

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI WEBSITE JOGJAKI
SEBAGAI SARANA PENYEBARAN INFORMASI HKI BAGI UMK D.I.
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Tasya Tias Nugraheni

NIM. 22.96.3374

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI WEBSITE JOGJAKI
SEBAGAI SARANA PENYEBARAN INFORMASI HKI BAGI UMK D.I.
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Tasya Tias Nugraheni

NIM. 22.96.3374

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI *WEBSITE* JOGJAKI
SEBAGAI SARANA PENYEBARAN INFORMASI HKI BAGI UMK D.I.
YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Tasya Tias Nugraheni
NIM 22.96.3374

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada 29 Januari 2026

Dosen Pembimbing,



Devi Wening Astari, M.I.Kom
NIK. 190302655

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI *WEBSITE* JOGJAKI
SEBAGAI SARANA PENYEBARAN INFORMASI HKI BAGI UMK D.I.
YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Tasya Tias Nugraheni

NIM 22.96.3374

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

24 Februari 2026

Nama Penguji

Nurfian Yudhistira, S.I.Kom., M.a
NIK. 190302435

Erfina Nurussa'adah, S.Kom.I., M.I.Kom
NIK. 190302361

Devi Wening Astari, M.I.Kom
NIK. 190302655

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

24 Februari 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 22 Januari 2026



Tasya Tias Nugraheni
NIM. 22.96.3374

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta dan bukti kasih sayang kepada:

1. Ibu Devi Wening Astari, M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang tidak hanya memberikan arahan akademis, namun juga memberikan motivasi yang tiada putusnya, kesabaran, dan bimbingan yang sangat berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta, dua sosok paling berjasa yang menjadi alasan utama penulis untuk tetap berdiri dan melangkah. Terima kasih atas setiap butir doa yang dipanjatkan tanpa henti, kasih sayang yang tak pernah pudar, serta dukungan tanpa batas yang kalian berikan. Keberhasilan ini bukanlah akhir, melainkan sebuah persembahan kecil untuk membalas segala peluh dan pengorbanan yang telah kalian berikan demi masa depan penulis. Gelar ini sepenuhnya penulis persembahkan untuk kalian.
3. Kedua saudaraku tersayang, kakak dan adek yang selalu memberikan semangat, keceriaan, selalu mengapresiasi pencapaian-pencapaian kecil dan menjadi tempat bertukar cerita di masa-masa sulit penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi pendukung yang luar biasa bagi penulis.
4. Sahabat-sahabat saya yang telah berbagi tawa, keluh kesah, pengalaman yang sangat berharga menjelajahi jogja dengan membuat cerita di setiap sudutnya, semua yang sudah kita ukir dalam kota ini akan selamanya abadi, hingga di akhir pun tetap saling menguatkan di setiap proses skripsi ini. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan panjang ini jauh lebih berwarna dan tak terlupakan, kisah kita seperti lagu perunggu “Abadi”.
5. Tak lupa pula untuk diriku sendiri terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, terima kasih sudah menjadi baik, terima kasih karena telah berani menghadapi rasa lelah serta keraguan tanpa memilih untuk menyerah. Kamu hebat, dan perjalanan baru saja dimulai.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim puji syukur atas karunia dan nikmat sehat yang telah Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Website JogjaKI Sebagai Sarana Penyebaran Informasi HKI Bagi UMK D.I. Yogyakarta” untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta. Penyusunan karya ilmiah ini merupakan perjalanan panjang yang tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga penulis ingin menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M, selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial
3. Ibu Devi Wening Astari, M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, kesabaran, dan ilmu yang sangat berharga selama proses bimbingan.
4. Kepada Kepala Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual D.I. Yogyakarta beserta seluruh jajaran struktural maupun fungsional atas keterbukaan informasi, izin penelitian, serta kerja sama yang sangat baik selama proses pengambilan data lapangan.
5. Pelaku UMK di D.I. Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman serta memberikan data krusial bagi analisis penelitian ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat dalam Teoritis	9
1.4.2. Manfaat dalam Praktisi.....	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
1.5.1. Bab I Pendahuluan.....	10
1.5.2. Bab II Tinjauan Pustaka	10
1.5.3. Bab III Metode Penelitian	10
1.5.4. Bab IV Temuan dan Pembahasan	10
1.5.5. Bab V Penutupan dan Kesimpulan	11
1.5.6. Bagian Akhir Skripsi	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Komunikasi Pelayanan Publik.....	14
2.2.2. Teori <i>E-GovQual</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Paradigma Penelitian	20

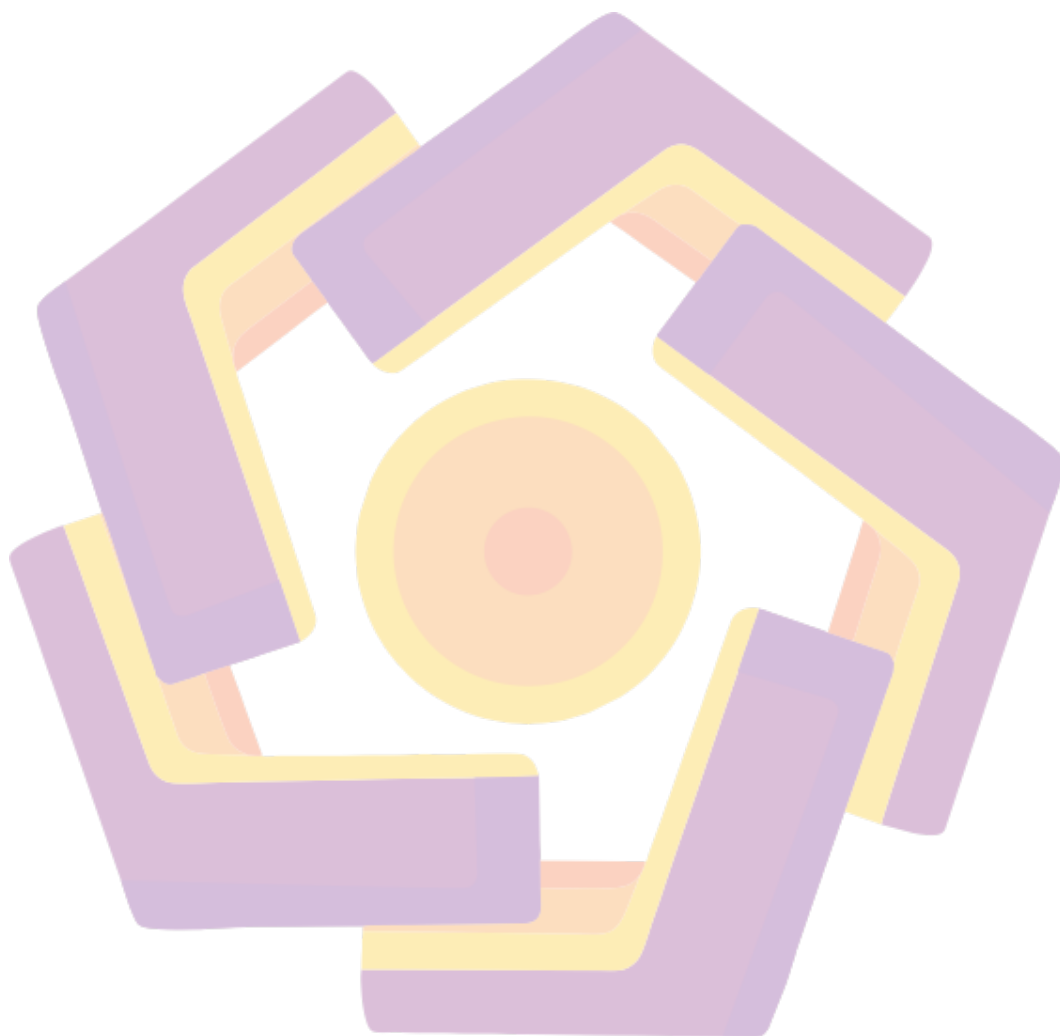
3.2.	Jenis Penelitian	20
3.3.	Objek dan Subjek Penelitian.....	21
3.3.1.	Objek Penelitian.....	21
3.3.2.	Subjek Penelitian.....	21
3.4.	Sumber Data	22
3.4.1.	Sumber Data Primer.....	22
3.4.2.	Sumber Data Sekunder.....	22
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5.1.	Wawancara.....	23
3.5.2.	Observasi.....	25
3.5.3.	Dokumentasi	26
3.6.	Analisis Data	26
3.6.1.	Reduksi Data.....	27
3.6.2.	Penyajian Data	27
3.6.3.	Penarikan Kesimpulan	28
3.7.	Kebasahan Data.....	28
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1.	Profil Perusahaan	29
4.2.	Temuan Penelitian.....	32
4.2.1.	Penerapan Strategi Komunikasi Pelayanan Publik.....	33
4.2.2.	Faktor Pendukung Komunikasi Pelayanan Publik	36
4.2.3.	Faktor Penghambat Komunikasi Pelayanan Publik	42
4.3.	Pembahasan	48
BAB V	PENUTUP DAN KESIMPULAN	52
5.1.	Kesimpulan	52
5.2.	Saran.....	53
5.2.1.	Saran Teoritis	53
5.2.2.	Saran Praktisi.....	54
	DAFTAR PUSTAKA	55
	LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 data UMK dan UMKM Yogyakarta	1
Gambar 1. 2 data pendaftar HKI 2024 pada BPKI	3
Gambar 1. 3 data pendaftaran HKI 2025 pada BPKI.....	3
Gambar 4. 1 Logo Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual	30
Gambar 4. 2 struktur Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual	31
Gambar 4. 3 vidio tentang HKI.....	33
Gambar 4. 4 IKM BPKI 2024	36
Gambar 4. 5 beranda dan menu JogjaKI.....	37
Gambar 4. 6 Prosedur pendaftaran HKI.....	39
Gambar 4. 7 konfirmasi penerimaan HKI dan verifikasi berkas	40
Gambar 4. 8 vidio HKI.....	43
Gambar 4. 9 poster informasi.....	44
Gambar 4. 10 ruang takon.....	46
Gambar 4. 11 data pendaftar HKI 2024 pada BPKI	47
Gambar 4. 12 data pendaftar HKI 2025 pada BPKI	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat SIP	67
Lampiran 2 Surat Balasan SIP	68
Lampiran 3 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	69
Lampiran 4 Hasil Wawancara.....	63



ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi pelayanan publik melalui *website* JogjaKI dalam upaya penyebaran informasi HKI bagi pelaku usaha UMK di D.I. Yogyakarta. Fokus utama penelitian ini adalah membedah peran BPKI sebagai komunikator dalam mentransformasikan informasi hukum yang kompleks dan kaku menjadi pesan yang persuasif dan aksesibel guna memenuhi hak sipil masyarakat sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan menggunakan teori *e-GovQual*, kualitas interaksi digital dievaluasi melalui 4 dimensi *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support* untuk melihat bagaimana kualitas layanan tersebut memengaruhi hubungan komunikasi antara instansi dan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPKI menerapkan komunikasi *hybrid* dengan mengintegrasikan pada *website* JogjaKI dan interaksi interpersonal melalui WhatsApp dan secara tatap muka. *Efficiency* kemudahan penggunaan dan kualitas konten belum maksimal karena minimnya rincian biaya pendaftaran yang transparan walaupun kemudahan pada penggunaan *website* sudah terpenuhi. *Reliability* merupakan layanan yang akurat dan andal juga terhambat oleh prosedur anggaran pemerintah yang kaku sehingga layanan digital cenderung statis. Namun, hal tersebut ditutupi oleh optimalisasi dimensi *Trust* keamanan dan kredibilitas layanan yang terbangun melalui pendaftaran otomatis sesuai SOP, serta *Citizen Support* kemampuan membantu pengguna melalui responsivitas staf via WhatsApp yang bertindak sebagai penyelamat kendala teknis. Sinergi ini membuktikan bahwa keberhasilan komunikasi pelayanan publik di era digital tetap bergantung pada kualitas interaksi interpersonal antara instansi dan audiens. Kebaruan penelitian ini terletak pada spesialisasi pengujian *website* JogjaKI menggunakan dimensi *e-GovQual* yang membedakannya dari kajian terdahulu.

Kata Kunci: *E-GovQual*, HKI, JogjaKI, Komunikasi Pelayanan Publik, UMK

ABSTRACT

This study analyzes the public service communication strategy through the JogjaKI website in an effort to disseminate IPR information for MSMEs in the Special Region of Yogyakarta. The main focus of this study is to dissect the role of BPKI as a communicator in transforming complex and rigid legal information into persuasive and accessible messages to fulfill the civil rights of the community as mandated by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Using the e-GovQual theory, the quality of digital interactions is evaluated through 4 dimensions of Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support to see how the quality of these services affects the communication relationship between agencies and the community. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of in-depth interviews, observation, and documentation. The results show that BPKI applies a hybrid communication by integrating the JogjaKI website and interpersonal interactions via WhatsApp and face-to-face. Efficiency, ease of use, and content quality are not optimal due to the lack of transparent registration fee details even though the ease of use of the website has been met. Reliability is an accurate and reliable service that is also hampered by rigid government budget procedures so that digital services tend to be static. However, this is offset by the optimization of the Trust dimension, security, and service credibility, built through automatic registration according to SOPs, and Citizen Support's ability to assist users through responsive staff via WhatsApp, acting as a savior for technical issues. This synergy demonstrates that the success of public service communication in the digital era still depends on the quality of interpersonal interactions between agencies and audiences. The novelty of this research lies in its specialized testing of the JogjaKI website using the e-GovQual dimension, distinguishing it from previous studies.

Keywords: E-GovQual, IPR, JojaKI, MSEs, Public Service Communication