

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                                                                                                                        | i         |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                                                                                   | ii        |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....                                                                                                  | iii       |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                                                                                                 | iv        |
| ABSTRAKSI.....                                                                                                                            | v         |
| ABSTRACT .....                                                                                                                            | vi        |
| DAFTAR ISI.....                                                                                                                           | vii       |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                                                        | ix        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                                                       | x         |
| DAFTAR PENJELASAN ISTILAH.....                                                                                                            | xi        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                                                                                     | xiii      |
| <br>                                                                                                                                      |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                                                                             | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                                                                                                   | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                                                                                                                  | 7         |
| C. Tujuan Penelitian.....                                                                                                                 | 7         |
| D. Manfaat Penelitian.....                                                                                                                | 7         |
| E. Tinjauan Pustaka .....                                                                                                                 | 8         |
| F. KerangkaPemikiran.....                                                                                                                 | 16        |
| 1. Reputasi.....                                                                                                                          | 17        |
| 2. PR dan Reputasi .....                                                                                                                  | 18        |
| 3. Implementasi PR Dalam <i>Customer Relationship</i> untuk Memperkokoh<br>Reputasi.....                                                  | 20        |
| 4. Komunikasi Organisasi dalam Memperkokoh Reputasi Melalui Relasi .....                                                                  | 22        |
| G. KerangkaKonsep .....                                                                                                                   | 27        |
| H. Operasionalisasi Konsep .....                                                                                                          | 28        |
| I. Metodologi Penelitian.....                                                                                                             | 30        |
| 1. Paradigma Penelitian .....                                                                                                             | 30        |
| 2. Metode Penelitian .....                                                                                                                | 31        |
| 3. Subyek Penelitian.....                                                                                                                 | 32        |
| 4. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                                           | 34        |
| 5. Teknik Pengolahan Data.....                                                                                                            | 35        |
| 6. Limitasi Penelitian .....                                                                                                              | 36        |
| <br>                                                                                                                                      |           |
| <b>BAB II HUBUNGAN ANTARA <i>PUBLIC RELATIONS</i> DAN <i>CUSTOMER<br/>RELATIONSHIP</i> UNTUK MEMPERKOKOH REPUTASI<br/>ORGANISASI.....</b> | <b>37</b> |
| A. Reputasi Organisasi .....                                                                                                              | 37        |
| B. <i>Public Relations</i> dan Reputasi: <i>Symbolic vs Behavioral</i> (Grunig, 2011).....                                                | 40        |

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| C. Implementasi PR dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Memperkokoh Reputasi(Doorley dan Garcia, 2011) ..... | 45 |
| D. Komunikasi Organisasi untuk Memperkokoh Reputasi Melalui Relasi (Smith, 2013).....                                             | 49 |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III MANAJEMEN RELASI PADA KPPN SEMARANG II DALAM<br/>MEMPERKUAT REPUTASI LAYANAN PUBLIK BEBAS KORUPSI .....</b> | <b>70</b> |
| A. Profil KPPN Semarang II.....                                                                                        | 70        |
| B. Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di KPPN Semarang II .....                                                      | 80        |
| C. Standar Pelayanan Publik di KPPN Semarang II .....                                                                  | 85        |
| D. <i>Customer Relationship</i> pada KPPN Semarang II.....                                                             | 88        |

|                                                                                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV KOMUNIKASI <i>PUBLIC RELATIONS</i> (PR) KPPN SEMARANG II<br/>MELALUI CRM UNTUK MENJALIN RELASI AGAR REPUTASI<br/>SEBAGAI INSTITUSI PELAYANAN PUBLIK BEBAS KORUPSI<br/>SEMAKIN KOKOH.....</b> | <b>92</b> |
| A. Praktik <i>Public Relations</i> (PR) di KPPN Semarang II.....                                                                                                                                       | 92        |
| B. Kondisi Sumber Daya KPPN Semarang II dalam Membangun Reputasi<br>Sebagai Lembaga Publik Bebas Korupsi .....                                                                                         | 98        |
| 1. Analisis Tentang Korupsi dan Relasi Mitra Kerja.....                                                                                                                                                | 99        |
| 2. Analisis Sumber Daya .....                                                                                                                                                                          | 104       |
| 3. Analisis Publik Pengguna Layanan.....                                                                                                                                                               | 109       |
| C. <i>Positioning</i> KPPN Semarang II Terkait Layanan Publik Bebas Korupsi .....                                                                                                                      | 116       |
| D. Komunikasi KPPN Semarang II dalam Mengelola Relasi Melalui CRM.....                                                                                                                                 | 125       |
| 1. Teknik Komunikasi.....                                                                                                                                                                              | 127       |
| 2. Strategi Pesan.....                                                                                                                                                                                 | 136       |
| 3. Sarana Komunikasi.....                                                                                                                                                                              | 145       |
| 4. Model Komunikasi .....                                                                                                                                                                              | 154       |
| E. Evaluasi Komunikasi KPPN Semarang II Dalam Mengelola Relasi .....                                                                                                                                   | 157       |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP.....</b> | <b>160</b> |
| A. Kesimpulan .....       | 160        |
| B. Saran.....             | 163        |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>166</b> |
|-----------------------------|------------|

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN.....</b> | <b>173</b> |
|----------------------|------------|

## DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul                                                                                             | Hal |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.1   | <i>Corruption Perception Index</i> Negara Asia Tenggara Tahun 2008 .....                          | 1   |
| 1.2   | Matriks Penelitian Terdahulu .....                                                                | 14  |
| 1.3   | Konsep Operasional Penelitian.....                                                                | 29  |
| 1.4   | Daftar Nama dan Informan Penelitian .....                                                         | 33  |
| 2.1   | Ragam Sudut Pandang Disiplin Ilmu Tentang Reputasi .....                                          | 37  |
| 2.2   | Perbedaan Identitas, Image dan Reputasi Organisasi .....                                          | 39  |
| 2.3   | Perbedaan PR Simbolis dan PR <i>Behavioral</i> .....                                              | 44  |
| 2.4   | Tipologi Aksi Strategi PR.....                                                                    | 57  |
| 2.5   | Sarana dan Taktik Media Komunikasi.....                                                           | 63  |
| 3.1   | Perkembangan Fungsi KPPN Tipe A1 .....                                                            | 71  |
| 3.2   | Perubahan dan <i>Upgrade</i> Tugas Setiap Seksi di KPPN Tipe A1 .....                             | 73  |
| 3.3   | Pengguna Layanan Perbendaharaan di KPPN Semarang II tahun 2017 ...                                | 76  |
| 3.4   | Pembagian Jumlah SOP Masing-masing Seksi di KPPN Semarang II.....                                 | 82  |
| 3.5   | Dimensi Standar Pelayanan Minimum di KPPN Semarang II.....                                        | 86  |
| 4.1   | Penempatan dan Pemahaman PR di KPPN Semarang II.....                                              | 95  |
| 4.2   | Komposisi Jumlah SDM KPPN Semarang II.....                                                        | 106 |
| 4.3   | Klasifikasi Jenis Publik Pengguna Layanan di KPPN Semarang II .....                               | 113 |
| 4.4   | Teknik Komunikasi KPPN Semarang II dalam Mempekokoh Reputasi .                                    | 136 |
| 4.5   | Strategi Pesan KPPN Semarang II dalam Memperkokoh Relasi Melalui Komunikasi.....                  | 145 |
| 4.6   | Sarana dan Taktik Medium Komunikasi KPPN Semarang II dalam Menjalin Relasi dengan Publiknya ..... | 153 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                                                                                 | Hal |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.1    | Bagan Teoritik.....                                                                   | 26  |
| 1.2    | Bagan Konsep Penelitian .....                                                         | 28  |
| 2.1    | Model Manajemen Strategis PR.....                                                     | 43  |
| 2.2    | Jangkauan <i>Audience</i> vs Efek Persuasi Sarana Komunikasi .....                    | 63  |
| 3.1    | Bagan Organisasi KPPN Tipe A1 Lama.....                                               | 72  |
| 3.2    | Bagan Organisasi KPPN Tipe A1 Baru .....                                              | 72  |
| 4.1    | Papan Informasi dan Banner Terkait Kampanye Anti Korupsi di KPPN<br>Semarang II ..... | 129 |

## DAFTAR PENJELASAN ISTILAH

| Istilah | Kepanjangan                            | Keterangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| APBN    | Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara | Rencana keuangan tahunan pemerintah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| DIPA    | Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran      | Dokumen pelaksanaan anggaran yang digunakan sebagai acuan Pengguna Anggaran dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan sebagai pelaksanaan APBN. DIPA dapat dipersamakan dengan buku tabungan yang dimiliki nasabah bank berisi nominal uang namun diperinci dalam klasifikasi penggunaan yang spesifik (bukan hanya total dana saja)                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Satker  | Satuan Kerja                           | Unit organisasi lini Kementerian Negara/Lembaga atau unit organisasi Pemerintah Daerah yang melaksanakan kegiatan Kementerian Negara/Lembaga dan memiliki tanggung jawab penggunaan anggaran. Satker dapat berupa institusi yang merupakan kepanjangan langsung dari Kementerian/Lembaga di daerah (instansi vertikal) maupun institusi pemerintah daerah yang menerimapenugasan tertentu dari pemerintah pusat (dengan diberikan dana APBN). Satu satker = satu DIPA. Satu institusi bias memiliki lebih dari satu DIPA sehingga satu institusi pemerintah dapat dipecah dalam beberapa satker. |
| PA      | Pengguna Anggaran                      | Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian Negara/Lembaga. Biasanya dijabat oleh pemimpin tertinggi suatu Kementerian Negara/Lembaga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| KPA     | Kuasa Pengguna Anggaran                | Pejabat yang memperoleh kuasa dari PA untuk melaksanakan sebagian kewenangan dan tanggung jawab penggunaan anggaran pada Kementerian Negara/Lembaga yang bersangkutan. PA tidak selamanya bias meng-handle seluruh pengelolaan keuangan di institusi yang menjadi tanggung jawabnya sehingga diwakilkan. Contoh: PA = Jaksa Agung. KPA = Kepala Kejaksaan Negeri Semarang                                                                                                                                                                                                                        |
| PPK     | Pejabat Pembuat Komitmen               | Pejabat yang melaksanakan kewenangan PA/KPA untuk mengambil keputusan dan atau tindakan yang dapat mengakibatkan pengeluaran atas beban APBN. PPK bertanggungjawab penuh dalam membuat perjanjian ataupun kontrak kerja pada satkernya yang membuat Negara harus membayar tagihan yang muncul.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| PPSPM   | Pejabat PenandaTangan SPM              | Pejabat yang diberi kewenangan oleh PA/KPA untuk melakukan pengujian atas permintaan pembayaran (SPP) dan menerbitkan perintah pembayaran (SPM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Istilah      | Kepanjangan                               | Keterangan                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SPP          | Surat Permintaan Pembayaran               | Dokumen yang diterbitkan PPK yang berisi permintaan pembayaran tagihan kepada negara                                                                                                                                                                                                 |
| SPM          | Surat Perintah Membayar                   | Dokumen yang diterbitkan oleh PPSPM untuk mencairkan dana yang bersumber dari DIPA atau dokumen yang dipersamakan                                                                                                                                                                    |
| SP2D         | Surat Perintah Pencairan Dana             | Surat Perintah yang diterbitkan oleh KPPN selaku Kuasa BUN untuk melaksanakan pengeluaran Negara atas beban APBN berdasarkan SPM                                                                                                                                                     |
| Kuasa BUN    | Kuasa Bendahara Umum Negara               | Pejabat yang diangkat oleh BUN (peran Menteri Keuangan dalam keuangan negara) untuk melaksanakan tugas kebhendaharaan dalam rangka pelaksanaan APBN dalam wilayah kerja yang ditetapkan. Kuasa BUN dijabat oleh seluruh Kepala KPPN cabang sebagai kepanjangan tangan BUN di daerah. |
| Rekonsiliasi | -                                         | Proses pencocokan data transaksi keuangan yang diproses dengan beberapa sistem/sub sistem yang berbeda berdasarkan dokumen sumber yang sama                                                                                                                                          |
| SAIBA        | Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual | Aplikasi pembukuan transaksi keuangan negara yang bersumber dari APBN yang digunakan oleh satker dengan basis akrual (bukan berbasis kas) sehingga semua biaya dan pendapatan Negara diakui saat peristiwa terjadi bukan saat terjadi pengeluaran atau penerimaan kas.               |
| WBK          | Wilayah Bebas Korupsi                     | Predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja                                                                     |
| WBBM         | Wilayah Birokrasi Bersih Melayani         | Predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik                                |
| SPAN         | Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara | Sistem terintegrasi seluruh proses yang terkait dengan pengelolaan APBN yang meliputi model penganggaran, modul komitmen, modul pembayaran, modul penerimaan, modul kas, dan modul akuntansi dan pelaporan                                                                           |
| SAKTI        | Sistem Apikasi Keuangan Tingkat Instansi  | Aplikasi yang dibangun guna mendukung pelaksanaan SPAN pada tingkat instansi dalam hal pengelolaan anggaran, komitmen, pembayaran, bendahara, persediaan, aset tetap, <i>general ledger</i> , dan pelaporan dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi informasi                  |

## DAFTAR LAMPIRAN

### Urutan Lampiran

- 1 Kartu Saran dan Kartu Kepuasan Layanan
- 2 Tanda Terima SPM di KPPN Semarang II
- 3 *Template e-mail* KPPN Semarang II
- 4 Laporan Kegiatan Penandatanganan Komitmen Pelaksanaan  
Pengendalian Gratifikasi KPPN Semarang II Tahun 2016
- 5 Surat Keputusan Pembentukan Unit Pengendali Gratifikasi dan  
Pengelola Gratifikasi pada KPPN Semarang II Tahun 2016
- 6 Pakta Integritas Internal KPPN Semarang II tahun 2017
- 7 Pakta Integritas Eksternal KPPN Semarang II dan Pengadilan Agama  
Salatiga Tahun 2016
- 8 Laporan Penanganan Gratifikasi Semester II Tahun 2016
- 9 Laporan Layanan *Customer Service Officer* (CSO) KPPN Semarang II  
Bulan Maret 2017
- 10 Perhitungan Hasil Survei Kepuasan Satker Terhadap Layanan KPPN  
Semarang II Semester I Tahun 2016
- 11 Lembar Indikator Kinerja Utama Kepuasan Satker atas Layanan KPPN
- 12 Kuesioner Survey Kepuasan Pengguna Layanan KPPN Tahun 2016
- 13 Surat Perintah Melaksanakan Tugas Studi Banding ke KPPN Semarang  
II oleh Inspektorat BMKG Jakarta
- 14 Surat Perintah Melaksanakan Tugas Studi Banding Pembangunan Zona  
Integritas Polres Banyumas menuju WBK dan WBBM
- 15 Surat Perintah Melaksanakan Tugas Studi Banding pelaksanaan WBK,  
WBBM dan Program Pengendalian Gratifikasi dari Badan POM RI

- 16 Laporan Hasil Pelaksanaan Studi Banding Implementasi WBK WBBN  
Polres Banyumas dan Inspektorat Badan POM di KPPN Semarang II
- 17 Surat Tugas Pelaksanaan Studi Banding pelaksanaan WBK-WBBM dari  
KPPN Surakarta
- 18 Surat Tugas Pelaksanaan Studi Banding pelaksanaan WBK-WBBM dari  
KPPN Purwokerto
- 19 Surat Tugas Pelaksanaan Studi Banding pelaksanaan WBK-WBBM dari  
KPPN Purwodadi
- 20 Surat Tugas Pelaksanaan Studi Banding pelaksanaan WBK-WBBM dari  
KPPN Semarang I
- 21 Surat Tugas Pelaksanaan Studi Banding pelaksanaan WBK-WBBM dan  
ISO 9001:2008 dari KPPN Tegal
- 22 Daftar Pertanyaan Kepala Seksi MSKI dan Kepala KPPN Semarang II
- 23 Daftar Pertanyaan Kepala Seksi Non MSKI (Pencairan Dana, Verifikasi  
dan Akuntansi, Subbagian Umum)
- 24 Daftar Pertanyaan Untuk Petugas FO dan CSO
- 25 Daftar Pertanyaan Untuk Satker