

# Analisis manajemen pelayanan informasi publik pada pusat informasi dan hubungan masyarakat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia = Public information services management analysis in center information and public relations ministry of Education and Culture of the Republic of Indonesia

Chaidir Amir, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20388817&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) sebagai lembaga negara yang membidangi bidang pendidikan dan kebudayaan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan informasi publik. Hal ini mengingat pemangku kepentingan dan problematika di bidang pendidikan dan kebudayaan sangat luas dan beragam. Namun dalam memberikan pelayanan informasi publik ini, masih ada kendala yang dihadapi Kemdikbud terkait dengan manajemen pelayanannya. Penelitian ini menganalisis manajemen pelayanan informasi publik di Pusat Informasi dan Humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan perspektif service blueprint yang dikemukakan oleh G. Lynn Shostack, yang kemudian dikembangkan oleh Valerie Zeithaml dan Mary Jo. Bitner. Pendekatan penelitian ini adalah post positivist dengan metode penelitian kualitatif.

Kesimpulan penelitian ini bahwa pelayanan informasi public di Pusat Informasi dan Humas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan belum optimal karena mayoritas informasi public yang ada di unit-unit utama belum dikuasai oleh Pusat Informasi dan Humas, disebabkan belum terintegrasinya pengelolaan informasi public. Selain ini masih terdapat masalah sumber daya manusia dan peralatan yang mendukung pelayanan informasi publik.

Tindakan yang disarankan untuk mengoptimalkan pelayanan informasi public di Pusat Informasi dan Humas adalah mengintegrasikan pengelolaan informasi public dengan menciptakan database informasi pendidikan dan kebudayaan. Selain itu re-organisasi dan peningkatan koordinasi di internal, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peralatan juga diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi public di Pusat Informasi dan Humas.

*Ministry of Education and Culture (Kemdikbud) as the state agency in charge of education and culture has a major responsibility in providing public information. This is because the stakeholders and the problems in the fields of education and culture is very vast and diverse. However, in providing this public information service, there are still obstacles faced Kemdikbud associated with service management. This study analyzes the management of public information services at the Center for Information and Public Relations of the Ministry of Education and Culture with the perspective of service blueprint proposed by G. Lynn Shostack, which was then developed by Valerie Zeithaml and Mary Jo. Bitner. This research approach is post-positivist qualitative research methods.*

The conclusion of this study is that the public information service at the Center for Information and Public Relations of the Ministry of Education and Culture is not optimal because most of the public information available on the main units have not been regulated by the Centre for Information and Public Relations, because the management of public information is not integrated yet. In addition, there are problems of human resources and equipment that support the public information service.

Recommended actions to optimize the public information services at the Center for Information and Public Relations is to integrate the management of public information by creating a database of educational and cultural information. And to reorganize and to improve internal coordination. Improving the quality of human resources and equipment is also needed to enhance the quality of public information services at the Center for Information and Public Relations.</i>