta. 2009

Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

2004



Sumber Lain :

<http://beritajakarta.com>

<http://liputan6.com>

<http://okezone.com>

<http://sindonews.com>

www.statistika21.files.wordpress.com/