

**STRATEGI KOMUNIKASI PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT
JAWA TIMUR MELALUI PROGRAM SP4N-LAPOR! PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

DINA NUR HALIZAH KUSNADI
NPM : 1151800306

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT
JAWA TIMUR MELALUI PROGRAM SP4N-LAPOR! PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

DINA NUR HALIZAH KUSNADI
NPM : 1151800306

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dina Nur Halizah Kusnadi

NPM : 1151800306


Judul : Strategi komunikasi
Penanganan Aduan
Masyarakat Jawa Timur
Melalui Program Sp4n-
Lapor! Pada Dinas
Komunikasi dan Informatika
Provinsi Jawa Timur.

Mengetahui:

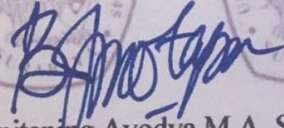
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Surabaya, 12 Juli 2022

Disetujui
Oleh
Dosen Pembimbing 1


Dr. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP 20120870103


Beta Puspitaning Ayodya M.A., S.Sos

NPP 20150170746

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

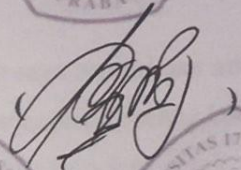
1. Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos.,M.A

Ketua



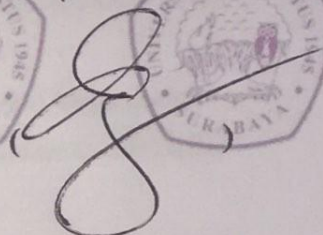
2. Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil

Anggota



3. Drs. Jupriono M.Si

Anggota



Mengesahkan,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,



Ayun Maduwinarti, MP.

NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dina Nur Halizah Kusnadi

NBI/NPM : 1151800306

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi komunikasi Penanganan Aduan Masyarakat Jawa Timur Melalui Program Sp4n-Lapor! Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti Sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 4 Juli 2022

Yang membuat Pernyataan



(Dina Nur Halizah Kusnadi)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Nur Halisah Kusnad
NBI/ NPM : 1171800306
Fakultas : FKIP
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis~~ / ~~Disertasi~~ / ~~Laporan Penelitian~~ / ~~Praktek~~*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

STRATEGI KOMUNIKASI PENANGANAN ADUAN
MASYARAKAT JAWA TIMUR MELALUI PROGRAM
SP4N-LAPORI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (**Nonexclusive Royalty - Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 30 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Dina N. Halisah, S.)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Dewasa ini kehidupan manusia tidak bisa lepas dari teknologi, terlebih lagi di era industri 4.0. Semua hal selalu melibatkan teknologi informasi dari berbagai termasuk bidang pelayanan publik. Sebagai bentuk implementasi e-government, pemerintah Provinsi Jawa Timur hadir dengan program yang diberi nama “SP4N-LAPOR!”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat melalui program “Sp4n-Lapor!”. Metode yang digunakan peneliti yaitu deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan konsep empat tahap manajemen strategi komunikasi menurut cutlip dan center. Empat siklus tersebut terdiri dari analisis situasi, perencanaan dan pemograman, tindakan aksi komunikasi, serta evaluasi. Data yang didapatkan akan diuji keabsahannya menggunakan triangulasi data. Hadirnya program Sp4n-Lapor! ini agar dapat mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah, dan tindakan dalam mengelola aduan. Sp4n-Lapor! dibentuk untuk merealisasikan “*no wrong door policy*”. Dalam Diskominfo Jatim, pengelola Sp4n-Lapor! terbagi menjadi dua bagian. Pertama, sebagai admin koordinator Sp4n-Lapor! Jawa Timur dengan membawahi 55 OPD dan 38 Kabupaten/Kota seluruh Jawa Timur. Kedua, Diskominfo Jatim sebagai pejabat penghubung dalam Sp4n-Lapor!. Tugas dan kewajiban pejabat penghubung yaitu mengelola serta merespon aduan yang masuk pada Sp4n-Lapor! Diskominfo Jatim.

Kata Kunci : Sp4n-Lapor!, Diskominfo Jatim, Aduan, Strategi Komunikasi.

ABSTRACT

Nowadays human life cannot be separated from technology, especially in the industrial era 4.0. All things always involve information technology from various fields including the field of public services. As a form of e-government implementation, the East Java Provincial government comes with a program called "SP4N-LAPOR!". This study aims to describe the communication strategy used by the Department of Communication and Information (DISKOMINFO) of East Java in dealing with public complaints through the "Sp4n-Lapor!" program. The method used by the researcher is descriptive with the type of qualitative research. This study uses data collection techniques with interviews, observation, and documentation. The researcher uses the concept of four stages of communication strategy management according to cutlip and center. The four cycles consist of situation analysis, planning and programming, communication actions, and evaluation. The data obtained will be tested for validity using data triangulation. The presence of the Sp4n-Lapor program! This is in order to realize a common understanding, unity of steps, and actions in managing complaints. Sp4n-Report! formed to realize the "no wrong door policy". In the East Java Diskominfo, Sp4n-Lapor managers are divided into two parts. First, as the admin coordinator of Sp4n-Lapor! East Java by overseeing 55 OPD and 38 regencies/cities throughout East Java. Second, East Java Diskominfo as liaison officer in Sp4n-Lapor!. The duties and responsibilities of the liaison officer are to manage and respond to complaints submitted to Sp4n-Lapor! East Java Discominfo.

Keywords: *Sp4n-Lapor!, East Java Diskominfo, Complaints, Communication Strategy.*

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Penanganan Aduan Masyarakat Jawa Timur Melalui Program Sp4n-Lapor! Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur”**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keempat Orang Tua saya,
2. Dr. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fisip Untag Surabaya,
3. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Untag Surabaya,
4. Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A selaku Dosen Pembimbing I,
5. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom. selaku Dosen Pembimbing II,
6. Mbak Ria, Mas Andi dan Mas Adi yang bersedia menjadi informan peneliti,
7. Serta teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis berharap adanya kritik, saran, dan usulan demi perbaikan dimasa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa sarana yang membangun.

Surabaya, 26 Juni 2022

Dina Nur Halizah Kusnadi

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pernyataan Orsinalitas.....	v
Halaman Publikasi	vi
ABSTRAK	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	8
2.2.2 <i>Critical Review</i>	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Tradisi Teori Sibernetik	13
2.2.2 Manajemen Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i>	13
2.3 Kerangka Konsep	16
2.3.1 <i>Public Relations</i>	16
2.3.2 Peran <i>Public Relations</i>	17
2.3.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	18
2.3.4 Strategi Komunikasi	18
2.3.4.1 Tujuan dan Manfaat Strategi Komunikasi	19
2.4 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tipe Penelitian	23
3.2 Peran Peneliti	23
3.3 Lokasi Penelitian	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Teknik Analisis Data	24
3.6 Keabsahan Data	25

BAB IV HASIL PENELITIAN	27
4.1 Deskripsi Obyek	27
4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	27
4.1.2 Struktur Organisasi	30
4.1.3 Lokasi Penelitian	32
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	32
4.2.1 Manajemen Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> Siklus 1	34
4.2.2. Manajemen Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> Siklus 2	36
4.2.3 Manajemen Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> Siklus 3	38
4.2.4 Manajemen Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> Siklus 4	39
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Rekomendasi	44
Daftar Pustaka	46
Lampiran	48

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2. Kerangka Penelitian.....	19

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Empat Siklus Proses PR	14
Gambar 4.2 Logo Diskominfo Jatim.....	27
Gambar 4.3 Logo Sp4n-Lapor!	28
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Diskominfo Jatim.....	31
Gambar 4.5 Aduan yang Masuk Pada Sp4n-Lapor!	35
Gambar 4.6 Aduan Berupa Laporan	37
Gambar 4.7 <i>Feedback</i> Berupa Rating Bintang	40

Daftar Lampiran

Lampiran 1: SOP Simpul Hub Sp4n-Lapor!	48
Lampiran 2: Guide Wawancara	49
Lampiran 3: Foto Dokumentasi	50