

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

Kampus Universitas Negeri Jakarta  
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220  
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Nomor : 15833/UN39.12/KM/2019

28 November 2019

Lamp. :-

Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi

Kepada Yth.  
Kasubbag Publikasi dan Dokumentasi Badan Kepegawaian Negara  
Jl. Mayor Jendral Sutoyo No.12, Rt4/Rw14. Cililitan kec.  
Kramatjati, Kota Jakarta Timur

Sehubungan dengan keperluan penulisan Skripsi mahasiswa , dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Mutiara Novrezianoor Fatimah  
Nomor Registrasi : 4123164143  
Program Studi : Hubungan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Jenjang : D3  
No. Telp/Hp : 081319888987

Untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "**Model Komunikasi Termediasi Komputer Humas BKN Penyampaian Informasi Publik Melalui Akun Resmi Instagram BKN @Bkngoidofficial**".  
Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan  
dan Hubungan Masyarakat

*[Signature]*  
Woro Sasmoyo, SH.  
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
2. Koordinator Program Studi Hubungan Masyarakat



**Lampiran 2 FOTO HASIL WAWANCARA**



## Lampiran 3 TRANSKRIP WAWANCARA

### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama** : Lugi Juwono  
**Jenis Kelamin** : Laki-Laki  
**Jabatan dan Publikasi** : Kepala Sub. Bagian Pengelolaan Informasi  
**Tanggal Wawancara** : 10 September 2019

#### Pertanyaan

1. Apakah media sosial Instagram BKN @bkngoidofficial dikelola aktif ?  
Aktif, sangat aktif. Media sosial kita (BKN) bukan hanya instagram saja ada facebook, twitter, dan youtube official BKN. Sepertinya desiminasi dalam menyampaikan informasi yang mudah dipahami dalam bentuk infrografis maupun videografis. Aktif atau tidak aktifnya orang tersebut harus bisa Followers atau nge Like dimana ke aktifan Instagram tersebut terbukti.
2. Apa saja informasi yang disebarluaskan ?  
Jadi informasi yang disebarkan *basicnya* bukan hanya di kepegawaian saja, jadi infor masi yang umumnya pun juga disebarluaskan agar masyarakat tidak jenuh dengan isi konten. Terutama seperti peraturan yang terbaru yang dikeluarkan BKN, persyaratan Perekrutan CPNS, kegiatanl BKN, Ucapan maupun kegiatan hari besar, Jadi masyarakat luas pun bisa menyerap isi dari infromasi yang kita sebarakan.
3. Apakah informasi yang disebarluaskan harus dirancang atau didesain terlebih dahulu ?  
Iya pasti itu karena semua desiminasi informasi yang disebarkan ke masyarakat luas kita punya watermark, dimana informasi yang

disampaikan tidak asal-asalan dan perlu supervisi agar dimana isi berita atau konten tidak salah. Dan kita (BKN) punya ciri khasnya dalam menyampaikan berita infografis terdapat Watermark.

4. Apakah jumlah followers di Instagram meningkatkam citra baik untuk BKN ?

Iya... Hm... Hal meningkatnya itu pasti, karena reward membagikan informasi kepada masyarakat dengan tepat cepat dan akurat. Jadi gimana caranya kita mendapatkan citra baik dengan menggunakan bahasa kekinian (milenial) yang mungkin bisa dipahami, karena dari segi genre usia itu sangat mempengaruhi.

5. Apakah followers yang mengikuti Instagram BKN yaitu PSN/ASN , CPNS atau Publik (masyarakat) ?

Yang pertama targetnya admin media sosial khususnya di instansi Pemerintahan saling menukarkan informasi skopnya BKN, skopnya Pemerintahan, Kementerian atau Lembaga lain saling mengeTag meginformasikan bahwa informasi ini resmi dari instansi mereka. Dan CPNS itu pastilah, juga CPNS yang khusus BKN juga harus bisa membagikan infromasi kepada saudaranya, temannya.

6. Apakah jumlah like dalam instagram @bkngoidofficial mempengaruhi dalam penyampaian pesan dapat diterima masyarakat?

Kalau pengaruhi itu pasti ada, sampai saat ini BKN masih mendapatkan citra positif dari masyarakat karena informasi yang diberikan membawa berita yang baik maupun jelas pemaparannya, didesain dengan menarik membuat followerspun tidak bosan tentunya.

7. Informasi apa yang disukai oleh followers BKN?

Kalau dilihat semua konten isi infromasi yang dibagikan hampir semua followers kami suka dan medapatkan likes yang banyak ya, antusias sekali, tapi ya memang Jenis informasi yang paling ditunggu yaitu perekrutan CPNS ya tentunya, ada juga kebijakan-kebijakan maupun peraturan baru yang bisa membawa kabar baik untuk ASN pastinya.

8. Apakah penggunaan media sosial Instagram @bkngoidofficial didesain untuk menjaga dan meningkatkan reputasi lembaga serta menggali aspirasi publik ?

Iya pasti karena selain informasi infografis dibuat juga videografis, seperti live youtube official , Question and Answer, pertanyaan-pertanyaan atau kesulitan dalam bahasa kata-kata kita (BKN) bisa langsung LIVE yang itupun ada respon bagus dari masyarakat dimana kita (BKN) bisa berintraksi langsung.

9. Apakah dalam menyebarkan informasi di media sosial Instagram BKN memiliki strategi khusus dalam menyebarkan informasi dan konten ?

Pasti itu karena semua desiminasi informasi yang disebarkan ke masyarakat luas kita punya watermark, dimana informasi yang disampaikan tidak asal-asalan dan perlu supervisi agar dimana isi berita atau konten tidak salah. Dan kita (BKN) punya ciri khasnya dalam menyampaikan berita infografis terdapat Watermark. Kita (BKN) juga mengikuti perkembangan zaman ya dimana milenial saat dominan, jadi kelola isi pesan dan pembuatan caption yang penyampaian pesannya tersampaikan dengan jelas namun menggunakan bahasa yang sangat dekat kepada masyarakat luas maupun followers seperti bisa dilihatkan #SobatBkn itu panggilan agar masyarakat dan followers kami merasa dekat dan akrab tentunya.

10. Apakah seorang humas pemerintah mengetahui informasi apa yang patut dan tak patut disampaikan kepada publik serta bagaimana menyampaikannya melalui media sosial ?

Informasi yang dikelola oleh sebagian besar admin-admin kementerian, badan atau Lembaga. Informasi yang disampaikan itu saling memberikan informasi, jadi baik followers BKN yang belum mefollow instansi lain jadi tau informasi ini resmi. Sama juga pada saat BKN menjadi pertemanan Kita juga mencolek dia bahwa kita ini resmi, jadi orang yang belum pertemananpun bisa mendapatkan informasi.

Jadi masyarakatpun paham bahwa pertukaran informasi didunia sosialpun Real adanya, jadi tidak ada Hoax jadi tidak ada pikiran orang seperti “ini siapa sih yang mengelola? Ini resmi nggak sih?” Pemerintahan juga patut harus bisa menyampaikan informasi bukan hanya di website saja bisa di media sosial, media sosialkan banyak. Kementerian dan dinas yang lain belum tentu punya media sosial websitepun belum tentu aktif jadi makanya ada satu instansi yang belum aktif liat kita (BKN) ini informasi resmi dari pemerintahan BKN baru dia mengutip dia bikin narasi dia upload diwebsitenya dia.

11. Bagaimana kebijakan pengelolaan media sosial Instagram di Humas BKN?

Sebenarnya kebijakan terbesar itu dari konten ya, berita dari berita yang disampaikan untuk masyarakat luas jadi kebijakan yang utama dimana setiap dipublikasi diinformasikan ke masyarakat luas harus melewati Supervisi atau pemeriksaan agar isi konten tersebut tepat sasaran jadi tidak mempunyai argumen negatif jadi narasinya nyambung atau tidak Nah itu patut itu prioritas, pimpinan mempunyai kebijakan dimana informasi harus disampaikan itu harus cepat tepat harus dari supervisi atau pemeriksaan.

12. Apakah penggunaan media sosial Instagram BKN @bkngoidofficial adalah media interaktifatau melakukan komunikasi dua arah ?

Iya pasti, kita melihat dulu konteksnya apa misalnya kita post atau kita publikasikan ada pertanyaan yang sudah kita jawab kareana ketimpa jauh dan dibantu juga dengan *netizen* yang lain coba *scroll up* lagi keatas ada juga #Askbantumiminjawab nah itu salah satu followers kita yang benar-benar membantu dan bukan hanya menanya ,menghujat . memantau. Artinya kita tidak usah merespon tanggapan-tanggapan yang tidak membangun, artinya kita sudah pernah jawab dan akan dibantu oleh teman-teman yang aktif melihat dan sudah dijawab sama mimin. Artinya masyarakat luasapun sudah bisa menilai

dimana pertanyaan-pertanyaan yang sudah pernah dijawab dia tidak pernah membaca atau tidak pernah mengikuti, dan pertanyaanpun bukan hanya di wall tapi di *inbox* pun sifatnya *face to face* ya nah kita pun juga jawab.

13. Apakah Melalui model komunikasi simetris dua arah akan lebih mudah untuk membentuk pemahaman publik?

Pastinya kita (BKN) memberikan informasi harus melihat netizen-netizen sekarang ini informasi dilihat dari genre usia, tidak perlu banyak narasi sekarang lebih ke infografis ataupun videografis. Jadi pemahaman publik itu macam-macam ada genre diatas 25 tahun yang lihat berita diwebsite, ada juga netizen 17 tahun senangnya infografis karena malas baca maunya *to the point* saja, ada yang malas lagi kita buat videografis agar tidak bosan dilihatnya. Jadi artian penyampaian informasi bukan hanya satu arah tapi dari berbagai macam arah kita buat terupdate yang terkini jadi bagaimana masyarakat luas juga bisa mengerti penyampaian yang diinformasikan oleh BKN.

14. Dalam memberikan informasi apakah hanya menyampaikan informasi ke publik atau merespon saran yang diberikan masyarakat ?

Banyak masyarakat yang menyampaikan saran-saran yang membangun, kita (BKN) juga melihat apa yang disampaikan untuk BKN kalau yang propokatif sifatnya kita sangat hati-hati bisa juga itu akun bodong (palsu) .



## Lampiran 4 TRANSKRIP WAWANCARA

### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama** : **Firman Safrizal**  
**Jenis Kelamin** : **Laki-Laki**  
**Jabatan** : **Pengeolah bahan Informasi dan Publikasi**  
**Tanggal Wawancara** : **10 September 2019**

#### Pertanyaan

1. Dalam menyampaikan informasi apakah Humas mampu menyeimbangkan antara peran humas pemerintahan dan untuk saranan menampung aspirasi publik?  
Biasanya kalau aspirasi publik itu ada kanal tersendiri yaitu Laporan BKN, kalau di media sosial menerima masukan tapi jalurnya terlalu luas tidak bisa dicontrol.
2. Apakah ada perbedaan dalam membagikan informasi untuk internal atau eksternal ?  
Tidak ada perbedaan antara internal maupun eksternal Cuma seringnya informasi yang disebar untuk eksternal. Kalau informasi yang disebar di media sosial untuk eksternal yaitu setiap kegiatan BKN, perekrutan CPNS, kegiatan memperingati hari penting.
3. Apakah selama memberikan informasi di Instagram terdapat saran dari followers? Dan bagaimana cara mengatasinya  
Saran sih banyak, tapi ada yang perlu ditanggapi dan tidak perlu ditanggapi karena bersifat provokatif. Kalau yang perlu ditanggapi yang sifatnya yang bisa kita laksanakan dan untuk kepentingan bersama. Seperti contohnya pada penerimaan CPNS tahun lalu ada

fitur pelamar bisa melihat jumlah pelamar performasi,kami (humas) berdiskusi dengan atasan internal dan tim IT setuju untuk bisa membuka setelah pendaftan selesai. Nah itu salah satunya untuk meredam kegelisahan masyarakat atau saran yang diberikan masyarakat.

4. Jika Humas merespon saran yang diberikan publik apakah saran dipertimbangkan untuk diajukan keatasan?

Humas hanya media yang menyampaikan dari saran masyarakat ataupun followers dan akan disampaikan kepada pihak yang terkait ke internal maupun eksternal seperti itu.

5. Jika saran yang diberikan publik diterima, apakah di informasikan kembali di Instagram @bkkngoidofficial ?

Jika saran yang diberikan oleh masyarakat membangun dan untuk kepentingan bersama bisa humas sampaikan kepada pihak yang terkait dan akan dikaji lagi jika setuju pastinya akan diinformasikan kembali dimedia sosial.

## Lampiran 5 Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2012



### **BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

#### PERATURAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA NOMOR 12 TAHUN 2012

#### TENTANG

#### PEDOMAN PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DAN DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Badan Kepegawaian Negara, perlu menyusun pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik dan Dokumentasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
4. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah enam kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005;
5. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara, sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2008;
6. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 136/KEP/2011, tanggal 25 Juli 2011 Tentang Organisasi Pelayanan Informasi Publik Badan Kepegawaian Negara;

**Lampiran 6 Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 13  
Tahun 2013**



**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

**PERUBAHAN ATAS  
PERATURAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
NOMOR 26 TAHUN 2010  
TENTANG  
URAIAN TUGAS JABATAN FUNGSIONAL UMUM  
DI LINGKUNGAN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

**PERATURAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
NOMOR : 13 TAHUN 2013  
TANGGAL : 22 MARET 2013**

**Lampiran 7 Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19  
Tahun 2014**



**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

**ORGANISASI DAN TATA KERJA  
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

**PERATURAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
NOMOR : 19 TAHUN 2014  
TANGGAL : 17 JULI 2014**

## Lampiran 8 Rencana Strategis Badan Kepegawaian Negara periode 2015-2019

- 1) Keperluan sehari-hari perkantoran antara lain: Alat tulis kantor, cetakan formulir, alat rumah tangga kantor, langganan koran, pengiriman surat-surat dinas;
- 2) Jamuan rapat dinas, rapat koordinasi dengan instansi terkait, penambah daya tahan tubuh;
- 3) Biaya scanning dokumen perencanaan keuangan, pelelangan, dan dokumen kepegawaian;
- 4) Pembiayaan Kegiatan pengamanan, pramubakti dan sopir;
- 5) Langganan daya listrik dan telepon serta air;
- 6) Pakaian pegawai, satpam, paramedis;
- 7) Penggantian inventaris lama yang rusak;
- 8) Sewa gudang penyimpanan dokumen keuangan dan pensiun.

Dalam kaitan di atas, BKN telah menyusun draft Pedoman Standar Sarana Prasarana di lingkungan BKN. Hal ini dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pengelola asset atau masing-masing unit kerja dalam rangka pemenuhan sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung tugas pekerjaannya.

### e. Indeks kepuasan publik terhadap ketersediaan layanan informasi BKN

Layanan informasi BKN di lakukan oleh Biro Humas BKN, melalui media cetak, media elektronik/teknologi informasi komunikasi (TIK) dan *hotline service* serta layanan penerimaan tamu secara langsung (audiensi), baik secara resmi maupun tidak resmi. Media cetak antara lain berupa buletin/majalah, pamflet, brosur, leaflet, surat edaran, *annual report*, cetak buku publikasi dan jurnal kepegawaian. Adapun TIK yang dimanfaatkan oleh BKN meliputi: website [www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id), twitter: [bkn\\_ri](https://twitter.com/bkn_ri), Fans Page Facebook: Badan Kepegawaian Negara 'BKN' Republik Indonesia, TV Informasi, Anjungan Layanan Informasi dan Running Text. Untuk *hotline service* Humas BKN menggunakan sambungan 021-80882815.

Peningkatan indeks kepuasan publik terhadap ketersediaan layanan informasi disebabkan bertambahnya jenis layanan informasi yang memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi melalui twitter, facebook, diskusi interaktif pejabat BKN melalui televisi, radio dan website serta media cetak Koran dan majalah. Disamping itu, BKN telah membentuk satuan unit PPID (Pejabat

## Lampiran 9 Curriculum Vitae



**Nama** : Mutiara Novrezianoor Fatimah  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Jakarta, 18 November 1998  
**No. Registrasi** : 4123164143  
**Warga Negara** : Indonesia  
**Agama** : Islam  
**Alamat** : Jl. Condet Baru, Batu Ampar, Kramatjati,  
 Jakarta Timur, DKI Jakarta. 13350  
**No. HP** : 081584811558  
**Email** : [Nonrezi@gmail.com](mailto:Nonrezi@gmail.com)

### Pendidikan Formal:

2004 – 2010	SDN 011 Batu Ampar Pagi Jakarta
2010 – 2013	SMP Negeri 209 Jakarta
2013 – 2016	SMA Adi Luhur Jakarta
2016 – 2020	D-III Hubungan Masyarakat, Universitas Negeri Jakarta