

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN PAGEDANGAN
DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
GELAR SARJANA ILMU KOMUNIKASI (S.I.KOM)**



**Disusun oleh:
MUHAMAD AKBAR AGUNG ANJANI
2070201010**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN PAGEDANGAN DALAM
MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
Diajukan Oleh : Muhamad Akbar Agung Anjani
NIM : 2070201010
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Disetujui

Tangerang, 29 Juli 2024

Mengetahui,



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K

NIDN: 0429077605

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Umar Farisal, M.I.Kom

NIDN:0423048601

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN PAGEDANGAN DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!

Oleh:

Muhamad Akbar Agung Anjani

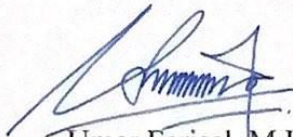
NIM : 2070201010

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan didepan tim penguji

Pada Tanggal : 31 Juli 2024

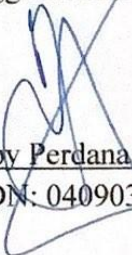
Ketua Sidang



Umar Farisal, M.I.Kom

NIDN: 0423048601

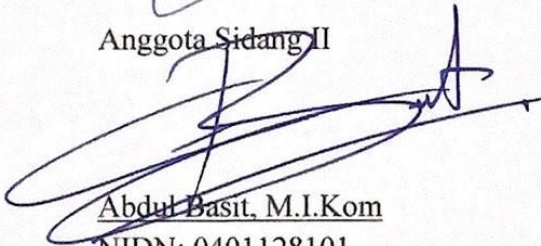
Anggota Sidang I



Yopy Perdana Kusuma, M.I.Kom

NIDN: 0409038205

Anggota Sidang II

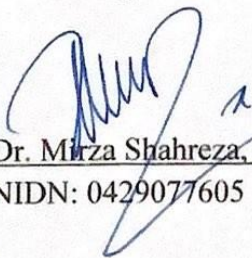


Abdul Basit, M.I.Kom

NIDN: 0401128101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K

NIDN: 0429077605

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Try again, fail again, until you win”

(Muhamad Akbar Agung Anjani)

“Di mana pun kamu berada, jadilah jiwa di tempat itu”

(Jalaludin Rumi)

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Orang Tua Ayahanda Ahmad Chaeroni dan Almarhumah Ibunda Mardiyah
2. Kakak Resha Pahlevi
3. Adik Chaled Meshal
4. Teman-teman seperjuangan Ardian, Anggi, Tira, Nabila, dan Uwi
5. Skripsi ini juga dipersembahkan untuk diri sendiri, yang sudah berjuang.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhamad Akbar Agung Anjani
NIM : 2070201010
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 16 Januari 2002
Alamat : Kp. Sawah RT 004 RW 003 Desa Lengkong Kulon
Kec. Pagedangan Kabupaten Tangerang – Banten.

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

- A. Tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul:
STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN
PAGEDANGAN DALAM MENANGGAPI PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
Adalah benar disusun/dibuat oleh saya sendiri, dan jika dikemudian hari
diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata skripsi tersebut
dibuatkan orang lain atau diketahui bahwa skripsi tersebut merupakan
plagiat/mencontek/menjiplak hasil karya ilmiah orang lain, dengan ini saya
siap menerima pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap
mengulang kembali penyusunan skripsi dari awal.
- B. Bahwa seluruh dokumen (fotokopi ijazah, fotokopi transkrip nilai) dan lain
sebagai persyaratan sidang adalah asli milik saya pribadi dan dapat saya
pertanggungjawabkan keasliannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 19 Agustus 2024

Pembuat Pernyataan,



Muhamad Akbar A. A.

ABSTRAK

Kecamatan Pagedangan memiliki Visi dan Misi dalam menjalankan kegiatannya, penaggapan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! merupakan Implementasi dari Visi dan Misi Kecamatan Pagedangan, agar Visi dan Misi Kecamatan Pagedangan dapat tersampaikan kepada publik maka diperlukan adanya strategi komunikasi pelayanan publik yang baik, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Kecamatan Pagedangan dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR!. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu Triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Kecamatan Pagedangan dalam menanggapi pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! berjalan dengan baik. Dilihat dari strategi komunikasi menurut Middleton dengan analisis model komunikasi Osgood dan Schramm serta pasal 18 UUD No. 25/2009, peneliti menemukan terdapat upaya yang dilakukan Kecamatan dalam merencanakan receiver terbaik, feedback terbaik, dan channel terbaik untuk menanggapi pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!. Strategi komunikasi pelayanan publik yang dilakukan meliputi perencanaan dan evaluasi melalui pelatihan atau rapat koordinasi untuk receiver mendekode dan menanggapi pengaduan masyarakat secara efektif. Strategi ini melibatkan proses aktif dari receiver, sistem penentuan penugasan yang tepat dan responsif dalam situasi darurat, yang memastikan komunikasi yang efektif dan penyelesaian masalah yang optimal. Kemudian dampak dari merencanakan receiver terbaik adalah munculnya penerapan feedback terbaik dari receiver. Penerapan feedback memastikan komunikasi dua arah yang melibatkan pengakuan, pemahaman, dan tindak lanjut atas message (pengaduan) dari sender (masyarakat). Penerapan feedback meliputi respon awal yang cepat, pendekatan persuasif, prioritas berdasarkan urgensi, serta penyampaian yang baik. Penerapan feedback juga berfungsi sebagai dialog terbuka, memberikan kesempatan untuk klarifikasi lebih lanjut. Keberhasilan penerapan feedback diukur dari tidak adanya pengaduan lanjutan, yang menunjukkan kepuasan masyarakat. SP4N-LAPOR! memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan pemerintah dengan menawarkan kemudahan akses, keamanan, dan privasi. Kelemahan dalam evaluasi efektivitas komunikasi pada penelitian ini adalah kurangnya personil di tim SP4N-LAPOR! serta adanya ketakutan masyarakat untuk mengadu dan persepsi negatif terhadap pengaduan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR!.

ABSTRACT

Pagedangan District has a Vision and Mission in carrying out its activities, responding to public complaints through SP4N-LAPOR! is an Implementation of the Vision and Mission of Pagedangan District, so that the Vision and Mission of Pagedangan District can be conveyed to the public, a good public service communication strategy is needed, so that it can achieve the expected goals. The purpose of this study was to determine the Public Service Communication Strategy of Pagedangan District in Responding to Public Complaints through SP4N-LAPOR!. This study uses a qualitative method. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. To test the validity of the data, this study uses a data analysis technique, namely Triangulation. The results of this study indicate that the Public Service Communication Strategy of Pagedangan District in responding to public complaints through SP4N-LAPOR! is running well. Judging from the communication strategy according to Middleton with the analysis of the Osgood and Schramm communication model and article 18 of UUD No. 25/2009, researchers found that there were efforts made by the Sub-district in planning the best receiver, the best feedback, and the best channel to respond to public complaints through SP4N-LAPOR!. The public service communication strategy carried out included planning and evaluation through training or coordination meetings for receivers to decode and respond to public complaints effectively. This strategy involves an active process from the receiver, a system for determining the right and responsive assignments in emergency situations, which ensures effective communication and optimal problem solving. Then the impact of planning the best receiver is the emergence of the best feedback application from the receiver. The application of feedback ensures two-way communication involving recognition, understanding, and follow-up on messages (complaints) from the sender (community). The application of feedback includes a quick initial response, a persuasive approach, priority based on urgency, and good delivery. The application of feedback also functions as an open dialogue, providing an opportunity for further clarification. The success of the implementation of feedback is measured by the absence of further complaints, which indicates public satisfaction. SP4N-LAPOR! facilitates interaction between the community and the government by offering easy access, security, and privacy. The weakness in the evaluation of communication effectiveness in this study was the lack of personnel in the SP4N-LAPOR! team, as well as the public's fear of complaining and negative perceptions towards complaints.

Keywords: *communication strategy, public service, SP4N-LAPOR!.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam, semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw.

Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat mencapai gelar kesarjanaan Starta satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang. Penulis telah berusaha dengan maksimal dalam menyelesaikan proposal yang berjudul “**Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Kecamatan Pagedangan dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!**”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran yang dapat membantu perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan atas segala dukungan, bantuan dan bimbingannya dalam proses pembuatan skripsi ini kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Dr. H Ahmad Amarullah, S.Pd M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang.
2. Dr. H. Achmad Kosasih, M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas MuhammadiyahTangerang.
3. Nurhakim, M. Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
4. Fitria Santi, M.Ikom selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Dr. Mirza Shahreza, M.I.K selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang
6. Umar Farisal M.I.Kom sebagai dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu Dosen beserta staff Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Tangerang.
8. Eko Suyanto, S.E selaku PLT. Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Pagedangan
9. Lina Nuraeni, S.Sos, M.I.P selaku admin/koordinator SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan.
10. Terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada keluarga atas doa dan dukungan yang terus mengalir.
11. Rekan-rekan yang selalu memberikan support dan dukungan.
12. Terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu persatu semoga Allah SWT senantiasa memberikan kita kesehatan, keberkahan dan perlindungan. Akhir kata semoga Penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada Instansi/Perusahaan, pembaca dan khususnya bagi dunia pendidikan untuk memperluas pengetahuan kita semua.

Tangerang,

Muhamad Akbar A. A.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Al Quran dan Hadis	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Komunikasi.....	18
2.3.2 Strategi Komunikasi.....	20
2.3.3 Pelayanan Publik.....	22
2.3.4 Strategi Komunikasi Pelayanan Publik.....	25
2.3.5 Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	26
2.3.6 SP4N-LAPOR!.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODELOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Deskripsi Subjek/Objek, Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
3.1.1 Deskripsi Subjek	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Deskripsi Objek.....	Error! Bookmark not defined.

3.1.3	Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Kecamatan Pagedangan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Pagedangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi Kecamatan Pagedangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Sumber Data Kecamatan Pagedangan.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pelaporan Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang Tahun 2023	7
Gambar 1.2 Jenis pengaduan SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan Tahun 2023	8
Gambar 1.3 Jenis pengaduan SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan Tahun 2023	9
Gambar 1.4 Jenis pengaduan SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan Tahun 2023	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29

