

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Andayani, S. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–9.
- Astuty, S., Setyastuti, Y., Maulina, N., & Hanief, L. (2017). Analisis Fungsi Dan Peran Humas Dalam Upaya Implementasi Good Governance. *Jurnal of Communication Studies*, 2(1), 1–19.
- Didik, P. (2003). *Dipublikasikan Oleh : Prodi Bimbingan Konseling FKIP Uniska Muhammad Arsyad Al-Banjari 1*. 20, 1–6.
- Fadhilah, K. (2019). *Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di PDAM Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). *Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*.
- Mohammad Irsza Ramadhan, B. P. P. (2019). *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Di Kota Semarang. 1*, 105–112. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/23496/21434>
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Rachman, Y. A., & Barmawi, B. (2019). Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan. *ORASI: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(1), 101. <https://doi.org/10.24235/orasi.v10i1.5144>
- Rakhmawati, 2019. (2012). *Peran Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan*. 266–272.
- Rizka Argi Putra, S. H. (2016). Jurnal ilmu komunikasi. *Strategi Komunikasi Dalam Penerapan Kebijakan Transportasi*, May, 31–48.
- Rizqi, M. (2020). No Title. *Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di PT. PLN Distribusi Jawa Timur, Vol. 1 No*, 103–111.
- Rochman, T., Soenarjanto, B., & Ekoputro, W. (2019). Humas Sebagai Fasilitator

Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Wilayah Sidoarjo Terkait Ditariknya Subsidi Listrik 900 Va. *Representamen*, 5(02). <https://doi.org/10.30996/representamen.v5i02.2939>

Romadhan, mohammad insan, Rohimah, A., & Pradana, bagus cahyo shah adhi. (2019). Implementasi Model Public Relations Dalam Mensosialisasikan Budaya Lokal Kepada Generasi Millennial Di Sumenep. *Jurnal Metakom*, 3(2), 97–108.

Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>

Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.

Silviani, I. (2020). *Public Relations sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka.

Suryanto. S. Gassing, S. (2016). Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations. *Public Relations*, 127–128. <https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/12740/SkripsiRidwanFawzi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Widyaning Iffah, D. (2019). *Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Mensosialisasikan E-Filling di DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JATIM I* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945).

Zainal, M. (2022). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK MENUJU GOOD GOVERNANCE.

Buku :

Dr. J.R. Raco, M. M. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keungguluan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Dr. Sandu Siyoto, S. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Drs. Salim, M. &. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Ishaq, R. e. (2017). *Public Relations Teori & Praktik*. Malang: Intrans Publishing.

Jefkins, F. (2004). *Public Relations Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.

Kusumastuti, F. (2004). *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M. (2002). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rosady Ruslan, S. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Scott M. Cutlip, A. H. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Sugiono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif : Konsep, Prinsip dan Operasionalnya*. Tulungagung: Akademia Pustaka.

Website :

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.
<https://diskominfo.mojokertokota.go.id/> , diakses pada tanggal 01 Juni 2022 pukul 13.00 WIB

PPID Kota Mojokerto. <https://ppid.mojokertokota.go.id/> , diakses pada tanggal 10 Juni 2022 pukul 10.00 WIB

Artikel Berita :

Rey. 2020. *Kritik dan Saran Aplikasi Curhat Ning Ita Resmi Diluncurkan*. Lintas Mojo. <https://www.lintasmoyo.com/2020/03/kritik-dan-saran-aplikasi-curhat-ning.html> , diakses pada tanggal 28 Maret 2022 pukul 21.00 WIB

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Pertanyaan Umum

1. Apakah ada divisi Humas di Diskominfo ?
2. Apa saja visi dan misi Diskominfo ?
3. Bagaimana struktur organisasi Diskominfo ?
4. Bagaimana peran dan fungsi masing-masing staf pelayanan publik di Diskominfo ?
5. Apa saja tugas dari staf pelayanan publik Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ?
6. Bagaimana staf pelayanan publik dalam melakukan komunikasi dengan pihak eksternal seperti Organisasi Perangkat Daerah yang terlibat dalam penyelesaian pengaduan ?
7. Bagaimana staf pelayanan publik dalam melakukan komunikasi dengan pihak internal ?

Public Relations two-way symmetric model (komunikasi dua arah)

1. Media apa saja yang digunakan oleh subbidang pengaduan dalam menerima pengaduan ? Dan media apa yang paling sering menerima pengaduan dari masyarakat ?
2. Bagaimana subbidang pengaduan dalam menyampaikan informasi terkait mekanisme pengaduan kepada masyarakat ?
3. Apakah terdapat diskusi terlebih dahulu dengan pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan pengaduan sebelum diinformasikan kepada masyarakat ?
4. Bagaimana penyampaian informasi kepada masyarakat terkait dengan pengaduan yang telah diselesaikan ?
5. Apakah subbidang pengaduan melakukan kontak langsung dengan masyarakat ?
6. Bagaimana subbidang pengaduan dalam membangun dan mempertahankan komunikasi dengan masyarakat ?

Humas sebagai Fasilitator Komunikasi

1. Apa saja aktivitas yang dilakukan oleh subbidang pengaduan dalam memberikan informasi untuk melakukan pengaduan melalui medsos Curhat Ning Ita ?
2. Bagaimana subbidang pengaduan dalam membantu masyarakat untuk melakukan pengaduan agar mendapatkan penanganan/respon dengan cepat ?
3. Bagaimana prosedur dari penanganan pengaduan ?
4. Apa saja indikator yang digunakan untuk mengetahui pengaduan yang harus segera diselesaikan dan sebaliknya ?
5. Bagaimana respon/tanggapan dari subbidang ketika ada masyarakat yang tidak mengetahui mekanisme dalam melakukan pengaduan ?
6. Bagaimana respon/umpan balik dari masyarakat setelah pengaduannya terselesaikan dengan baik ?

Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan apa saja yang sering dilakukan oleh masyarakat Kota Mojokerto ?
2. Apakah subbidang pengaduan terlibat dalam penyelesaian pengaduan ?
3. Apakah pengaduan yang diterima oleh subbidang pengaduan dibedakan berdasarkan jenis pengaduan ?
4. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan pengaduan ?
5. Berapa banyak jumlah pengaduan yang diterima dalam tiap bulan melalui media tersebut ?

Lampiran 2 Skrip Wawancara

Informan 1

Nama : Bu Tri Wahjuningsih

Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi

Hari/Tanggal : Kamis, 02 Juni 2022

Peneliti : saya mulai ya bu untuk wawancaranya

Bu Tri : iya mbak

Peneliti : pertanyaan pertama, apakah ada humas di Diskominfo Kota Mojokerto ?

Bu Tri : Di bidang pelayanan informasi dan komunikasi ini kan ada dua urusan, ada pengaduan dan kehumasan, dilayanan publiknya itu di pengaduan dan layanan keterbukaan informasi. Kalau kehumasan itu publikasi informasi tentang Pemerintahan Kota. Jadi humasnya ada, tapi tidak menangani pengaduan, karena kalau dulu kan ada Kasi setiap bidangnya, sekarang kan sudah fungsional ya jadi yang memegang bidang pengaduan dan kehumasan ya ini sudah dipegang satu orang.

Peneliti : baik bu, untuk pertanyaan selanjutnya itu tentang profil instansi yaitu bagaimana sejarah dari Diskominfo ?

Bu Tri : oh ini nanti minta di bagian umum saja ya, sejarah, struktur sama visi misi ya mbak

Peneliti : boleh ya bu?

Bu Tri : iya boleh mbak

Peneliti : iya baik bu, pertanyaan selanjutnya apa saja peran dan tugas bidang pelayanan informasi dan komunikasi ?

Bu Tri : ya tadi ya bidang pelayanan informasi dan komunikasi ini ada dua urusan, ada urusan pengaduan dan urusan kehumasan. Jadi tugas dan perannya yaitu sesuai dengan tupoksi atau urusannya masing-masing.

Peneliti : Apa saja saja tugas subbid pengaduan dalam memberikan pelayanan publik ?

Bu Tri : ya otomatis tugasnya mulai dari publikasi, sosialisasi, diseminasi gitu, terus ada pra itu prosesnya seperti apa dalam melakukan layanan itu, misalnya bisa diseminasi, bisa sosialisasi, bisa publikasi. Di pengaduan itu ada instagramnya sendiri tapi proses publikasi tentang pengaduan itu dilakukan apa ya dipublish di medianya sendiri.

Peneliti : dipublish di 8 kanal itu bu ?

Bu Tri : bukan, itu kan layanannya pengaduan itu. Jadi proses disini ini ada ig nya humas, ig nya kominfo, ig nya Curhat Ning Ita.

Peneliti : jadi di kegiatan publikasi ini ada kegiatan pra layanan ?

Bu Tri : bukan. Maksudnya itu seperti ini, dilayanan itu bagaimana melakukan pelayanan, kita melakukan pra pelayanan. Pra pelayanan itu apa, mengenalkan ini ada sebuah pelayanan ini, bagaimana mengenalkannya yaitu melalui publikasi, diseminasi, sosialisasi gitu kan. Nah publikasinya lewat mana, ada ig humas, ada ig kominfo dan fb nya, nanti bisa dicek. Nah dipublikasi ini nanti ada semua informasinya, melalui apa, gimana caranya, nanti dipublikasi ini ada semua. Nanti dipublikasi ini bisa dicari lagi karena ada history digitalnya, nanti bisa dicari disitu. Terus pada saat pelayanan itu seperti apa, ya seperti itu tadi nanti ada 8 kanal itu, prosedurnya seperti apa, semuanya ada dipublikasi yang sudah dilakukan.”

Peneliti : Bagaimana prosedur penanganan pengaduan ?

Bu Tri : ya ketika pengaduan itu kan bisa masuk ke SMS, WA, Twitter, FB, IG ya bisa di webnya itu sendiri, paling banyak di WA. Nah yaitu nanti langsung dimasukkan di webnya pengaduan supaya bisa dapat ID Track, ID Track ini nanti bisa melacak pengaduan dari masyarakat itu sudah ditindaklanjuti atau belum, jadi bisa tau. Walaupun kita juga aktif memberikan jawaban ke masyarakat via WA juga, seperti anda nanti bisa melacak pengaduan melalui ID Track ini. Jadi begitu, sampai penanganan pengaduan selesai.

Peneliti : Bagaimana tugas subbid pengaduan dalam memberikan layanan kepada masyarakat ?

Bu Tri : tugasnya ini tadi mulai dari mempublikasikan atau mengenalkan ya, terus melayani, terus juga ada akhirnya mengevaluasi yaitu membuat laporan. Jadi dari awal sampai akhir, membuat laporan setiap bulan, jadi setiap bulan ada rekapannya ke Walikota, ke Sekda.

Peneliti : Bagaimana dalam melakukan komunikasi dengan pihak eksternal ?

Bu Tri : ya itu tadi ada sosialisasi dan rapat-rapat bersama itu, kan sebenarnya di pelayanan pengaduan itu melibatkan semua OPD itu ada 32 OPD misalnya ada Dishub, ada Diknes ada macam-macam, ada PU, ada DLH, ada DPPKA dan lain-lainnya. Nah karena pengaduan ini kan terhadap layanan yang ada dikota, ini kan sebenarnya pengaduan ini kan pengaduan Pemerintah Kota Mojokerto di Curhat Ning Ita itu. Nah siapa nanti yang menindaklanjuti ya semua OPD yang terkait, makanya waktu didalam layanan ini sebenarnya bukan subbidang pengaduan saja yang melakukan, ini kita sebagai adminnya. Namun begitu ada pengaduan ini langsung didiskusikan bersama tim pengaduan yang sudah dibentuk.

Komunikasinya itu dilakukan lewat WA Grup Curhat Ning Ita. Di WA ini nanti dilakukan komunikasi, ini kesana kesana gitu

Peneliti : Jadi untuk berkomunikasi dengan pihak eksternal itu seperti apa ?

Bu Tri : gini, pertamanya itu ada sosialisasi maka terbentuklah tim, tim pengaduan itu. Timnya sudah jadi, komunikasinya itu lewat WA, jadi begitu pengaduan didistribusikan, komunikasinya lewat WA Curhat Ning Ita. Jadi semua pihak langsung bisa tau kan dishare ke ... begitu mereka buka, oke.

Peneliti : jadi di dalam grup tersebut sudah ada OPD ?

Bu Tri : Semua sudah ada, terus sampai pengaduan diselesaikan. Terus kalau ada pengaduan yang ternyata tidak ditindaklanjuti ya kita mengingatkan ke personal chat, tidak di WA grup saja. Dan Bu Walikota juga sudah, sekarang ini kan buka ada dashboard ini kan bisa tau, kita harus sudah direspon, jadi ada pengawasan.

Peneliti : Bagaimana subbid pengaduan dalam berkomunikasi dengan pihak internal ?

Bu Tri : kita ada rapat internal, kita sering diskusi internal dan kita juga ada untuk percepatan komunikasi itu juga ada WA Grup untuk mendistribusikan, karena administrasi kan bisa tau, ini kemana ya, misalnya ada pengaduan nanti bisa didiskusikan seperti oh ini kesana, oh ini bukan kewenangan kita digrup internal itu tadi.

Peneliti : Media yang digunakan dalam menerima pengaduan ?

Bu Tri : media sosial tadi yang sudah dibahas

Peneliti : Media yang sering digunakan oleh masyarakat dalam melakukan pengaduan ?

Bu Tri : media sering digunakan dipengaduan itu Whatsapp

Peneliti : Bagaimana subbid pengaduan dalam menyampaikan informasi terkait mekanisme pengaduan kepada masyarakat ?

Bu Tri : Nah yaitu di IG, itu pun karena kan sasaran Ig kan generasi millennial, generasi-generasi Z. itu kemarin selain ada ig itu ada surat pemberitahuan ke Kecamatan dan Kelurahan untuk disampaikan kepada masyarakat ada ini, ada layanan ini Curhat Ning Ita, itu layanan apa seperti apa. Dan itu akhirnya Bu Walikota minta, kita kan punya kayak poster, pamflet, stiker untuk ditaruh di kantor kelurahan. Dan Bu Walikota minta untuk disebar lagi di kerumunan-kerumunan masyarakat RT/RW seperti itu.”

Peneliti : Apakah ada diskusi dengan pihak terkait dalam menyelesaikan pengaduan ?

Bu Tri : Iya lewat itu tadi di WA grup, oke kami ini kan, jadi tetap ada diskusi lagi.

Peneliti : Bagaimana penyampaian informasi terkait pengaduan yang telah diselesaikan ?

Bu Tri : ada pemberitahuan lewat WA ada juga, terus ada juga yang di up di instagram Curhat Ning Ita itu before after (sebelum dan sesudah) penanganan yang sudah diberikan.

Peneliti : Apa saja aktivitas sbidang pengaduan dalam memberikan informasi melalui medsos Curhat Ning Ita ?

Bu Tri : aktivitas dalam memberikan informasi melalui medsos Curhat Ning Ita itu kita melalui sosialisasi seperti yang diawal itu, flyer-flyer tadi disebar, pelayanan-pelayanannya itu. Yang di medsos Curhat Ning Ita itu biasanya menampilkan before after nya penanganan.

Peneliti : Menampilkan before after hanya di media sosial Instagram saja atau dengan lainnya ?

Bu Tri : di Instagram saja, ditunjukkan before after. Kalau di WA itu untuk menyampaikan ID Tracking

Peneliti : Jadi yang menyampaikan ke masyarakat terkait pengaduan terselesaikan itu pihak yang mana duluan ?

Bu Tri : oh enggak, jadi masyarakat kan dikasih ID Tracking. Nah mereka bisa mengecek, sekali WA itu dimasukkan ke web Curhat Ning Ita, muncullah kode Tracking nya, lalu kode trackingnya ini diberikan ke masyarakat yang melakukan pengaduan. Nah dari situ, masyarakat bisa mengakses web itu dan mencari berdasarkan kode tracking, oh pengaduanku sudah selesai.

Peneliti : Bagaimana dalam membantu masyarakat untuk melakukan pengaduan ?

Bu Tri : oh enggeh, eee.. prosedurnya tetap, bukan ini supaya pengaduan masyarakat itu cepet ditindaklanjuti terus kita ngasihkan ke masyarakat. Jadi gini, masyarakat itu hanya sekedar melaporkan berhenti di titik sini terus yang mengawasi ini supaya bisa segera ditindaklanjuti itu dibagian sini, bagian operatornya Curhat Ning Ita, ini kok belum ini ya, biasanya ini kalau berhenti disini (operator) aku yang biasanya langsung telfon, mbak ini segera di ini mohon segera dijawab responnya, segera direspon, karena rata-rata tindaklanjut itu, rata-rata lama tindaklanjut itu juga kita data.

Peneliti : Jangka waktu tindaklanjutnya berapa lama bu ?

Bu Tri : paling lama, itu kalo... kan ada klasifikasi ya ringan, sedang, berat dan khusus. Kalau ringan itu satu hari, sedang itu antara tiga sampai 7, selanjutnya berarti 7 sampai 10. Jadi kalau misalkan, masyarakat mau melakukan pengaduan karena jalanan rusak dan itu tidak bisa di cover ditahun ini kan perlu jawaban khusus ini misalnya, ini loh nanti begini begini akan kita anggarkan di tahun depan misalnya, ini yang khusus jadi perlu waktu lebih lama karena standarnya itu 10 hari untuk selesai.

Peneliti : jadi untuk menginformasikan klasifikasi khusus ini lewat media yang apa ?

Bu Tri : ya itu tadi, melalui web curhat ning ita

Peneliti : Bagaimana prosedur penanganan pengaduan ?

Bu Tri : ya itu tadi, kan yang menangani pengaduan itu kan OPD terkait

Peneliti : Apa saja indikator yang digunakan untuk mengetahui pengaduan yang harus segera diselesaikan dan sebaliknya ?

Bu Tri : yang tau OPD, indikator yang harus diselesaikan atau sebaliknya itu tadi OPD. Makanya ada standart yang tadi itu ringan, sedang, berat dan khusus ya, mereka yang bisa memberi jawaban itu, oke segera kita tindaklanjuti dalam waktu yang tertentu itu.

Peneliti : Bagaimana respon/tanggapan dari subbid pengaduan ketika masyarakat tidak mengetahui mekanisme dalam melakukan pengaduan ?

Bu Tri : yang tidak tau caranya, ya itu tadi kita tetap mengfeedback apa ketika mereka seluruh-seluruh Sekda atau Walikota, nanti ditanya ada yang tau Curhat Ning Ita, belum. Nah akhirnya ya itu tadi, akhirnya Sekda yang ini, sudah buat surat saja buat di Kelurahan karena kan Kelurahan paling dekat dengan permukiman warga, tapi gimana kalau orang itu tidak akses ke Kelurahan, akhirnya saran dari Bu Wali, ya sudah kita taruh di titik-titik keramaian masyarakat, misalnya dipojok-pojok di tempelin.

Peneliti : Informasi tersebut dalam bentuk apa ya bu ?

Bu Tri : leaflet yang tapi itu yang ditempel, emmm stiker leaflet

Peneliti : pengaduan apa saja yang sering dilakukan oleh masyarakat ?

Bu Tri : aku nggak begitu hafal, tapi kategori yang sering-seringnya itu tentang lingkungan atau PJU, biasanya lampu, keramaian, bansos, yang mengganggu-mengganggu ketertiban masyarakat itu.

Peneliti : Apakah pengaduan di klasifikasikan berdasarkan jenis pengaduan ?

Bu Tri : ya di klasifikasikan

Peneliti : dikalsifikasikannya itu bagaimana bu?

Bu Tri : nanti mas surya tak suruh kirim bentuk bagan.

Peneliti : apakah ada kendala yang dihadapi ?

Bu Tri : kendala kalau misal, pengaduan yang sering... misal, misal ada bencana. Bencana ini mengenai fisik, nah PU ini

Peneliti : maksudnya dari bencana fisik itu seperti apa ya bu ?

Bu Tri : bukan, jadi gini. Ada bencana, warung ketimpa pohon, ini kan ada orang yang butuh bantuan untuk dilakukan ini apa bantuan sosial. Nah kita kan taunya Dinsos, ternyata kalau yang kayak gini ini ke PU gitu nanti biar diganti ininya

Peneliti : oh jadi bentuk penangannya yang diganti bukan ke Curhat Ning Ita tapi ke PU ?

Bu Tri : Bukaaan, tetap ke Curhat Ning Ita tapi distribusinya itu bukan ke Dinsos tapi ke PU. Itu beberapa kendala yang ada masalah-masalah tapi dia ada di insen antara kewenangan satu dengan kewenangan lain gitu.

Peneliti : PU itu apa bu ?

Bu Tri : PU, pekerja umum

Peneliti : oh iya bu

Peneliti : Berapa banyak jumlah pengaduan yang diterima dalam tiap bulan ?

Bu Tri : nanti bisa minta di mas habib, nanti dari 8 kanal itu bisa dicek, misalkan WA nanti ada berapa

Peneliti : iya baik bu, pertanyaannya sudah selesai semua bu. Terima kasih ya bu

Bu Tri : iya mbak sama-sama

Informan 2

Nama : Bu Musrifah

Jabatan : Pranata Humas

Hari/Tanggal : Rabu, 08 Juni 2022

Peneliti : Apa saja indikator yang digunakan untuk mengetahui pengaduan yang diselesaikan dan sebaliknya ?

Bu Mus : iya jadi semua data yang diadukan itu sudah lengkap, seperti nama pengadu atau apa, meskipun nanti bisa rahasia dan anonim kan, karena memang kan identitas pengadu tidak boleh kita sebar. Nah kalau datanya sudah lengkap, yang diadukan itu sudah lengkap. Dan jika terkait fisik kita pasti akan melakukan cek lokasi, ada tim kami yang melakukan cek lokasi. Jadi OPD OPD sih pasti langsung TL ya, kecuali kalau membutuhkan anggaran lebih yang tidak dianggarkan ditahun ini, seperti mungkin pembangunan jalan atau pembangunan jembatan, karena itu kan pembangunan yang bersifat besar seperti itu kan harus ter-anggarkan, nah apabila tidak dianggarkan ditahun ini akan tetap kita jawab.

Peneliti : tetap dijawab tapi belum bisa ditangani ya bu ?

Bu Mus : tetap dijawab, mungkin jawabannya normatif, akan kita tindaklanjuti setelah anggaran ada, jadi OPD terkait yang bisa menjelaskan bahwa anggaran itu adanya ditahun berapa. Tetap dijawab karena kewajiban harus tetap menjawab.

Peneliti : Media apa yang paling sering digunakan masyarakat dalam melakukan pengaduan ?

Bu Mus : WA, tapi meskipun lewat kanal apapun, itu kan kita masukkan ke aplikasi. Jadi meskipun Curhat Ning Itu ada 8 kanal, tetap kita masukkan ke aplikasinya spanlapor ya curhatningita.lapor.go.id jadi tetep masuk di aplikasi

Peneliti : Namun bu, media yang sering digunakan masyarakat itu whatsapp ?

Bu Mus : iya di whatsapp, karena lebih mudah dan dibantu dari kami.

Peneliti : Bagaimana mekanisme dalam menyampaikan pengaduan kepada masyarakat ?

Bu Mus : kita kan ada flyer di sosmed, ada sosialisasi oleh lurah ke RT, ada surat edaran Sekda melalui kelurahan kecamatan, ada flyer ada stiker di sosial media itu banyak juga ada di media online yang lain seperti Detik, di wesitenya kita, ada hyperlinknya juga, masyarakat mau mengadu bisa. Kalau itu sih sudah menyeluruh ya sosialisasinya.

Peneliti : Apakah ada diskusi dalam menyelesaikan pengaduan. misalnya saat masyarakat melakukan pengaduan itu dari pihak pelayanan berdiskusi dengan OPD terkaitnya begitu ?

Bu Mus : kan gini, ketika pengaduan sudah masuk di kami, pengaduan di dalam aplikasi itu ada ... kita mendisposisi sesuai dengan instansi OPD, terus kita juga ada WA grup untuk notifikasi, untuk pemberitahuan, itu mulai dari Walikota, Sekda, Kepala OPD, Operator dan pejabat penghubung yang ada di OPD. Jadi setiap kita sudah selesai mendisposisi sesuai dengan tugas dan fungsi OPD masing-masing dishare di WA grup

Peneliti : Jadi diskusinya dilakukan di WA grup itu ?

Bu Mus : Iya

Peneliti : lalu OPD yang menangani itu langsung berdiskusi juga di grup ?

Bu Mus : tidak didiskusikan karena gini, pengaduan yang masuk disana terkait perijinan pasti kita akan dispo ke perijinan. Nah disistem itu mereka kan disetiap OPD itu ada pejabat penghubung dan operator, pasti mereka sudah tau ada notif di aplikasi masing-masing yang semuanya sudah terhubung, kalau kominfo itu hanya sebagai koordinator. Tapi pelaksana disposisi tersebut ada di OPD masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsi OPD. Jadi sudah terhubung, WA grup itu hanya sebagai pengingat, barangkali mereka hari ini tidak membuka aplikasi, jadi WA itu mulai dari OPD nya terdisposisi sampai ada pejabat penghubung itu ada di sekretaris, ada di operator. Jadi itu hanya pengingat kalau secara disposisi sudah terintegrasi, semua sudah ada user password sendiri-sendiri.

Peneliti : Bagaimana penyampaian informasi terkait pengaduan yang telah diselesaikan ?

Bu Mus : kan itu sudah ada ID Track, jadi masyarakat bisa mengetahui sendiri.

Peneliti : kalau yang saya lihat di medsos itu, untuk informasi yang di publish di Instagram terkait before after itu seperti apa bu?

Bu Mus : itu informasi kita saja, bahwa untuk memberitahukan ke warga bahwa aduan itu pasti kita selesaikan, bukan terus mengadu tidak terselesaikan. Kita memberitahu ke warga untuk pelayanan publik yang lebih baik.

Peneliti : jadi yang ditunjukkan di media sosial itu hanya beberapa pengaduan yang diselesaikan, tidak mencakup semua ya bu ?

Bu Mus : Iya, karena pengaduan itu kan sifatnya kan kalau mereka merahasiakan kan jawaban kita hanya kita beritahukan yang bisa punya hak untuk ID Track.

Peneliti : Apa saja tugas subbag pengaduan dalam memberikan layanan publik ?

Bu Mus : menerima pengaduan publik, mengevaluasi, menyampaikan, menginformasikan.

Pertanyaan lanjutan.

Peneliti : Apakah subbidang pengaduan terlibat dalam menangani pengaduan ?

Bu Mus : terlibat itu hanya dari bidang sini, itu kita hanya menerima pengaduannya kemudian mendisposisi ke instansi dengan instansi masing-masing, jadi kalo bidang pendidikan ya ke dispo pendidikan kalau terkait PJU ya dispo ke dishub. Untuk tindaklanjutnya OPD tersebut yang menindaklanjuti, tapi dari kami melakukan evaluasi sampai batasan yang belum ditindaklanjuti kita mengingatkan, pengaduan ini belum ditindaklanjuti. Itu saja untuk bidang ini

Peneliti : Jadi subbidang pengaduan tidak terlibat ya bu, hanya sebagai perantara saja ?

Bu Mus : Iya sebagai koordinator saja

Peneliti : Jadi juga bisa disebut sebagai admin ya bu ?

Bu Mus : iya, admin instansinya

Peneliti : Bagaimana tanggapan subbidang pengaduan yang melakukan pengaduan namun tidak sesuai dengan prosedur, misalnya masyarakat hanya menuliskan komentar di instagram saja ?

Bu Mus : gini, di kami juga ada tim cyberpatrol. Tim cyberpatrol itu menseber pengaduan-pengaduan yang ada di instagram, facebook, sosmed seperti itu kalau itu memang tujuannya untuk pengaduan terkait layanan publik yang ada di wilayah kota Mojokerto akan kita lakukan kroscek, mungkin kalau terkait fisik maka kita lakukan tinjau lokasi, benarkah kondisinya seperti itu

Peneliti : itu langsung ditinjau sama subbidang pengaduannya ?

Bu Mus : iya ada, itu ada dibawah saya itu ada tim tinjau lokasi, ada yang penanganan administrasi juga. Nah nanti kita masukkan ke di aplikasi curhat Ning Ita itu, tetap kita akan arahkan disposisi ke instansi terkait

Peneliti : jadi tetap dibantu dan tetap dilayani ya bu ?

Bu Mus : iya tetap dibantu, tetap diarahkan. Tapi kita sarankan, kan sudah ada beberapa kanal ya, untuk mengadu itu dilakukan dengan cara yang tepat, menyebutkan nama, tempat, seperti itu... biar kami pun mengeceknya, menindaklanjutinya gampang

Peneliti : Bagaimana cara subbidang pengaduan dalam membangun dan mempertahankan komunikasi dengan masyarakat? mungkin ada kegiatan sosialisasi atau temu langsung dengan masyarakat ?

Bu Mus : ada, ada flyer yang kita sebar di sosial media, ada stiker yang kita tempel-tempel di tempat-tempat umum... terus kita juga sebar surat ke Kelurahan

Peneliti : apa ada temu langsung dengan masyarakatnya ?

Bu Mus : kalau itu ada, jadi pemerintah kota Mojokerto ini dalam menindaklanjuti itu Bu Walikota juga ada program Jum'at Berkah.

Peneliti : apakah subbidang pengaduan juga terlibat dalam program Jum'at Berkah ini ?

Bu Mus : kalau kami sih tidak ikut ya, tapi teman-teman dari subnya yang lain untuk ikut liputan, dari kami hanya memfasilitasi itu tapi Bu Walikota sendiri yang akan menindaklanjuti

Peneliti : Jadi pengaduannya hanya lewat kanal tadi ya bu, tidak ada temu langsung ?

Bu Mus : ada, kalau temu langsung bisa datang kesini. Ada pengaduan offline desknya di kominfo

Peneliti : yang melayani dari subbidang pengaduan bu?

Bu Mus : Iya ada mas Habib, ada saya. Cuma ini lagi ada administrasi yang anu... jadi kita

didalam, biasanya kita diluar

Peneliti : jadi masyarakat juga bisa langsung datang ?

Bu Mus : iya masyarakat bisa langsung datang ke kominfo

Peneliti : Bagaimana dengan respon/timbal balik dari masyarakat, setelah pengaduannya diselesaikan ?

Bu Mus : kita kirimkan survey juga yang pengaduan melalui sosial media, jadi timbal baliknya itu masyarakat memberikan kita review penanganan kita seperti apa

Peneliti : semacam evaluasi bu ?

Bu Mus : bukan sih, semacam review ya, kadang-kadang masyarakat juga memberikan... juga tapi ada survey nya itu ada beberapa pertanyaan itu, bagaimana .. itu dijawab puas, tidak puas

Peneliti : jadi respon dari masyarakatnya itu bentuk survey ya bu, kalau misalnya secara langsung menjawab dichat gitu ada bu ?

Bu Mus : ada juga, ada juga yang secara langsung memberikan apresiasi secara langsung ke kami dichat, jadi kalau yang melalui fb setelah kita TL kan biasanya kita kirimkan gambar before after nya ya, nah dari situ mereka chat (komentar), terima kasih gitu, kadang ada juga dari kota lain... dikota kami kok tidak ada ya, gitu pernah ada yang seperti itu.

Peneliti : sudah selesai bu, terima kasih ya bu

Bu Mus : iya sama-sama mbak

Informan 3

Nama : Mas Khabibatur Rakman

Jabatan : Staf Pengelola Pengaduan

Hari/Tanggal : Kamis, 03 Juni 2022

Peneliti : perkenalkan mas, saya mila mahasiswi untag surabaya sedang melakukan penelitian terkait layanan pengaduan Curhat Ning Ita

Mas Habib : oh enggeh, monggo yang mau ditanyakan

Peneliti : iya mas, tadi kan sudah dijawab sama Bu Tri, namun ada beberapa pertanyaan yang belum terjawab sepenuhnya

Peneliti : pertanyaan pertama, apakah ada kategori/jenis dari pengaduan yang dilakukan masyarakat ?

Mas Habib : kategorinya ya ada banyak, nanti ku kirim saja daftarnya.

Peneliti : Berapa banyak data pengaduan dalam tiap bulannya ?

Mas Habib : nanti saya ini dulu, saya cek dulu. Dari tahun berapa?

Peneliti : kalau 2022 itu sampai bulan apa mas ?

Mas Habib : kalau 2022 itu dari bulan januari sampai maret april kalau nggak salah.

Peneliti : oh iya boleh

Peneliti : pertanyaan selanjutnya, media apa saja yang digunakan dalam menerima pengaduan ? dan media yang sering menerima pengaduan ?

Mas Habib : kita ini mediana ada 8 kanal itu mulai dari websitenya lapor.go.id, curhatningita.lapor.go.id, medsosnya fb curhatningita, ig curhat ning ita, WA 08113555905, twitter curhatningita, SMS 1708 dan datang langsung ke Kominfo. Yang paling sering digunakan masyarakat ya Whatsapp.

Peneliti : Bagaimana prosedur/mechanisme dalam melakukan pengaduan ?

Mas Habib : oh ini, coba di wa aja nomornya yang tadi nanti ada, kalau di website nanti harus login dulu buat akun, satu akun nanti bisa buat selamanya melakukan pengaduan. Tapi biasanya masyarakat sudah banyak yang tau, jadi langsung isi nama dan lain-lain.. laporannya mau tertutup atau terbuka.

Peneliti : Apa saja indikator yang digunakan untuk mengetahui pengaduan harus diselesaikan ?

Mas Habib : oh ini nanti ke bu mus saja ya ini nanti

Peneliti : Bagaimana respon/tanggapan dari subbag pengaduan ketika masyarakat tidak mengetahui mekanisme melakukan pengaduan ?

Mas Habib : ya diarahkan tetep, ya dibantu, jadi kadang itu ada pengadu yang nggak tau sama sekali meskipun ada mekanisme tahapan tadi ya sebutkan nama dan sebagainya ya jadi kita mendekati masyarakatnya, ibu namanya siapa misal seperti itu, aduannya seperti apa, ibu ini ya benar ya pengaduannya ya, ya seperti itu kita sesuaikan lagi. Kadang kan emang ada yang nggak tau, kalau sudah sepuh jadi ya kita bantu isi satu-satu begitu.

Peneliti : sudah mas, terima kasih

Mas Habib : enggeh mbak, sami-sami

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI



Flyer Layanan Pengaduan Curhat Ning Ita



Foto peneliti dengan Bu Tri Wahjuningsih



Foto peneliti dengan Bu Musrifah



Foto peneliti dengan Mas Habib

KOTA MOJOKERTO RAIH PENGHARGAAN SP4N LAPOR 2 TAHUN BERTURUT-TURUT

SP4N Lapor sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

TOP 46 (2020) TOP 30 (2021)

Perkembangan Kanal

2019: 1 Kanal aduan curhat Ningita

2020: 8 Kanal aduan curhat Ningita

- WhatsApp
- Website
- Instagram
- SMS
- Facebook
- Aplikasi lapor.id
- Twitter
- Dalang Langsung

2021: Integrasi Dashboard Curhat Ningita dengan SP4N-LAPOR

Keunggulan Curhat Ning Ita

- Terintegrasi ke hp walikota
- Mudah
- Cepat
- Efisien

Pengaduan Terelesaikan

2019: 24/24
2020: 557/590
2021: 257/277

* Jumlah Laporan Masuk
* Jumlah Laporan Selesai

Note: * Kasus tidak terselesaikan karena kewenangan bukan di bawah pemerintah kota.

Layanan Pengaduan Curhat Ning Ita Raih Penghargaan SP4N Lapor

curhatningita

Curhat Ning Ita

Tanggal, 06 - 01 - 2022
PENGADUAN MASUK

Laporan

ketua RT 03 RW 03 kelurahan gunung gedangan, kec. Magesari, ada Pju mati 5 titik di rt 3 rw 3 gunung gedangan terutama pinggir jl bypass masuk jk sangat gelap

Tanggal, 06 - 01 - 2022
RESPON OPD/INTANSI

Respon OPD

Menindaklanjuti laporan dari masyarakat di curhat Ning Ita Terkait Perawatan Jalan Utama Petagas dari Dinas Perhubungan Kota Mojokerto telah menindaklanjuti laporan dengan memperbaiki PJU dimaksud. PJU telah normal kembali. Demikian kami sampaikan, terimakasih atas Laporan Anda.

Liked by baidowirfai and others

curhatningita Merespon laporan dari masyarakat melalui WA Curhat Ning Ita terkait "PJU mati 5 titik di rt 3 rw 3 gunung gedangan terutama pinggir jl bypass masuk jk sangat gelap" Terkait Pengaduan tersebut tim PJU Dinas Perhubungan Kota Mojokerto menindaklanjuti laporan masyarakat dengan melakukan pengecekan dan perbaikan di lokasi tersebut. Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Informasi Penanganan Pengaduan melalui Instagram

curhatningita

Curhat Ning Ita

Tanggal, 07 - 12 - 2021
PENGADUAN MASUK

Sebelum

ter curhat bu. Ada jl berlubang cukup parah di depan sekolahan adarejo yang mengarah ke hutan kota pulorejo kota mojokerto.

Tanggal, 22 - 12 - 2021
TINDAKLANJUT OPD

Dinas PUPRPERAKIM kota Mojokerto sudah melakukan survey lokasi dan menindaklanjuti dengan memperbaiki teras jalan yang mengalami kerusakan tersebut. Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

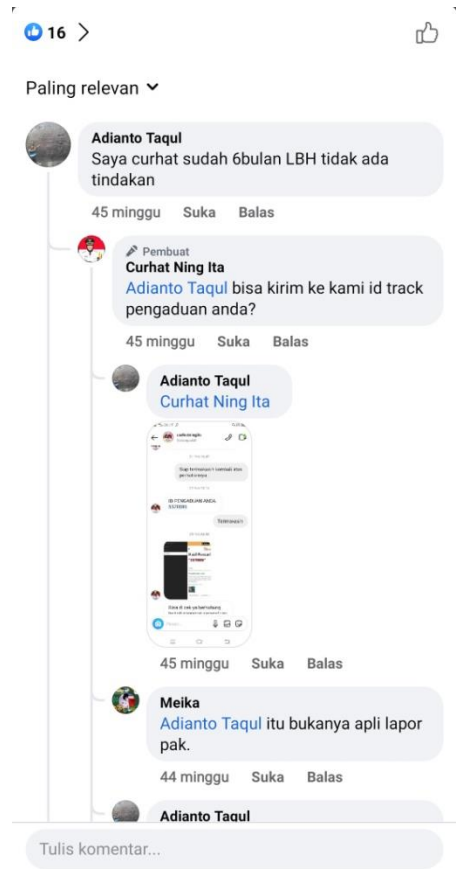
Liked by desytaekaputri and others

curhatningita Merespon laporan dari masyarakat melalui WA Curhat Ning Ita terkait "ada jl berlubang cukup parah di depan kelurahan pulorejo yang mengarah ke hutan kota pulorejo kota mojokerto" Terkait Pengaduan tersebut Dinas PUPRPERAKIM Kota Mojokerto menindaklanjuti sebagai berikut: Dinas PUPRPERAKIM Menindaklanjuti laporan masyarakat dengan melakukan survey di lokasi dan memperbaiki ruas jalan yang mengalami kerusakan tersebut. Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Informasi Penanganan Pengaduan melalui Instagram



Respon subbidang Pengaduan kepada masyarakat di media sosial Facebook



Respon subbidang pengaduan kepada masyarakat di media sosial Facebook



Lokasi Penelitian

Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi


 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsip@untag-sby.ac.id

67

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mila Sugmawati Dewi

NBI : 1151800035

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing I : Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom

Dosen Pembimbing II : Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom

Judul Skripsi : Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	16/03 22	Revisi Latar belakang, penulisan sumber, tambahan data dari kominfo		
2.	28/03 22	Revisi LBM, penulisan sumber dan tambahan di LBM menjelaskan keterkaitan Humas & komunikasi.		
3.	06/09 22	Bab I tambahan pengertian dan urhat ringkasan & penulisan OPD Bab II tambahan penjelasan teori & konsep		
4.	23/09 22	Bab I Acc Bab II revisi menambahkan no sub-bab pada teori, kerangka pikir disesuaikan dg outline, gap penelitian.		
5.	11/05 22	Bab I Acc Bab II penambahan gap dan tabel kerangka berpikir Bab III jenis penelitian, penjelasan observasi, wawancara, dan penjelasan teknik tabulasi data mana dipakai		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
6.	19/05 22	Bab II ACC Bab III Revisi dibagian penjelasan observasi		
7.	24/05 22	Bab II ACC Bab III ACC dengan revisi menambahkan tabel kriteria informan		
8.	30/05 22	Bab III ACC, Interview Guide ACC dengan sedikit revisi		
9.	01/06 2022	Bab III ACC Interview guide ACC, turun ke lapangan melakukan penelitian.		
10.	13/06 2022	Bab IV hasil penelitian & pembahasan dijadikan sub-bab untuk analisis terkait teori & konsep.		
11.	15/06 2022	Bab IV ACC dengan revisi untuk keterangan dari informan menjorok ke dalam Bab V kesimpulan harus merujuk pada hasil penelitian & pembahasan		
12.	19/06 2022	Bab IV ACC Bab V ACC Dafpus menambahkan representamen dosen Abstrak dijadikan satu paragraf.		
13.	20/06 2022	Dafpus ACC Abstrak ACC, abstrak bhs. Inggris di cek lagi meskipun pakai google translate.		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan

Tanggal: 21-6-2022

Dosen Pembimbing I,

(M. INSAN, P.)

Dosen Pembimbing II,

(Bagus Cahyo Shoh A.P)

Lampiran 5 Perintah Revisi Skripsi oleh Dosen Penguji



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Mila Sugmawati Dewi
N. B. I. : 1151800035
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.

Surabaya, Rabu 29 Juni 2022
 Dosen Penguji,

Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Mila Sugmawati Dewi
N. B. I. : 1151800035
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Belum ada pembahasan yang dikaitkan dengan teori sekitar 2hlmn dan ditambah dg kutipan dari bab 2		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Fitri Norhabiba, S.I.Kom., M.I.Kom.

Surabaya, Rabu 29 Juni 2022
 Dosen Penguji,

Fitri Norhabiba, S.I.Kom., M.I.Kom.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Mila Sugmawati Dewi
N. B. I. : 1151800035
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	tidak ada revisi		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil.

Surabaya, Rabu 29 Juni 2022
 Dosen Penguji,

Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil.

Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin

FUNGSI HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DI DISKOMINFO KOTA MOJOKERTO

ORIGINALITY REPORT

15% SIMILARITY INDEX	12% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	8% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	3%
2	docobook.com Internet Source	3%
3	ojs.uma.ac.id Internet Source	2%
4	media.neliti.com Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	journals.ums.ac.id Internet Source	1%
7	etd.unsyiah.ac.id Internet Source	1%
8	jiana.ejournal.unri.ac.id Internet Source	1%

9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
10	text-id.123dok.com Internet Source	1%
11	Heath. Encyclopedia of Public Relations Publication	1%
12	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	1%
13	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off Exclude matches < 1%
Exclude bibliography Off