

SKRIPSI

KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK SIM CAK BHABIN DI POLRESTABES KOTA SURABAYA



Disusun oleh :

CLARISSA AMADEA NADINE HAUMAHU

NBI : 1151900026

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2024**

KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK SIM CAK BHABIN DI POLRESTABES KOTA SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan
Gelar Sarjana Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Disusun oleh :

CLARISSA AMADEA NADINE HAUMAHU
NBI: 1151900026

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama lengkap : Clarissa Amadea Nadine Haumahu

NBI : 1151900026

Judul Skripsi : Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SIM Cak Babin Di
Polrestabes Kota Surabaya

Surabaya, 3 Januari 2024

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP: 20120870103


Dr. Bambang Sigit Pramono, S.Sos., M.Si
NPP: 20150210848

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang dewan penguji skripsi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas 17 agustus 1945 surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana komunikasi pada Tanggal 3 Januari 2024

TIM PENGUJI :

1. Dr. Bambang Sigit Pramono, S.Sos., M.Si

Ketua

2. Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA

Anggota

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

Anggota

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP: 20120870103

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama lengkap : Clarissa Amadea Nadine Haumahu

NBI : 1151900026

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prodi : Komunikasi

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SIM Cak Babin Di Polrestabes Kota Surabaya”

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 3 Januari 2024

Yang Membuat,



Clarissa Amadea Nadine Haumahu
NBI 1151900026



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

**BADAN
PERPUSTAKAAN**

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
email : 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 : Clarissa Amadea Nadine Haumahu
NBI : 1151900026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

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

“Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SIM Cak Babin Di Polrestabes Kota Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalih 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 : 3 Januari 2024

Yang Menyatakan,



METERAI TEMPEL
10000
91CAKX812228460
Clarissa Amadea Nadine Haumahu
NBI 1151900026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME karena atas karunia-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK SIM CAK BHABIN DI POLRESTABES KOTA SURABAYA”** sebagai syarat guna menyelesaikan Program Studi Sarjana (Strata-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyelesaian proposal skripsi terdapat berbagai pihak yang mendukung sehingga penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I. Kom., M.Med.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan motivasi- motivasinya guna penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya sehingga bisa terselesaikannya skripsi ini.

6. Kedua Orangtua serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberi semangat sehingga skripsi ini bisa selesai.
7. Semua teman-teman kuliah yang tidak saya sebutkan satu per satu.
8. Terima kasih untuk pacar saya Dimas Octavianto Nugraha yang telah memberikan semangat, motivasi, hiburan dan selalu menemani sampai saat ini.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat adanya kekurangan dan kelemahan yang mungkin terjadi. Hal inipun sudah merupakan usaha maksimal yang saya lakukan dan mengingat keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Namun ini tidak berarti bahwa saya menutup segala kemungkinan tentang adanya saran-saran demi adanya perbaikan dan kesempurnaan dari rekan pembaca. Dan akhirnya saya berharap semoga skripsi ini memberi manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 3 Januari 2024

Penulis

Clarissa Amadea Nadine Haumahu

NBI 1151900026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tuhan Tidak Akan Pernah Memberi Anda Sesuatu yang Tidak Dapat Anda
Tangani
&
Anda Tidak Akan Pernah Tahu Sampai Anda Lelah Jika Pengalaman adalah
Guru Terbaik

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan :

- 1) Kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga
tercinta
- 2) Kepada Dosen Pembimbing
- 3) Untuk teman-teman seperjuangan sejak awal
memulai penyusunan proposal skripsi
- 4) Almamater Kebanggaan-Ku

ABSTRAK

Faktor komunikasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sektor pelayanan publik adalah fondasi utama pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat. Permasalahan menunjukkan adanya kedudukan kualitas pelayanan yang sangat penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Faktor komunikasi perlu menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam menjalin komunikasi pelayanan publik dapat mengganggu informasi pelayanan publik dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Buruknya kualitas pelayanan publik berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat atau publik terhadap penyelenggara pelayanan publik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas komunikasi pelayanan dan informasi terhadap pengguna jasa layanan pada Area Polrestabes Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan selama Bulan November 2023 di Area Kantor Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif.

Hasil dapat disimpulkan bahwa fokus pada komunikasi pelayanan publik, khususnya terkait layanan SIM Cak Babin di Polrestabes Surabaya, menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang inklusif, responsif, dan berempati. Wawancara dengan berbagai pihak, termasuk petugas layanan dan masyarakat, memberikan gambaran tentang upaya yang telah dilakukan untuk memperkuat keterhubungan antara layanan publik dengan masyarakat yang dilayani. Adanya kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman teknis, responsifitas, dan pendekatan empatik dalam komunikasi layanan publik menjadi poin kunci yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kualitas Komunikasi, Komunikasi Afektif, Pelayanan Publik SIM Cak Babin

ABSTRACT

Communication factors play an important role in improving the quality of public services. The public service sector is the main foundation for fulfilling people's rights and needs. The problem shows that the position of service quality is very important in shaping community satisfaction. Communication factors need to be a serious concern for public service organizations. Failure to establish public service communication can disrupt public service information and affect the quality of public services. The poor quality of public services has an impact on the low level of public trust in public service providers. The aim of this research is to describe the quality of service communication and information for service users in the Surabaya Police Area.

This research uses descriptive qualitative methods. This research was conducted during November 2023 in the Surabaya Police Office Area. This research uses qualitative descriptive data analysis techniques.

The results can be concluded that the focus on public service communication, especially regarding the Cak Babin SIM service at the Surabaya Police, shows the importance of inclusive, responsive and empathetic communication strategies. Interviews with various parties, including service officials and the community, provide an overview of the efforts that have been made to strengthen the connection between public services and the communities they serve. The need to improve technical understanding, responsiveness and an empathetic approach in public service communication are key points that need to be improved.

Keywords: *Communication Quality, Affective Communication, SIM Cak Babin Public Services*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	21
1.3. Pertanyaan Penelitian	21
1.4. Tujuan Penelitian.....	21
1.5. Manfaat Penelitian.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
2.1. Penelitian Terdahulu	23
2.2. Landasan Teori.....	28
2.2.1. Komunikasi	28
2.2.2. Komunikasi Publik.....	32
2.2.3. Teori Komunikasi Efektif.....	35
2.2.4. Pelayanan Publik	42
2.3. Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1. Desain Penelitian.....	45
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.3. Jenis dan Sumber Data	45

3.2.	Subjek dan Objek Penelitian	46
3.4.	Metode Pengumpulan Data	47
3.5.	Proses Pengolahan Data	47
3.6.	Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1.	Satlantas Polrestabes Surabaya	51
4.1.2.	Visi dan Misi Satlantas Polrestabes Surabaya.....	55
4.1.3.	Sosialisasi Aplikasi SIM Cak Bhabin	56
4.1.4.	Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya	58
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.3.	Analisis Data	60
4.3.1.	Komunikasi Pelayanan Publik Polrestabes Surabaya	60
4.3.2.	Komunikasi Pelayanan Publik SIM Cak Bhabin ...	63
4.3.3.	Komunikasi Pelayanan Publik Inovasi Layanan SIM Cak Bhabin.....	65
4.3.4.	Hambatan Komunikasi Pelayanan Publik	67
4.3.5.	Media Komunikasi Pelayanan Publik	69
4.4.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	70
BAB V	PENUTUP	78
5.1.	Kesimpulan.....	78
5.2.	Rekomendasi	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu	23
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi	29
Gambar 2.2 Karakteristik Komunikasi Efektif	37
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	44
Gambar 4.1. Logo Satlantas Polrestabes Surabaya	56
Gambar 4.2. Aplikasi SIM Cak Babin di Google Playstore	57
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya.....	58
Gambar 4.4 Dokumentasi Wawancara dengan Pak Dani (Staf Satlantas)	61
Gambar 4.5 Dokumentasi Wawancara dengan Pak Djumadi.....	62
Gambar 4.6 Dokumentasi Wawancara dengan Salsa	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	86
Lampiran 2 Dokumentasi	88
Lampiran 3 Permohonan Izin Observasi	89
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	90
Lampiran 5 Perintah Revisi Dosen Penguji 1	92
Lampiran 6 Perintah Revisi Dosen Penguji 2	93
Lampiran 7 Perintah Revisi Dosen Penguji 3	94
Lampiran 8 Hasil Turnitin Bab 1	95
Lampiran 9 Hasil Turnitin Bab 4	96
Lampiran 10 Hasil Turnitin Bab 5	99

Halaman ini sengaja dikosongkan