

**IMPLEMENTASI PELAYANAN SISTEM INFORMASI PUBLIK
DI ASISTEN DEPUTI HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

DWI ANJANI

41183522180027

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik Di Asisten Deputi Hubungan
Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Penyusun : Dwi Anjani

NPM : 41183522180027

Bekasi, 31 Januari 2023

Menyetujui,

Pembimbing



(Rahmat Nuryono, S.Ip., M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI



Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik Di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat
Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DWI ANJANI

41183522180027

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 31 Januari 2023

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan :

Di Universitas Islam 45 Bekasi

Pada Tanggal : 31 Januari 2023

Dewan Peguji

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

(.....)

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

(.....)

Anggota : 1. Rahmat Nuryono S.Ip M.,Si

(.....)

2. Adi Susila, Drs., M.Si

(.....)

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Anjani
NPM : 41183522180027
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik di
Asisten Deputi Hubungan Masyarakat
Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, magister, dan atau doctor) baik di Universitas Islam 45 Bekasi maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri yang di bimbing oleh dosen pembimbing skripsi yang ditentukan atau dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yang mengarang, mencatat, dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian.
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan hasil penelitian yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat mendalam dalam catatan penelitian.
 - c. *Plagiarism*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek, dan hasil penelitian dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia) usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45 " Bekasi.

Bekasi, 31 Januari 2023

 

DWI ANJANI

NPM: 41183522180027

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

Sebagai civitas akademik Universitas Islam 45 Bekasi, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Anjani
NPM : 41183522180027
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam "45" Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non- exsclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam "45" Bekasi berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, 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 sebenar-benarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 31 Januari 2023

Yang menyatakan,


Dwi Anjani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Dwi Anjani
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 24 Agustus 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak ke : Dua
Email : Dwianjani2499@gmail.com
Alamat Rumah : Perum Griya Alam Sentosa Blok D 3 A
No. 7 Rt 12 Rw 08 Kel. Desa Pasir Angin
Kec. Cileungsi Kab. Bogor

B. Nama Orang Tua

Ayah : Yatiran
Ibu : Mutmainah

C. Riwayat Pendidikan

1. SDN Cinyosog 02, Cileungsi Bogor, lulus tahun 2011
2. SMPN 03 Cileungsi Bogor, lulus tahun 2014
3. SMK Muhammadiyah 03 Cileungsi Bogor lulus tahun 2017
4. Masuk Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi

D. Riwayat Organisasi

1. Anggota Himawan FISIP Universitas Islam "45" Bekasi

MOTTO HIDUP

Hidup adalah tentang berproses dan belajar bukan? Tak ada manusia yang terlahir begitu saja dengan kemampuan super. Maka, kita perlu berusaha, berjuang, dan menjadi lebih baik dari diri kita saat ini.

“Semangatlah dalam hal yang bermanfaat untukmu, minta tolonglah pada Allah, dan jangan patah semangat.” (HR. Muslim no. 2664)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk Almarhumah Ibu ku yang semasa hidup selalu semangatin aku dan doain aku dan juga bapak ku

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Islam 45 Bekasi (UNISMA).

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan skripsi ini sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rahmat Nuryono, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing saya yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam 45 Bekasi
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.

4. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terimakasih telah memberikan ilmu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta pengelola Perpustakaan Universitas Islam 45 Bekasi, terima kasih atas layanannya, semoga pelayanan kepada mahasiswa menjadi lebih baik lagi kedepannya.
6. Bapak Eddy Cahyono Sugiharto S.Sos., M.Si selaku Kepala Biro di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini
7. Bapak Oky Tri Handoko S.S selaku Pengelola Informasi dan Protokol Analisis di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia yang telah membantu menjadi informan dalam penelitian ini
8. Ibu Khairunissa A.Md selaku Pelayanan Informasi Publik di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia yang telah membantu menjadi informan dalam penelitian ini
9. Rafly Warganegara dan Keysa selaku masyarakat yang melakukan permohonan informasi di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat dan telah membantu menjadi informan dalam penelitian ini
10. Kepada kedua orang tua saya Bapak Yatiran dan Alm Ibu Mutmainah yang tercinta yang telah memberi semangat dalam perjuangan agar penulis bisa meraih pendidikan setinggi-tingginya, untuk doa dan dukungan yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Temanku Maeyke Lestary dan Auntmona yang selalu membantu di kala penulis sedang kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal sesuai dengan kebaikan yang kalian berikan kepada penulis. Aamiin. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Bekasi, 31 Januari 2023

Penulis



Dwi Anjani

**IMPLEMENTASI PELAYANAN SISTEM INFORMASI PUBLIK DI
ASISTEN DEPUTI HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

Dwi Anjani

Universitas Islam 45 Bekasi

Dwianjani2499@gmail.com

ABSTRAK

Setiap badan publik diharapkan telah memanfaatkan teknologi informasi untuk tetap memberikan layanan informasi. Di era globalisasi suatu informasi menjadi cepat tersebar dan sangat penting, dalam menyikapi era keterbukaan informasi sebagai upaya demokratisasi dalam menyelenggarakan suatu kebijakan. Informasi Publik merupakan informasi yang dihasilkan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan badan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tujuan Penelitian ini menganalisis sistem informasi publik, implementasi pelayanan sistem informasi publik serta kinerja penyelenggaraan di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peneliti mengkaji hal ini dengan menggunakan paradigma konstruktivisme dan metode penelitian kualitatif yang disertai dengan pendekatan penelitian studi kasus. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian tersebut Sistem Informasi Publik dalam pelayanan informasi publik sudah sesuai dengan prosedur atau SOP, selanjutnya implementasi pelayanan sistem informasi mengenai sarana dan prasarana, struktur organisasi yang cukup memadai dan cukup baik, Kinerja pegawai dikatakan cukup baik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Rekomendasi peneliti Perlu adanya penambahan sumber daya manusia, dan dikembangkan lagi kanal kanal media sosial.

Kata kunci : Implementasi; Informasi Publik; Pelayanan; Sistem

**IMPLEMENTASI PELAYANAN SISTEM INFORMASI PUBLIK DI
ASISTEN DEPUTI HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

Dwi Anjani

Universitas Islam 45 Bekasi

Dwianjani2499@gmail.com

ABSTRACT

Every public agency is expected to have utilized information technology to continue providing information services. In the era of globalization, information spreads quickly and is very important in addressing the era of information disclosure as an effort to democratize the implementation of a policy. Public Information is information that is generated, managed, sent and received by a public agency relating to the administration of the state and the administration of public bodies in accordance with Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure. The purpose of this study is to analyze public information systems, the implementation of public information system services and the performance of the administration at the Assistant Deputy for Public Relations of the Ministry of State Secretariat of the Republic of Indonesia. Researchers examine this by using the constructivism paradigm and qualitative research methods accompanied by a case study research approach. The data collection techniques used were observation, in-depth interviews, literature studies and documentation. Data analysis techniques were used through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study are that the Public Information System in public information services is in accordance with procedures or SOPs, then the implementation of information system services regarding facilities and infrastructure, organizational structures that are quite adequate and good enough, employee performance is said to be quite good in conveying information to the public. Researchers' recommendations There is a need for additional human resources, social media channels are developed again.

Keywords: *Implementation; Public Information; Service; System*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Signifikansi Penelitian	11
1.4.1. Signifikansi Akademik	11
1.4.2. Signifikansi Praktis	28
1.5. Sistematika Penulisan	28
BAB II KERANGKA TEORI.....	
2.1 Implementasi Kebijakan	28

2.1.1.	Indikator Implementasi Kebijakan.....	29
2.2.	Pelayanan	31
2.3.	Informasi Publik	32
2.3.1.	Standar Layanan Informasi Publik	33
2.4.	Sistem Informasi	34
2.5.	Kinerja	35
2.5.1.	Indikator Kinerja.....	36
2.6.	Kerangka Pemikiran	38
2.7.	Asumsi Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		
3.1	Paradigma Penelitian	41
3.1.1.	Paradigma Konstruktivisme.....	42
3.2.	Metode Penelitian	42
3.3.	Desain Penelitian	43
3.4.	Sumber dan Teknik Perolehan Data	43
3.4.1.	Teknik Perolehan Data.....	44
3.4.2.	Teknik Perekrutan Informan.....	45
3.5.	Teknik Analisis Data	46
3.6.	<i>Goodness dan Quality Criteria</i> Penelitian.....	47
3.6.1.	Otentisitas (<i>authenticity</i>).....	48
3.6.2.	Kepercayaan (<i>trustworthiness</i>)	48
3.7.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
3.8.	Jadwal Penelitian	51
3.9.	Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Sejarah Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia	53
4.1.2 Tugas dan Fungsi.....	54
4.2. Sistem Informasi Publik di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.....	60
4.3. Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara RI.....	66
4.4. Kinerja Penyelenggara Pelayanan Informasi Publik di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara RI.....	73
4.5. Hasil Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN.....	
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Rekomendasi.....	82
5.2.1.Rekomendasi Akademik.....	82
5.2.2.Rekomendasi Praktis.....	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4. Alur Pelayanan Informasi	62
Gambar 2.4. Waktu Pelayanan	65
Gambar 4.4. Tampilan <i>Website</i> Kementerian Sekretariat Negara RI	67
Gambar 5.4. <i>Instagram</i> Kementerian Sekretariat Negara RI.....	67
Gambar 6.4. <i>Twitter</i> Kementerian Sekretariat Negara RI.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Ringkasan Akses Informasi Publik.....	7
Tabel 2.1. Kerangka Pemikiran.....	38
Tabel 3.1. Kriteria Informan.....	46
Tabel 3.8. Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4.1. Data Jumlah Pegawai	70