

## Proses Pengembangan Kualitas Layanan Informasi pada Website PPID UGM oleh Hubungan Masyarakat Universitas Gadjah Mada

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mendeskripsikan profil Humas Universitas Gadjah Mada (UGM), khususnya Divisi Layanan Informasi dan untuk menjelaskan upaya pengembangan situs web Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UGM. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan perpustakaan. Untuk mencapai tujuan penelitian, data dikumpulkan melalui tiga metode: observasi partisipan, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Metode pertama dilakukan dengan menjalani magang kerja di Hubungan Masyarakat UGM selama tiga bulan mulai Januari sampai April 2018. Metode kedua dilakukan dengan mewawancarai Kepala Divisi Layanan Informasi. Metode terakhir dilakukan dengan mengumpulkan data yang terkait dengan PPID, layanan informasi, dan hubungan masyarakat yang bersumber pada buku dan internet. Referensi buku utama diambil dari buku *The Practice of Public Relations*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan penilaian Komisi Informasi Pusat, peringkat UGM menurun dari tahun ke tahun dan kemudahan masyarakat untuk mengakses situs web tidak optimal. Untuk mengembangkan situs web PPID UGM, berbagai upaya telah dilakukan oleh Divisi Layanan Informasi melalui beberapa proses pengembangan. Proses pertama adalah perbandingan. Isi dan tampilan situs web PPID UGM dibandingkan dengan isi dan tampilan situs web yang dimiliki oleh 5 (lima) universitas yang memiliki peringkat penampilan informasi publik terbaik. Proses kedua dengan mengadakan Diskusi Kelompok Terfokus. Kepala Divisi Layanan Informasi dan staf membahas tentang kekurangan situs web PPID dan apa yang harus mereka lakukan untuk memperbaikinya. Selanjutnya, Divisi Layanan Informasi melakukan perbaikan. Proses selanjutnya adalah uji publik. Divisi Layanan Informasi meminta para pemangku kepentingan untuk mencoba situs web baru guna memastikan bahwa situs web tersebut sukses dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Proses terakhir, Divisi Layanan Informasi melakukan evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata kunci :** Hubungan Masyarakat, Layanan Informasi, PPID, Laman Web, UGM.

## **The Process of Developing Information Services Quality in the Website of PPID UGM by Public Relations of Universitas Gadjah Mada**

The aims of this paper are to describe profile of Public Relations Universitas Gadjah Mada (UGM), especially the Information Services Division and to explain efforts to develop website of *Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi* (PPID) UGM. This study is a field and library research. To achieve the aim of study, data were collected through three methods: participant observation, in-depth interview, and library study. The first method was done by joining internship in Public Relations UGM for three months from January to April 2018. The second one was done by interviewing the Head of Information Services Division. The last method was done by collecting data related to PPID, information services, and public relations from books and internet. The main reference is *The Practice of Public Relations* written by Seitel P Fraser. The research findings show that based on the assesment of Central Information Commission, the ranking of UGM decreased from year to year and the ease of society to access the website was not optimal. To develop the website of PPID UGM, efforts had been done by Information Services Division through some processes of development. The first process was benchmarking. The content and view of PPID website UGM were compared with ones of the top 5 (five) universities which have the best public information disclosure rankings. The second process was Focus Group Discussion. The Head of Information Services Division and staffs discussed about the shortage of PPID website and what should they do to change it. Then, the Information Services Division implemented the changes. The next process was public test. The Information Services Division asked stakeholders to try the new website to make sure that the website was successful and it could easily be accessed by society. Finally, the Information Services Division made an evaluation to keep and improve the quality of service.

**Keywords :** Public Relations, Information Services, PPID, Website, UGM.