



## DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, H. (2018). Humas sebagai method of commucation dalam membentuk image madrasah. *Al-Tanzim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 2 Nomor 2* .
- Aisyah, D. (2020). Komunikasi Pelayanan Publik di Kecamatan Biringkanaya (*Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin*).
- Adianto, T. (2022). Strategi Komunikasi Pelayanan Sentral Pelayanan Kepolisian pada Masa Pandemi covid-19 di Polsek Kotagede Kota Yogyakarta. *Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD" APMD"*.
- Afrizha, J., & Kholik, A. (2021). Penerapan Komunikasi Efektif 7c dalam Pelayanan Informasi Publik oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II. *Jurnal Riset Dakwah Dan Komunikasi*, 3.
- Akib K, & Sapruni. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*.
- Alpander M, Herlinda, & Julianto P. (2023). Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh. *JAN Maha Vol. 5 No. 1*.
- Apdhi Yohanitas W. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA) Volume XV Nomor 1*.
- Arfahsita, A. S., Handayani, M., & Ladybo, N. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Penanggulangan Pra-Krisis Kasus Di Media Sosial Terhadap Citra Pt Kci. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(01).
- Ariansyah, S., & Mauliansyah, F. (2023). Strategi Komunikasi Dinas Kesehatan Aceh Barat Daya dalam Mensosialisasikan Pencegahan Stunting. *Sinthop: Media Kajian Pendidikan, Agama, Sosial dan Budaya*, 2(1).
- Astuty, S., Setyastuti, Y., Maulina, N., & Hanief, L. (2017). MetaCommunication; Journal Of Communication Studies Analisis Fungsi Dan Peran Humas Dalam Upaya Implementasi Good Governance (Studi pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin).
- Azis A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal* (Vol. 1). Retrieved from <https://journals.insightpub.org/index.php/imj>
- Bandu A. (2024). Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi. *Asisten Ombudsman RI Sulawesi Barat*. Retrieved from [www.tcpdf.org](http://www.tcpdf.org)

- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 33.
- Epdali, Dwi Novianti L, & Ali Wafa M. (2021). *Peran Penyampaian Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kapuas*.
- Fadli, M., Augustin, J., & Zahara, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1).
- Farid, A. S. (2023). *Menguasai Seni Komunikasi Publik (Panduan Praktis Untuk Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam)*. Penerbit K-Media.
- Fatchuriza M, & Adi Prasajo T. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *As Siyasah*, Vol. 6, No. 1.
- Fuady, F. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan Good Governance di Disdukcapil Kota Banda Aceh. *Serambi Konstruktivis*, 5(1).
- Hafidz S. (2018). Analisis Layanan Pemerintah Bojonegoro Melalui Sistem Integrasi Aplikasi Pengaduan-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR!).
- Hariyanto, D. (2021). Buku ajar pengantar ilmu komunikasi. *Umsida Press*.
- Herlina, S. (2015). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang, 4(3), 493. Retrieved from [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Hermawan, R. (2019) Kampanye Komunikasi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung pada Program Citarum Harum. *Repository@unpas.ac.id*.
- Inang, & A P Sari. (n.d.). Pengelolaan Pengaduan Baik, Program SP4N-LAPOR! Kabupaten Tangerang Jadi Pilot Project Nasional. Retrieved 24 March 2024, from <https://regional.kompas.com/read/2023/07/07/15360811/pengelolaan-pengaduan-baik-program-sp4n-lapor-kabupaten-tangerang-jadi-pilot>
- Jailani, M. S. (2020). Membangun kepercayaan data dalam penelitian kualitatif. *Primary education journal (pej)*, 4 (2), 36363. Retrieved from <http://pej.ftk.uinjambi.ac.id/index.php/PEJ/index>
- kemhan.go.id. (n.d.). Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik Di Lingkungan Kementerian Pertahanan. Retrieved 23 March 2024, from <https://www.kemhan.go.id/itjen/2017/03/14/>.

- Lapor.go.id. (2022). Apa Itu LAPOR!? Retrieved 21 March 2024, from <https://www.lapor.go.id/tentang>
- Muryani, R., Santoso, S., & Firdiyani, F. (2023). Pengelolaan Bank Sampah Berbasis Aplikasi Mobile Dalam Mewujudkan Smart Environment. *Jurnal Multilingual* (Vol. 3).
- Nasution A. (2020). Teknik komunikasi publik. Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan ii bps tahun 2020 pusat pendidikan dan pelatihan bps.
- Napitupulu, D. S. (2019). Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam. *At-ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 11(2), 127 - 136.
- Noor Fatimah. (2022, December 9). SP4N-LAPOR! Untuk pelayanan publik yang lebih baik. Retrieved 21 March 2024, from <https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/sp4n-lapor-untuk-pelayanan-publik-yang-lebih-baik/>
- Noviar, A., & Lutfi, A. (2020). Implementasi Kebijakan Program Monitoring Dan Aspirasi Publik Melalui Media Massa Di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Periode Januari-Desember 2019). *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 7(2).
- Nur Rohmah K. (2023). Strategi komunikasi diskominfotik kabupaten ponorogo dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. *Skripsi jurusan komunikasi dan penyiaran islam fakultas ushuluddin, adab, dan dakwah intitut agama islam negeri (iain) ponorogo*.
- Nurhadi, & Kurniawan. (2017). Kajian tentang efektivitas pesan dalam komunikasi. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*.
- Nurizzati, Y. (2016). Peranan Statistika Dalam Penelitian Sosial Ekonomi. *Jurnal Edueksos Vol I No 1*.
- Panrb. (2023, July 11). 2,1 Juta Laporan Masuk SP4N-Lapor, Menteri PANRB: Tindak Lanjutnya Harus Dipercepat. Retrieved 22 March 2024, from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/2-1-juta-laporan-masuk-sp4n-lapor-menteri-panrb-tindak-lanjutnya-harus-dipercepat>
- peraturan.bpk.go.id. (n.d.-a). Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Retrieved 24 March 2024, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132581/permen-pan-rb-no-62-tahun-2018>
- peraturan.bpk.go.id. (n.d.-b). Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik. Retrieved 23 March 2024, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>

- Prasetya D R, Domai T, & Mindari L I. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *JAP*, 2(1).
- Pratiwi, M., & Salomo, R. V. (2020). Penguatan Kapasitas Kelembagaan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1).
- Pratiwi S, Faradila N, & Iashania Y. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1).
- Rahmah, Hairunnisa, & Sabiruddin. (2021). Strategi Komunikasi Kantor Bahasa Provinsi Kalimantan Timur dalam Mempertahankan Bahasa Daerah.
- Rejeki, Adnan, & Siregar P S. (2020). Pemanfaatan Media Pembelajaran Pada Pembelajaran Tematik Terpadu Di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 4(2).
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yulianti, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2).
- Saffitri, E. A., & Widati, E. (2022). Efektivitas Komunikasi Pemasaran Melalui Media Sosial “Instagram” Yang Dilakukan Oleh Umkm Refiza. *Jurnal Usaha*, 3(1).
- Sari, A. P., Kurnia, D. D., & Rudianto, B. (2021). Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Web. *Hexagon*, 2(2).
- Sari, A. R. (2024). Reformasi Pelayanan Publik. *Indonesia Delapan Kreasi Nusa*.
- Sepyarina D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (*Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung*).
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*.
- Suprapti E. (2018). Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Aset Barang Milik Negara. *Jurnal Disrupsi Bisnis* (Vol. 1).
- Tyas Prahesti, R., Ruliana, P., & Yuliaty Subarsa, K. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*.
- Wahyono T, & Aditia R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(4).

Yuliana, D., & Supriyanto, C. (2018). Klasifikasi Teks Pengaduan Masyarakat Dengan Menggunakan Algoritma Neural Network. *Jurnal KomTekInfo*, 5(3).

**LAMPIRAN 1**  
**SURAT IZIN PENELITIAN**  
**SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN**



Jl. Perintis Kemerdekaan I/33 Babakan - Kota Tangerang Telp./ Fax. 021-5537198

Tangerang, 14 Rajab 1445 H  
26 Januari 2024 M

Nomor : 061/III.3.AU/F/FISIP/2024  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
**Kepala Kesbangpol Kabupaten Tangerang**  
Di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Ba'da salam kami sampaikan semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat dan selalu diberikan kemudahan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.


Berikut ini kami sampaikan, bahwa mahasiswa kami tersebut di bawah ini :

Nama	: Muhamad Akbar Agung Anjani
NPM	: 20-70-201-010
Prodi / Semester	: Ilmu Komunikasi / VIII
No. HP	: 081224984395

Mohon agar di buat surat pengantar untuk melakukan penelitian dan wawancara ke Kecamatan Pagedangan. Adapun surat pengantar ini diajukan dalam rangka penyelesaian tugas akhir berupa skripsi dengan judul "**Strategi Komunikasi Publik Kecamatan Pagedangan Dalam Menanggapi Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi SP4N LAPOR!**".

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Nasrun Minallah Wa Fathun Qorieb*  
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

  
**Dr. H. Achmad Kosasih, MM**  
NBM. 739.574

Tembusan:  
1. Arsip



# KARTU DISPOSISI

INDEX 69 .....

TANGGAL PENYELESAIAN : .....

DARI : UMT .....

TANGGAL SURAT : 26-1-2024 .....

NOMOR SURAT : 060/111.3.AU/F/FISIP .....

PERIHAL : IZIN MELAKUKAN PENELITIAN .....

.....

.....

.....

INSTRUKSI / INFORMASI \*)

DITERUSKAN KEPADA YTH : 29/1/24

Bp. Camat

Yth. Kasubag

Sihilan & Kantor

TKP

A 29/1/24

\*) Coret yang tidak perlu

NGERANG  
J POLITIK

KOMUNIKASI  
009

ajab 1445 H  
uari 2024 M

lu diberikan

wancara ke  
ukan dalam  
nan Kantor  
ik Kepada

erima kasih.

  
Dr. H. Achmad Kasih, MM  
NBM. 759.574

Tembusan:  
1. Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. M. Atik Soewardi, Kadu Agung, Tigaraksa E-mail : kesbangpolkabtng@gmail.com WA. 0851 5609 7188  
TIGARAKSA – TANGERANG 15720

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/045-BKBP

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, tanggal 17 Januari 2018 ;  
2. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 41 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- b. Menimbang : Surat dari Dekan Universitas Muhammadiyah Tangerang Nomor : 061/III.3.AU/F/FISIP/2024 Tanggal 26 Januari 2024 Perihal Izin Penelitian

Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama/Obyek : **Muhamad Akbar Agung Anjani**  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Kp. Sawah RT/RW 004/003 Kel/Desa Lengkong Kulon Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang  
KTP/NIP/NIM/KTM : 3603221601020001 / 20-70-201-010  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Penelitian : **"STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK KECAMATAN PAGEDANGAN DALAM MENANGGAPI LAPORAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR!"**  
Tujuan Penelitian : Persyaratan Skripsi  
Lokasi Penelitian : Kecamatan Pagedangan  
Lamanya Penelitian : Februari s/d April 2024  
Status Penelitian : -  
Penanggung jawab : Dr. H. Achmad Kosasih, MM ( Dekan )  
Anggota Peneliti : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melaporkan kedatangannya kepada Kepala Badan, Dinas, Bagian, Kecamatan, Kelurahan/Desa setempat dengan menunjukkan surat rekomendasi ini;
2. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Ijin Penelitian;
3. Setelah selesai melakukan kegiatan Ijin Penelitian, agar segera melaporkan hasilnya ke Bupati Tangerang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tangerang;
4. Kepada semua Instansi/Lembaga yang terkait dimohon bantuan seperlunya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Di Keluarkan : di Tigaraksa  
Pada Tanggal : 07 Februari 2024

**KEPALA BADAN  
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN TANGERANG**



**RUDI LESMANA, AP, M.Si**  
Pembina Tk. I / IV.c  
NIP. 19700701 199203 1 005

**LAMPIRAN 2**  
**PANDUAN WAWANCARA**

## **PANDUAN WAWANCARA**

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

#### **NARASUMBER : KEY INFORMAN ADMIN/KOORDINATOR SP4N- LAPOR KECAMATAN PAGEDANGAN**

#### Pertanyaan penelitian

- 1) Sebagai admin/koordinator SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan, adakah strategi komunikasi yang anda terapkan untuk penanganan pengaduan?
- 2) Bisa anda jelaskan bagaimana proses Kecamatan Pagedangan dalam menanggapi pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!?
- 3) Bagaimana Kecamatan Pagedangan bekerja sama dengan pihak-pihak yang terlibat untuk menyelesaikan pengaduan yang masuk?
- 4) Sebagai penerima pengaduan, apakah anda membedakan jenis pengaduan dari masyarakat? Mungkin ada klasifikasi atau jenisnya?
- 5) Apa prioritas utama anda dalam menanggapi pengaduan masyarakat?
- 6) Apakah anda menyesuaikan isi pesan atau gaya komunikasi tergantung pada jenis pengaduan? Contohnya?
- 7) Adakah pelatihan yang diberikan kepada anda terkait pengelolaan SP4N-LAPOR!? Dapatkah anda menjelaskan proses pelatihan yang diberikan?
- 8) Apakah ada prosedur yang anda ikuti untuk memastikan strategi komunikasi yang digunakan sudah tepat?
- 9) Apakah anda menyesuaikan strategi komunikasi dengan latar belakang budaya dan dinamika masyarakat?
- 10) Bagaimana anda mengukur keberhasilan strategi komunikasi yang diterapkan?
- 11) Dapatkah anda memberikan contoh kasus pengaduan yang berhasil ditangani dengan baik? Apa faktor-faktor yang berkontribusi di dalamnya?
- 12) Menurut anda, bagaimana dampak SP4N-LAPOR! terhadap pelayanan publik di Kecamatan Pagedangan?
- 13) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penanganan pengaduan melalui SP4N LAPOR! dan bagaimana anda mengatasi hambatan tersebut?
- 14) Pengaduan yang sebelumnya dilakukan manual “sebelum digital” lebih banyak mana dan lebih efektif mana?

## **PANDUAN WAWANCARA**

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

**NARASUMBER : INFORMAN TAMBAHAN PLT. KEPALA SEKSI  
PELAYANAN KECAMATAN PAGEDANGAN**

Pertanyaan penelitian

- 1) Sebagai PLT. Kepala Seksi Pelayanan, apa peran anda dalam implementasi SP4N-LAPOR! di Kecamatan Pagedangan?
- 2) Adakah pelatihan yang diberikan kepada admin/koordinator SP4N-LAPOR! kecamatan pagedangan? Dapatkah anda menjelaskan proses pelatihan yang diberikan?
- 3) Apa strategi komunikasi yang anda terapkan kepada tim anda (admin/koordinator SP4N-LAPOR!) dalam penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!?
- 4) Dapatkah anda memberikan contoh dari pengaduan yang berhasil diselesaikan melalui SP4N-LAPOR!/? Apa faktor yang mendukung keberhasilan tersebut?
- 5) Bagaimana kecamatan pagedangan menangani kasus-kasus pengaduan yang memerlukan tindakan khusus?
- 6) Menurut anda, bagaimana dampak SP4N-LAPOR! terhadap pelayanan publik di Kecamatan Pagedangan?
- 7) Bagaimana anda mengukur kepuasan masyarakat terhadap tanggapan yang diberikan melalui SP4N-LAPOR!/?
- 8) Apa hambatan yang dihadapi dalam menjalankan strategi komunikasi pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! dan bagaimana menangani hal tersebut?
- 9) Adakah informan lain yang bisa saya wawancara yang paham mengenai SP4N-LAPOR! di Kecamatan Pagedangan selain anda dan admin/koordinator SP4N LAPOR!/?

## **PANDUAN WAWANCARA**

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

#### **NARASUMBER : INFORMAN TAMBAHAN EKSTERNAL MASYARAKAT KECAMATAN PAGEDANGAN**

##### Pertanyaan penelitian

- 1) Kenapa anda memilih menyampaikan pengaduan menggunakan SP4N-LAPOR!?
- 2) Setelah menyampaikan pengaduan, Bagaimana pendapat anda tentang kualitas tanggapan dari admin/koordinator SP4N-LAPOR! kecamatan pagedangan?
- 3) Menurut anda, adakah perbedaan antara menyampaikan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! jika dibandingkan dengan pengaduan manual?
- 4) Kalau boleh tau saat itu anda menggunakan SP4N-LAPOR! untuk apa?

### KODING WAWANCARA

No. Wawancara / Ket	1 / Key Informan
Narasumber / Status	Lina Nuraeni, S.Sos., M.I.P / Admin SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan,
Penanya	Muhamad Akbar Agung Anjani (MA)
Perihal	Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Kecamatan Pagedangan dalam Menanggapi Pengaduan masyarakat Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
Tipe Wawancara	Semi Terstruktur
Hari / Tanggal	Senin, 20 Mei 2024
Waktu	10.06
Tempat wawancara	Kecamatan Pagedangan

Inisial	Transkrip	Ide Pokok
MA	Baik bu langsung ke pertanyaan pertama ya Bu, Ibu sebagai admin SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan, Adakah strategi komunikasi ibu untuk penanganan pengaduan dari masyarakat?	
LN	Sebelumnya SP4N-LAPOR! ini kan melalui sistem ya, melalui aplikasi jadi strateginya di awal ada pengaduan disortir, jadi kita untuk langkah awalnya itu harus ada respon awal secepatnya, seperti “terima kasih telah memberikan pengaduan kepada kami untuk selanjutnya nanti akan kami tanggapi lagi kebagian yang menangani masalah ini” gitu, kemudian kan di situ kan ada waktu ya ada waktu misalnya berapa lamanya kita jangan sampai melebihi waktu yang ditargetkan karena nanti akan jelek hasilnya gitu.	Receiver tidak hanya pasif menerima pesan, tetapi aktif mendekode dan menafsirkan makna, pengaduan disortir dan direspon dengan cepat. Admin/koordinator menunjukkan bahwa mereka telah mendekode pesan tersebut dan memahami urgensi atau pentingnya pengaduan. Selanjutnya, dengan menyatakan bahwa pengaduan akan ditanggapi oleh bagian yang menangani masalah tersebut. Pentingnya mempersiapkan receiver yang terampil dan responsif.  Bentuk feedback langsung yang memberikan pengakuan atas penerimaan pengaduan dan menginformasikan pengadu tentang proses selanjutnya. Feedback yang cepat dan tepat waktu adalah kunci untuk mempertahankan komunikasi

		yang efektif dan membangun kepercayaan dengan masyarakat.
MA	Tadi kan Ibu menyinggung ini ya Bu ada pihak-pihak yang terkaitnya ya, untuk di disposisikan gitu, kemudian bagaimana Kecamatan Pagedangan bekerjasama dengan pihak-pihak yang terlibat untuk menyelesaikan pengaduan yang masuk?	
LN	Misalnya ngambil contoh ya Kayak misalnya “bar” ya kebanyakan nih bar gitu buka bising gitu ke masyarakat, kebanyakan juga yang melaporkan anonim jadi kita untuk konfirmasi ke yang lapor juga tidak bisa, jadi disitu kita mensortir misalnya bar itu bagiannya satpol PP pengaduannya itu disortir tuh satpol PP dari pihak satpol PP kita mengadakan pendekatan ke misalnya pihak barnya gitu, pendekatan bahwa jangan ada bising kalau bisa volumenya dikurangi jadi kita semua pendekatannya itu masih persuasif. Jadi kita tidak pernah mendekati antara pelapor dengan dilapor gitu tidak pernah tidak boleh malah enggak boleh diadukan seperti itu jadi takutnya mereka yang melapor terintimidasi di wilayahnya, jadi pendekatannya secara persuasif dari pihak sananya tidak berkeberatan dari pihak kitanya juga tidak berkeberatan jadi diadakan pendekatan dulu dalam menyelesaikan masalah ke yang dituju jadi tepat sasaran misalnya “ke barnya ya ke barnya” kalau misalnya perlu adanya RT RW ikut dalam penanganan ini kalau sudah terlalu jauh kita mengadakan rapat, diadakan gimana nih biar ketemu jalan keluarnya.	<p>Pengaduan yang masuk disortir terlebih dahulu oleh admin atau koordinator SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan, yang menunjukkan proses dekoding awal untuk memahami masalah yang dihadapi.</p> <p>Feedback tersebut melakukan pendekatan persuasif terhadap pihak yang terkait. Pendekatan ini menunjukkan bahwa feedback mereka tidak hanya berupa penerimaan pasif pengaduan, tetapi juga tindakan aktif untuk menyelesaikan masalah.</p>



MA	berarti di sini pihak pelapor identitasnya sangat terjaga ya Bu?	
LN	Terjaga banget, boleh dirahasiakan sama dia boleh dibuka dia dikasih nomor telepon.	
MA	di sini Ibu membedakan enggak Bu jenis pengaduan dari masyarakat mungkin ada klasifikasinya atau jenis-jenisnya?	
LN	Tidak, semua pengaduan dari ada pengaduan dari desa-desa pun desa mana masuknya ke kita sortirnya di sini tidak ada dibedakan.	
MA	Terus dari pengaduan-pengaduan itu ada prioritasnya enggak dari ibu?	
LN	semua sih diutamakan dulu ya semua diutamakan dan secepatnya di dijalankan gitu, kecuali kalau misalnya prioritas yang urgent memang lebih dahulu Kayak misalnya apa ya ada pohon roboh, itu kan harus segera ditindaklanjuti ya, pohon roboh pokoknya yang sifatnya urgent yang misalnya banjir apa gitu kita harus tetap harus sigap dan secepatnya kalau bisa.	Receiver tidak hanya mendekode pesan berdasarkan konten, tetapi juga berdasarkan tingkat urgensi.  Feedback harus disesuaikan berdasarkan prioritas dan urgensi pesan yang diterima.
MA	Kemudian ada nggak bu pelatihan yang diberikan kepada Ibu terkait pengelolaan SP4N-LAPOR! kemudian jika ada ibu bisa jelaskan Bu proses pelatihannya seperti apa?	
LN	Kita di sini rapat rakor ya, rapat koordinasi jadi setiap per 3 bulan sekali diadakan rapat dari pusat dari dinas kominfo, dari dinas kominfo jadi kita dikasih tahu nih mana yang ada kendala mana yang tidak bisa diselesaikan gitu.	Rapat koordinasi secara tidak langsung berarti adanya pelatihan yang teratur, yang diselenggarakan setiap tiga bulan sekali oleh dinas kominfo. Ada upaya untuk mempersiapkan receiver terbaik agar dapat memberikan feedback terbaik, efektif, dan tepat. Memperkuat dalam hal kemampuan teknis dan pemahaman tentang bagaimana mendekode pesan dari masyarakat dengan lebih efektif.

MA	terus dalam menanggapi pengaduan ini Ibu ada prosedur enggak Bu yang Ibu ikuti?	
LN	Ada, jadi contohnya misalnya, saya kan dapat dari kominfo disortir ada pengaduan sekian-sekian, saya buka aplikasi, nah ada di situ saya tinggal sortir. Siapa yang berhak untuk melanjutkan Menindaklanjuti aduan tersebut gitu, jadi masing-masing Kepala Seksi kan di sini ada bagiannya ada bagian pemerintahan ada bagian fisik ya jalan gitu, Jadi tergantung dengan pengaduannya itu apa gitu. Admin atau koordinator SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan memiliki sistem untuk menentukan siapa yang berhak menindaklanjuti aduan berdasarkan isi pengaduan tersebut. Receiver menggunakan persepsi dan pengalaman untuk menginterpretasikan pesan dan memutuskan feedback yang sesuai.	Receiver memiliki sistem untuk menentukan siapa yang berhak menindaklanjuti aduan berdasarkan isi pengaduan tersebut. Receiver menggunakan persepsi dan pengalaman untuk menginterpretasikan pesan dan memutuskan feedback yang sesuai.
MA	kemudian Apakah ibu menyesuaikan strategi komunikasi ibu dengan latar belakang budaya dan dinamika masyarakat yang ada?	
LN	Untuk komunikasi semua sama tidak dibedakan di orang kaya dia orang apa gitu orang miskin apa tidak semua sama kita tetap harus ada santun salam sapa, mau di awal di akhir selalu ada kata terima kasih telah menghubungi, selalu ada tutur kata yang baik dan benar aja tidak menyinggung dan tidak mengintimidasi pelapor.	Feedback diberikan dengan cara yang menghargai dapat meningkatkan kualitas interaksi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Feedback yang efektif berfokus pada aspek relasional dan emosional dalam komunikasi.
MA	Dalam menanggapi pengaduan bagaimana Ibu mengukur keberhasilan strategi yang udah diterapkan?	

LN	<p>Kayak misalnya pelaporannya puas gitu apa gimana? Kalau misalnya pelapornya puas kadang kami kasih kesempatan untuk dia bertanya lagi gitu di dalam sistem kalau misalnya terakhir dia masih bertanya masih ada yang tidak puas, itu sistem tidak akan tertutup otomatis karena dianggapnya belum puas pelapor jadi strateginya ya kalau misalnya ada yang tidak puas kami beri kesempatan untuk datang ke kantor apa yang membuat tidak puas, harus ada pendekatan juga dengan pelapor kalau misalnya tidak puas gitu, tapi alhamdulillah Kebanyakan kalau yang tidak puas ya kami sarankan untuk bertemu langsung dan solusinya gimana. semua selama ini pelaporan terselesaikan semua.</p>	<p>Mengukur keberhasilan feedback, ketika pelapor merasa puas sistem memberikan kesempatan untuk bertanya lebih lanjut, menunjukkan bahwa feedback berfungsi sebagai dialog terbuka yang memungkinkan klarifikasi dan diskusi lebih lanjut. Jika pelapor tidak puas, mereka diberi kesempatan untuk datang ke kantor dan mendiskusikan masalahnya secara langsung, menunjukkan pendekatan yang lebih personal dan solutif.</p>
MA	<p>Tadi kan Ibu sudah memberikan beberapa contoh pengaduan yang berhasil di tangani ya, nah dari pengaduan yang berhasil ditangani itu apa faktor-faktor yang berkontribusi di dalamnya yang membuat pengaduan itu berhasil di tangani?</p>	
LN	<p>Adanya kerjasama dengan tim, timnya itu dalam arti yang kelapangan, Kayak misalnya tadi ada bengkel, bengkel berisik di perumahan, ada odgj ada apa gitu yang membuat saya berhasil semua tim ikut bekerja bergerak gitu, termasuk dengan pimpinan memberikan instruksi, misalnya ada odgj bersangkutan dengan Puskesmas jadi saling berkaitan lah saling bekerja sama gitu kita tim gitu.</p>	
MA	<p>Menurut ibu Bagaimana dampak SP4N-LAPOR! terhadap pelayanan publik di Kecamatan Pagedangan ini?</p>	
LN	<p>Dampaknya sangat bagus sekali karena dengan adanya SP4N-</p>	<p>Message dalam hal ini adalah pengaduan yang menjadi alat bagi</p>

	<p>LAPOR! masyarakat banyak yang lebih terbuka lebih aman untuk melaporkan dan banyak yang apa ya, di sini itu kita semakin banyak pelaporan itu semakin berhasil, semakin berhasil adanya dengan SP4N-LAPOR!. Jadi bukan berarti tidak ada yang melapor wilayah kita aman bukan, Tetapi semakin banyak yang melapor itu semakin berhasil, warga semakin terbuka. Semoga semakin adanya ruang untuk memberikan kesempatan mereka, kekurangan-kekurangan di dalam pelayanan di kecamatan gitu, buat kenyamanan warga juga gitu sangat pengaruh sekali.</p>	<p>masyarakat untuk menyampaikan masalah dan kebutuhan mereka.</p> <p>SP4N-LAPOR! sebagai channel telah berhasil menciptakan persepsi keamanan dan keterbukaan. Hal ini menunjukkan SP4N-LAPOR adalah channel terbaik.</p>
MA	<p>Begitu juga kalau dilihat dari datanya ya untuk yang tahun 2023 dan tahun-tahun sebelumnya itu terselesaikan semua ya Bu</p>	
LN	<p>Kalau tidak terselesaikan pasti kita dari kominfo sendiri pasti langsung negur ke kita dan cari solusi, mau nanti tingkat kabupaten kita dikumpulin Gitu, ada “bar” seperti itu Bar jadi susah sekali untuk antara bar dengan Perumahan itu tuh harus tingkat lebih atas lagi penyelesaiannya.</p>	
MA	<p>Kemudian apa saja hambatan yang dihadapi dalam penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kemudian Bagaimana Ibu mengatasi hambatan tersebut tersebut?</p>	
LN	<p>Hambatannya ini kurangnya SDM, kurangnya SDM di sini untuk bekerjasama di tim kemudian masyarakat masih takut untuk mengadu karena takut adanya intimidasi gitu, misalnya Si A Mau mengadu tentang pelayanan ini takut diintimidasi dengan desanya dengan kadesnya, Banyak sih banyak</p>	<p>Noise yang dihadapi dalam komunikasi dengan masyarakat yang mengajukan pengaduan termasuk kurangnya SDM di tim SP4N-LAPOR! Dalam hal ini yang dimaksud adalah kurangnya personil atau anggota dan persepsi masyarakat yang takut mengadu karena khawatir akan intimidasi. Hal ini menunjukkan</p>

	masyarakat yang bilang takut “ah paling penyesalannya udah gitu-gitu aja” gitu. Padahal kita di sini kalau tidak puas boleh datang langsung ke sini untuk bicara langsung gitu banyak hambatan itu.	adanya noise internal dalam bentuk keterbatasan sumber daya dan noise eksternal yang berupa ketakutan dan kekhawatiran masyarakat.
MA	Makanya untuk mengatasinya berarti dengan hadirnya SP4N-LAPOR ini sangat membantu ya karena begitu masyarakat mengadu identitasnya bisa sangat terjaga ya.	
LN	Terjaga, di situ kalau untuk pengadu bisa dia bisa milih mau dilihat atau tidak dia sendiri, dia sendiri, tetapi kalau ada identitasnya kita tidak akan sebarakan.	Dengan memberikan opsi untuk menjaga kerahasiaan identitas, SP4N-LAPOR! memfasilitasi sebuah lingkungan yang aman bagi pengadu untuk menyampaikan keluhan atau masukan tanpa rasa takut akan dampak sosial atau privasi mereka. Hal tersebut menjadikan SP4N-LAPOR! Menjadi channel terbaik yang disiapkan oleh Kecamatan Pagedangan.
MA	kemudian yang terakhir Bu, pengaduan yang sebelumnya dilakukan manual yang datang langsung ke Kecamatan Pagedangan, yang sebelum digital ini sebelum SP4N-LAPOR!, lebih banyak mana pengaduannya? yang manual atau yang digital SP4N LAPOR ini?	
LN	Lebih banyak yang digital sekarang, karena kalau yang datang langsung itu mereka terkesan terlihat fisiknya, terlihat “Kamu orang mana RT-nya siapa Desanya siapa” gitu tapi kalau untuk digital lebih banyak lebih meningkat sekarang itu lebih banyak yang digital.	
MA	Berarti lebih efektif yang digital yang SP4N-LAPOR!?	
LN	Kita juga di kecamatan gitu membuka biasanya dari Instagram juga ada	

MA	Cuma yang lebih terstruktur ini dibanding Instagram lebih SP4N-LAPOR ya karena ada sop kerjanya?	
LN	SP4N-LAPOR!, dia nasional.	
MA	Baik bu, itu saja pertanyaan dari saya, mohon maaf sudah mengganggu ya Bu	
LN	Iya enggak apa-apa.	

### KODING WAWANCARA

No. Wawancara / Ket	2 / Informan
Narasumber / Status	Eko Suyanto, S.E / PLT. Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Pagedangan,
Penanya	Muhamad Akbar Agung Anjani (MA)
Perihal	Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Kecamatan Pagedangan dalam Menanggapi Pengaduan masyarakat Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
Tipe Wawancara	Semi Terstruktur
Hari / Tanggal	Senin, 20 Mei 2024
Waktu	13.16
Tempat wawancara	Kecamatan Pagedangan

Inisial	Transkrip	Ide Pokok
MA	Langsung ke pertanyaan pertama ya Pak, di sini Bapak sebagai PLT. Kepala Seksi Pelayanan apa peran bapak dalam implementasi SP4N-LAPOR di Kecamatan Pagedangan?	
ES	SP4N-LAPOR! itu kan ada adminnya ya, dalam hal ini “bu lina”, nah ketika ada pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!, kepala seksi tentu bertugas untuk memfasilitasi itu ya, Bagaimana mengkomunikasikan dengan pengembangan fungsi supaya tindak lanjut terhadap pengaduan	

	masyarakat itu dapat dilaksanakan sebaik-baiknya, begitu.	
MA	Berarti di sini Admin SP4N LAPOR-nya atau pengelolanya adalah bu Lina ya, Adakah pelatihan yang diberikan kepada admin SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan? kalau ada pelatihannya itu bapak bisa menjelaskan pak proses pelatihannya seperti apa?	
ES	Pelatihannya ada, dari dinas yang terkait ya, dalam hal ini diskominfo Kabupaten ya, Tetapi yang di berikan pelatihan itu adalah adminnya jadi saya tidak mengikuti pelatihannya. karena SP4N-LAPOR! itu kan kalau di Pemda itu kan leading sektornya diskominfo ya, mereka mengadakan pelatihan, ada.	Admin SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan menerima pelatihan dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang. Pelatihan ini adalah bagian dari mempersiapkan receiver terbaik untuk memastikan bahwa receiver dapat mendekode dan menanggapi pengaduan masyarakat dengan cara yang paling efektif
MA	Berarti ada ya Pak?	
ES	Ada	
MA	Kemudian pertanyaan ketiga, apa strategi komunikasi yang Bapak terapkan ke tim bapak, dalam hal ini berarti adminnya dalam penanganan pengaduannya Pak melalui SP4N-LAPOR!?	
ES	Oke tentu diidentifikasi dulu pengaduannya itu ya, kadang-kadang kan mungkin ada yang salah masuk ya padahal bukan wilayah sini gitu, Setelah diidentifikasi, diregistrasi pengaduan masyarakat itu karena pengaduan masyarakat itu tidak hanya lewat SP4N-LAPOR!, lewat Whatsapp juga, kadang-kadang ke WA saya juga ya, walaupun yang diadakan itu belum tentu benar. Tapi namanya pengaduan masyarakat, tentu kita harus tanggapi sebaik-baiknya ya, nah dari situ kemudian strategi komunikasinya, ya itu tadi di	Admin/koordinator SP4N-LAPOR!, sebagai receiver, memainkan peran penting dalam mendekode dan mengekstrak makna dari pengaduan yang masuk.  Disebutkan juga dalam wawancara dengan PLT Kasi Pelayanan Kecamatan Pagedangan bahwa pengaduan juga tidak hanya pada di SP4N-LAPOR! Saja tetapi juga terkadang melalui channel/media lain, tetapi channel/media yang resminya adalah SP4N-LAPOR!

	<p>inikan dulu, diidentifikasi diregistrasi dilaporkan kepemimpinan setelah dilakukan tindak lanjut oleh pengembangan fungsi, maka itu dilaporkan kembali bahwa sudah ditindaklanjuti. Nah karena teman-teman saya ini sudah lama di pelayanan ya sudah pada memahami itu ya.</p>	<p>Karena memiliki SOP kerja atau prosedur yang resmi.</p>
MA	<p>Dapatkah bapak memberikan contoh pengaduan yang sudah berhasil ditangani melalui SP4N-LAPOR!, kemudian dalam pengaduan yang sudah berhasil ditangani tersebut apa faktor-faktor yang berkontribusi di dalamnya? yang menjadikan pengaduan tersebut berhasil ditangani.</p>	
ES	<p>Yang SP4N-LAPOR! berhasil ditangani ya, ada contoh dulu ada pengaduan SP4N-LAPOR! terkait dengan suara “toa” tempat ibadah, itu kemudian oleh pimpinan dalam hal ini pak camat, menugaskan kepada Trantib ya, untuk melakukan survei lokasi melakukan monitoring gitu ya, Kemudian dilakukan pendekatan-pendekatan persuasif dengan tokoh-tokoh masyarakat di sana dan alhamdulillah sudah tidak menjadi masalah lagi.</p>	
MA	<p>Kemudian Pertanyaan selanjutnya Pak, menurut bapak bagaimana dampak SP4N-LAPOR! terhadap pelayanan publik di Kecamatan Pagedangan Pak?</p>	
ES	<p>Tentu dampaknya yang pertama bahwa kami itu menjadi pemicu ya, atau pemacu kami untuk dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, itu dampak bagi kami ya, Yang kedua juga sebagai bahan introspeksi. Sepahit apapun pengaduan itu entah itu sesuai dengan</p>	<p>Masyarakat sebagai (sender) yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan publik yang baik karena mereka adalah pembayar pajak.</p> <p>Setiap pengaduan (message) yang diterima baik yang sesuai dengan</p>



	<p>kondisinya atau tidak sesuai, yaitu tetap kita jadikan sebagai bahan introspeksi, kemudian sebagai masyarakat, tentu masyarakat sebagai pembayar pajak yang berhak atas layanan publik. Saya pikir itu juga menjadi kepuasan bagi masyarakat bahwa “oh iya pengaduan saya di respon oleh pemerintah”, ada kehadiran negara dan ketika warga negara mengalami permasalahan atau kesulitan. Barangkali itu.</p>	<p>kondisi sebenarnya maupun tidak, dianggap sebagai bahan introspeksi.</p>
MA	<p>Bagaimana Kecamatan Pagedangan mengukur kepuasan masyarakat terhadap tanggapan yang diberikan melalui SP4N-LAPOR?!</p>	
ES	<p>Kalau itu teknis, semestinya itu tadi ditanyakan kepada bu lina ya, kalau cara mengukurnya itu, Tapi sementara ini ya kalau yang kita lihat secara umumnya ya, ketika itu sudah tidak dilanjutkan ya tentu kan di publish ya, tidak ada lagi pengaduan tidak ada balasan lagi dari masyarakat. Berarti itu kan sudah dapat dianggap bahwa itu sudah memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat secara umumnya barangkali begitu.</p>	<p>Keberhasilan feedback dapat diukur dari tidak adanya pengaduan lanjutan atau balasan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa jika tidak ada tanggapan lebih lanjut dari masyarakat setelah tindakan awal diambil, maka dapat dianggap bahwa tindakan tersebut telah memenuhi kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, ketiadaan feedback negatif atau pengaduan tambahan dapat diinterpretasikan sebagai indikator kepuasan dan penyelesaian masalah.</p>
MA	<p>Berarti kalau pengaduannya sudah selesai berarti tingkat kepuasan masyarakatnya sudah baik ya?</p>	
ES	<p>Baik, karena ditindaklanjuti, yang kesel itu kan melapor tidak ditindaklanjuti, ya itu bahkan bisa dilaporkan ke Ombudsman.</p>	
MA	<p>kemudian selama ini Pak apa hambatan Kecamatan Pagedangan, yang dihadapi saat menjalankan strategi komunikasi pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!, hambatannya apa dan bagaimana Kecamatan Pagedangan menanganinya?</p>	

ES	<p>Kalau bisa dibbilang hambatan, itu kan karakteristik ya, atau demografi ya penduduk di Pagedangan ini sangat heterogen ya, karena berkembangnya kawasan-kawasan pemukiman bertata ya, sangat heterogen sementara di kiri kanan pemukiman tertata itu juga masih banyak perkampungan, tetapi dengan cara komunikasi dengan tokoh-tokoh masyarakat dengan aparatur desa, aparatur Kelurahan, RT, RW, itu diharapkan dapat membangun hubungan atau berkomunikasi yang lebih baik, sehingga banyak juga hal yang ketika ada komunikasi itu disampaikan, dan itu bisa juga langsung dapat ditindak lanjuti.</p>	<p>Context dalam hal ini adalah penduduk di Kecamatan Pagedangan memiliki demografi yang heterogen, yang mencerminkan beragam context sosial dan budaya. Pendekatan komunikasi yang mempertimbangkan keberagaman demografi dapat membantu memastikan bahwa pesan pelayanan publik disampaikan dengan cara yang relevan dan dapat diterima oleh semua masyarakat.</p>
MA	<p>Itu saja pak. Pertanyaan dari saya mohon maaf sudah mengganggu waktunya Pak</p>	
ES	<p>Eenggak apa-apa</p>	
MA	<p>Pak saya mau bertanya Pak, Untuk informan yang saya bisa wawancara yang paham mengenai SP4N-LAPOR! di Kecamatan Pagedangan selain Bapak dan admin SP4N-LAPOR! itu ada lagi atau tidak pak?</p>	
ES	<p>Baik jadi gini, karena SP4N-LAPOR! ini memang leading sektornya ada di seksi pelayan, ya barangkali jadi memang hanya di kami ya, saya selalu Kepala Seksinya dan bu Lina admin SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan, karena yang lain itu adalah pengemban fungsi ketika melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat itu, jadi misalnya ada disposisi ya dari pimpinan pak camat mendisposisi pada kepala seksi Trantib dan Linmas “ini ada pengaduan masyarakat di wilayah anu silahkan ditindaklanjuti”</p>	

	nah mereka cukup melaporkan jadi Selanjutnya yang laporkan kembali di dalam aplikasi SP4N-LAPOR! itu memang dari kami khususnya Bu Lina sebagai adminnya. Jadi menurut saya mungkin saya dan bu lina sudah dapat dianggap mewakili kalau terkait itu,	
MA	Ya Pak terima kasih ya Pak	

### KODING WAWANCARA

No. Wawancara / Ket	3 / Informan eksternal
Narasumber / Status	Bapak X / Masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! diwilayah Kecamatan Pagedangan,
Penanya	Muhamad Akbar Agung Anjani (MA)
Perihal	Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Kecamatan Pagedangan dalam Menanggapi Pengaduan masyarakat Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
Tipe Wawancara	Semi Terstruktur
Hari / Tanggal	Minggu, 16 Juni 2024
Waktu	11.05

Inisial	Transkrip	Ide Pokok
MA	Saya di sini sedang dengan informan eksternal yakni masyarakat yang melakukan pengaduan melalui SP4N-LAPOR ke Kecamatan Pagedangan. Baik Pak langsung ya pak untuk pertanyaan pertama, Kenapa Bapak memilih menyampaikan pengaduan menggunakan SPAN-LAPOR!?	
X	Ya karena lebih mudah lebih praktis kan jadinya kita enggak perlu repot-repot datang langsung.	SP4N-LAPOR! dianggap sebagai channel yang lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan metode manual seperti datang langsung ke kantor.

MA	Jadi lebih praktis ya, enggak perlu repot datang ke Kecamatan gitu buat bikin pengaduan ya?.	
X	Iya lebih gampang kan kita gak usah buang-buang waktu datang ke kantor	
MA	Untuk Pertanyaan selanjutnya setelah Bapak menyampaikan pengaduan nih menurut Bapak kualitas tanggapannya dari adminnya tuh, gimana udah bagus atau belum?	
X	Tanggapannya lumayan cepat jadi langsung ada balasan dari laporannya itu dari admin SP4N-LAPOR!nya.	Feedback cepat dari admin SP4N-LAPOR! menunjukkan bahwa feedback berfungsi dengan baik. Masyarakat sebagai sender merasa dihargai dan diperhatikan ketika mereka menerima balasan yang cepat atas pengaduan yang mereka ajukan.
MA	Oh jadi Bapak begitu mengajukan pengaduan berarti langsung ada tanggapannya ya?	
X	YA langsung	
MA	Kemudian adakah perbedaan antara menyampaikan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! dengan pengaduan yang datang langsung menurut Bapak perbedaannya apa nih lebih efisien mana?	
X	Ya lebih mudah SP4N-LAPOR! sih soalnya kita tinggal ngetik aja di HP kan langsung ngetik kita ga perlu datang dan identitas kita juga kan kalau di HP kan aman sedangkan kalau kita datang langsung kita harus sediain waktu tenaga harus ngantri repot kan jadi lebih mudah lewat HP aja.	Sender memilih SP4N-LAPOR karena kemudahan penggunaan dan keamanan identitas yang ditawarkan. Sender mempertimbangkan faktor-faktor seperti kenyamanan, efisiensi, dan privasi saat memilih channel komunikasi.
MA	Ini pak, kalau boleh tahu waktu itu bapak menggunakan SP4N-LAPOR! untuk apa Pak?	
X	Saya pengaduannya tentang ini ya pembuatan KTP akte KK dan lain-lain jadi kan kalau kita buat KTP langsung di kecamatan kan repot ya	

	<p>repot kita harus datang harus ngantri sedangkan kalau misalkan ada tenaga khusus dari Kecamatan yang dikirim ke desa gitu untuk buat pemberkasan di kantor desa kan lebih mudah gitu. Jadi enggak harus datang ke Kecamatan jadi baiknya di desa pun bisa gitu supaya yang desanya jauh dari kecamatan lebih mudah.</p>	
MA	<p>Jadi isi pengaduannya seperti itu ya. Iya oke baik Pak kurang lebih seperti itu pertanyaan dari saya mohon maaf ya Pak sudah mengganggu waktunya makasih Pak ya</p>	
X	<p>Yas ama-sama.</p>	

**LAMPIRAN 3**  
**DOKUMENTASI WAWANCARA**



Proses wawancara bersama Admin/Koordinator SP4N-LAPOR! Kecamatan Pagedangan, Ibu Lina Nuraeni, S.Sos, M.I.P pada tanggal 20/05/2024

Pukul 10:06 WIB di Kecamatan Pagedangan



Proses wawancara bersama PLT. Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Pagedangan  
Bapak Eko Suyanto, S.E pada tanggal 20/05/2024

Pukul 13:16 WIB di Kecamatan Pagedangan





Proses wawancara bersama Masyarakat yang mengajukan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Ke Kecamatan Pagedangan Bapak “X” pada tanggal 16/06/2024

Pukul 11:05 WIB

**LAMPIRAN 4**  
**KARTU BIMBINGAN**



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

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Akbar Agung Anjan  
 NPM : 2070201010  
 Program studi : Ilmu Komunikasi  
 Pembimbing : Umar Farisai, M.I.Kom  
 Judul Skripsi : Strategi komunikasi Pelayanan



Publik Kecamatan Pagelangan dalam  
 Menanggapi Pengaduan Masyarakat  
 melalui Aplikasi SPAN-LAPOR!

No	TANGGAL	CATATAN	PARAF DOSEN
1.	22 Januari 2024	Bimbingan judul skripsi	
2.	9 Februari 2024	Bimbingan Bab I	
3.	17 Februari 2024	Bimbingan Bab I dan Bab II	
4.	4 Maret 2024	Bimbingan Bab I, Bab II, & Bab III	
5.	30 Maret 2024	Finalisasi dan ACC SEMPRO	
6.	27 April 2024	Bimbingan revisi SEMPRO	
7.	5 <del>Mei</del> <sup>Mei</sup> 2024	Bimbingan sebelum wawancara	
8.	12 Mei 2024	Finalisasi sebelum terjun lapangan	
9.	5 Juni 2024	Bimbingan Bab IV dan Bab V	
10.	24 Juli 2024	Finalisasi ACC skripsi	

**LAMPIRAN 5**  
**DAFTAR RIWAYAT PENELITIAN**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhamad Akbar Agung Anjani merupakan seorang putra dari Bapak Ahmad Chaeroni dan Almarhumah Ibu Mardiyah yang lahir di Tangerang, pada 16 Januari 2002, yang juga merupakan anak kedua dari tiga bersaudara.

Email : muhamadakbar1601@gmail.com

No. Telp (WA) : 0812 2498 4395

Penulis menempuh pendidikan formal dimulai pada tahun 2014 lulus MIN 3 Tangerang, pada tahun 2017 lulus MTsN 5 Tangerang, pada tahun 2020 lulus SMAN 17 Kabupaten Tangerang, kemudian pada tahun 2024 merupakan lulusan Sarjana Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Public Relation di Universitas Muhammadiyah Tangerang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP).

**LAMPIRAN 6**  
**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI**

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Akbar Agung Anjani  
Alamat : Kp. Sawah RT 04 RW 03 Desa Lengkong Kulon  
Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang.  
Email : muhamadakbar1601@gmail.com  
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) saya yang berjudul :

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

Bahwa karya ilmiah tersebut dapat dipublikasikan dalam bentuk artikel jurnal baik di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang maupun di lembaga penerbitan lainnya. Dalam hal proses penerbitannya, saya bersedia mengikuti ketentuan yang berlaku seperti yang terlampir pada surat pernyataan publikasi ini. Surat pernyataan ini dibuat berdasarkan SK Dekan FISIP Nomor: **002/KEP/III.3.AU./FISIP/X/2018** Tentang naskah skripsi yang akan dipublikasikan secara internal maupun eksternal dalam jurnal.

Demikian surat pernyataan publikasi ini saya buat tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun, semata-mata demi mendorong minat penelitian dilingkungan internal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Tangerang, 19 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Umar farisal, M.I.Kom  
NIDN:0423048601

Y.  
  
SEPULUH RIBU RUPIAH  
METERAI  
TEMPEL  
PS277ALX229794577

Muhamad Akbar A. A.