



ANALISIS ISI PENGADUAN MASYARAKAT
DALAM PROGRAM LAPOR! (LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN
ONLINE RAKYAT) YANG DISELENGGARAKAN OLEH KSP
(KANTOR STAF PRESIDEN)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi

Diajukan Oleh:

Nama: Andita Megawati Putri

NIM: 1206015010

Peminatan: Hubungan Masyarakat



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2016

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andita Megawati Putri

NIM : 1206015010

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Judul : Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Dalam Program LAPOR!
(Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang
Diselenggarakan Oleh KSP (Kantor Staf Presiden)

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, November 2016

Yang Menyatakan



Andita Megawati Putri

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Dalam Program LAPOR!
(Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang
Diselenggarakan Oleh KSP (Kantor Staf Presiden)
Nama : Andita Megawati Putri
NIM : 1206015010
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui
untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing I



Dr. Maryono Basuki, M.Si.
Tanggal: 14 November 2016

Pembimbing II



Husnan Nurjuman, S.Ag., M.Si.
Tanggal: 10 November 2016

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Dalam Program LAPOR!
(Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang
Diselenggarakan Oleh KSP (Kantor Staf Presiden)

Nama : Andita Megawati Putri

NIM : 1206015010

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 26 November 2016, dan dinyatakan LULUS.


Said Ramadan, S.Sos., M.Si.

Penguji I

Tanggal: 15 Desember 2016


Nurlina Rahman, S.Pd., MSi

Penguji II

Tanggal: 16 Desember 2016


Dr. Maryono Basuki, M.Si.

Pembimbing I

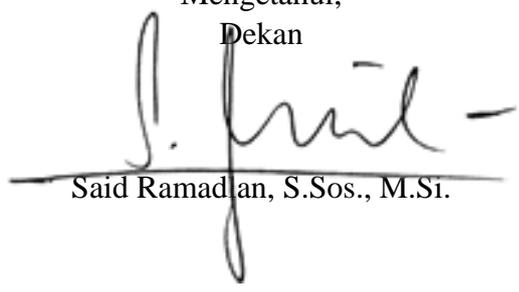
Tanggal: 16 Desember 2016


Husnan Nurjuman, S.Ag., M.Si.

Pembimbing II

Tanggal: 15 Desember 2016

Mengetahui,
Dekan


Said Ramadan, S.Sos., M.Si.

ABSTRAK

Judul : Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Dalam Program LAPOR!
(Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang
Diselenggarakan Oleh KSP (Kantor Staf Presiden)
Nama : Andita Megawati Putri
NIM : 1206015010
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Halaman : 110 + cxxiv halaman + 6 tabel + 6 gambar + 11 lampiran
+ 49 bibliografi

Kata Kunci: Analisis Isi, Pengaduan Masyarakat, LAPOR!

Program LAPOR! diperuntukkan bagi masyarakat agar dapat mengadukan semua masalah yang sedang terjadi di sekelilingnya. Program LAPOR! digunakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, karena masyarakat dapat menyalurkan aspirasi, keluhan, masukan, pengaduan, bahkan informasi kepada pemerintah. Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu 1) “Bagaimana jenis keluhan masyarakat?”, 2) “Bagaimana jenis usul masyarakat?”, dan 3) “Bagaimana tanggapan dari lembaga terkait?”.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori *Computer Mediated Communication* (CMC) untuk menjelaskan bagaimana pencapaian komunikasi antara manusia dengan bantuan teknologi komputer. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian merupakan salah satu bentuk dari internet (*New Media*) berupa *website* program LAPOR!.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Isi (*Content Analysis*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh isi pengaduan masyarakat yang masuk dan tanggapan dari berbagai organisasi dan lembaga yang berada di Program LAPOR!. Sampel yang didapat sebanyak isi pengaduan masyarakat yang masuk dan tanggapan dari berbagai organisasi dan lembaga yang berada di Program LAPOR! selama bulan Juni dan Juli 2016. Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan dokumentasi tertulis. Selanjutnya, menganalisis datanya dengan menggunakan kategorisasi pesan dalam menganalisis isi pengaduan masyarakat dalam Program LAPOR yang diselenggarakan melalui *Website* LAPOR atau aplikasi LAPOR yang terdapat di telepon genggam (*Smartphone*).

Hasil penelitian yang didapat adalah jumlah laporan pengaduan yang masuk ke program LAPOR! periode bulan Juni-Juli 2016 mengalami peningkatan sebanyak 273 laporan pengaduan. Dari masing-masing kategori dalam 2 periode tersebut juga mengalami kenaikan dan penurunan jumlah laporan pengaduan yang masuk terutama yang sangat menonjol sekali adalah kategori **Kesehatan** yang mengalami kenaikan sebanyak 708 laporan pengaduan yang masuk. Untuk tertinggi ke 2 adalah **Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola** mengalami penurunan sebanyak 341 laporan pengaduan yang masuk.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya bagi kita semua, karena atas Rahman dan Rahim-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Dalam Program LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang diselenggarakan Oleh KSP (Kantor Staf Presiden)”. Tak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan kita yakni baginda Rasulullah SAW sebagai suri tauladan bagi manusia hingga akhir zaman nanti, kita sebagai umat-Nya yang tak luput dari salah dan lupa akan senantiasa mengharapkan syafaat-Nya.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Said Romadlan, S.Sos., M.Si. selaku Dekan FISIP UHAMKA.
2. Dr. Sri Mustika, M.Si. selaku Wakil Dekan FISIP UHAMKA dan dosen pembimbing akademis. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan dan saran-sarannya dalam melaksanakan perkuliahan.
3. Dini Wahdiyati, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.
4. Dr. Maryono Basuki, M.Si. selaku dosen pembimbing I skripsi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga.
5. Husnan Nurjuman, S.Ag., M.Si. selaku dosen pembimbing II skripsi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga.

6. Dosen-dosen FISIP UHAMKA. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama 4 (empat) tahun dalam melaksanakan perkuliahan.
7. Staf FISIP UHAMKA yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi hingga prosedur skripsi.
8. Kedua orang tua aku yang aku cinta. Untuk mama dan papa yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta do'a yang tentu takkan bisa penulis balas sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Nenek yang aku cinta dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikannya.
10. Ferdy Alfarizka Putra, S.Kom. selaku Tenaga Ahli Muda dan Tim LAPOR! Kantor Staf Presiden. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas waktu dan pikirannya dalam membantu penulis meneliti tentang program LAPOR!.
11. MOR's (Bella Aprilarentia, Nurmawati Ahmad, dan Utami Pratiwi).
You're my best friend in junior high school until now. Terima kasih sahabat-sahabatku yang paling aku sayang, atas semangatnya, kalian memang luar biasa! Tahun 2016 jadi mimpi kita semua ya! raih gelar sarjana. Dan buat Dewi, semoga segera menyusul kita ya. *Fighting guys!!*
12. Dessy Sukmawati, Linda Kusuma Wardani, Risma Ayu Ningtyas.
You're my best friends on junior high school until now. Terima kasih

buat semangatnya, kalian luar biasa! Tahun 2016 jadi mimpi kita semua ya! raih gelar sarjana. Dan buat Risma selalu terus semangat kerjanya ya. *Fighting guys!!*

13. Jihan Fitria Ba'agil dan Renaldy Iqramullah Litololy. *You're my best friend at the university until now.* Terima kasih sahabat terbaik, yang selalu memberikan masukan-masukan yang positif dan selalu sabar menghadapi sikap dan kelakuan penulis selama ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

14. Sahabat-sahabat terbaikku di FISIP UHAMKA (Hana Qurrota'aini, Nurlinda, Putri Permata Nurmaningsih, Ridwan Ardiyanto, Rizki Indah Kurnia). *I love you guys!* Terima kasih sudah menjadi kawan yang baik yang selalu beri semangat dan masukkan positif sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

15. FISIP UHAMKA Angkatan 2011 yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi. Angkatan 2012, angkatan yang paling kompak dan *super!*

16. APTB10 (CILEUNGSIBLOK). Terima kasih banyak sudah menjadi rumah kedua buat penulis dari semester 1 sampai sekarang, yang telah *men-support* dan membantu penulis dalam perjalanan untuk menuntut ilmu. *Thank you very much APTB10!!*

17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

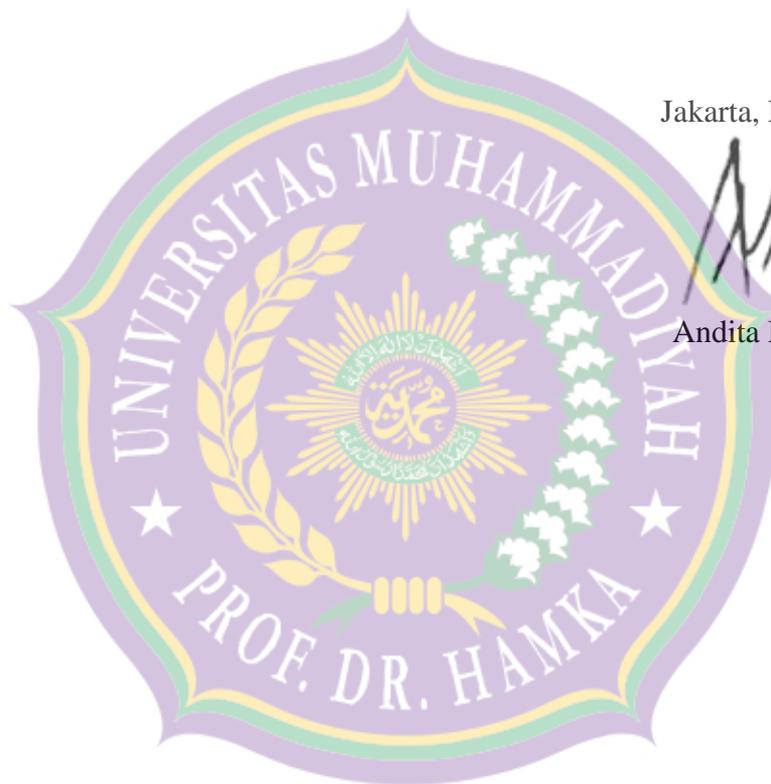
Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini mungkin terdapat kekurangan, maka dari itu penulis bersikap terbuka jika terdapat kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Jakarta, November 2016



Andita Megawati Putri



DAFTAR ISI

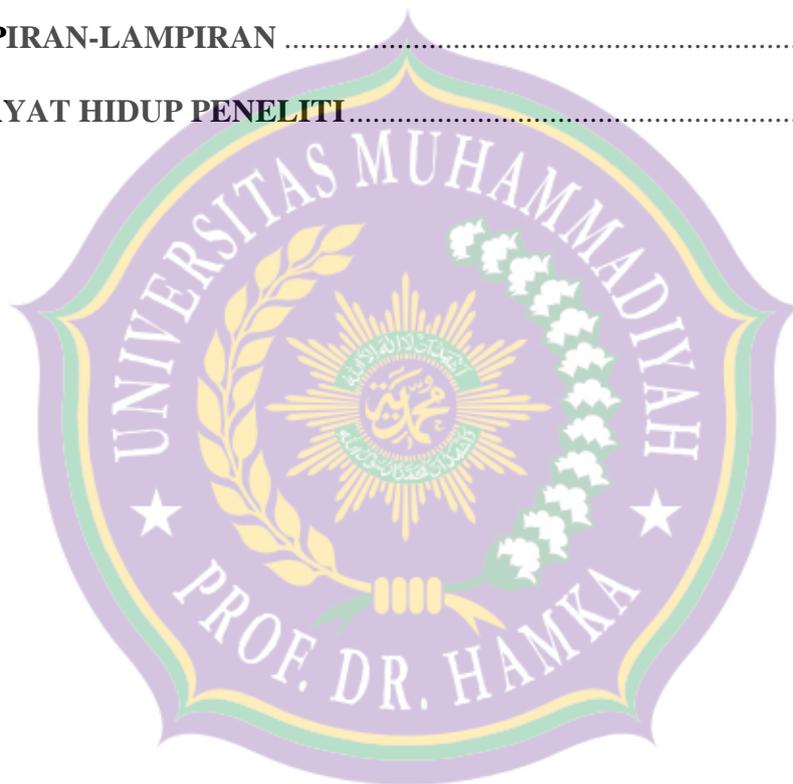
	HALAMAN
HALAMAN JUDUL (COVER)	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Pembatasan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Signifikansi Penelitian.....	11
1.5.1. Signifikansi Akademis.....	11
1.5.2. Signifikansi Metodologis.....	12
1.5.3. Signifikansi Praktis.....	13
1.5.4. Signifikansi Sosial	13
1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian	13

1.7. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KERANGKA TEORI.....	16
2.1. Paradigma Positivisme.....	16
2.2. Hakekat Komunikasi.....	18
2.2.1. Definisi Komunikasi.....	18
2.2.2. Elemen Komunikasi.....	19
2.2.3. Model Komunikasi Lasswell.....	20
2.2.4. Fungsi Komunikasi.....	22
2.2.5. Tujuan Komunikasi.....	23
2.2.6. Konteks Komunikasi.....	23
2.3. <i>Public Relations</i>	27
2.3.1. Definisi <i>Public Relations</i>	27
2.3.2. Fungsi <i>Public Relations</i>	29
2.3.3. Tujuan <i>Public Relations</i>	30
2.3.4. Proses dalam Kegiatan <i>Public Relations</i>	30
2.3.5. Tugas <i>Public Relations</i> dalam Sebuah Organisasi atau Lembaga.....	31
2.3.6. <i>External Public Relations</i>	32
2.3.7. Humas Pemerintahan.....	33
2.3.8. <i>Public Relations Online</i>	35
2.4. Komunikasi Organisasi.....	36
2.4.1. Elemen Komunikasi Organisasi.....	36
2.4.2. Karakteristik Komunikasi Organisasi.....	38

2.4.3. Fungsi Komunikasi Organisasi	39
2.4.4. Jenis Komunikasi Organisasi	41
2.4.5. Iklim Komunikasi Organisasi.....	45
2.5. Teori Informasi Organisasi	46
2.6. Media <i>Online</i>	48
2.7. Analisis Isi Komunikasi Kuantitatif.....	49
2.8. <i>Computer Mediated Communication Theory</i>	51
2.9. <i>Customer Relations</i> (Hubungan Pelanggan)	56
2.10. Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	57
2.11. <i>Complaint Management</i> (Manajemen Keluhan)	62
2.12. Pelayanan Publik	67
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	71
3.1. Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian	71
3.1.1. Pendekatan Kuantitatif	71
3.1.2. Penelitian Deskriptif.....	71
3.1.3. Metode Analisis Isi (<i>Content Analysis</i>).....	72
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	73
3.2.1. Populasi	73
3.2.2. Sampel.....	74
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	75
3.4. Teknik Analisis Data.....	76
3.5. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	80

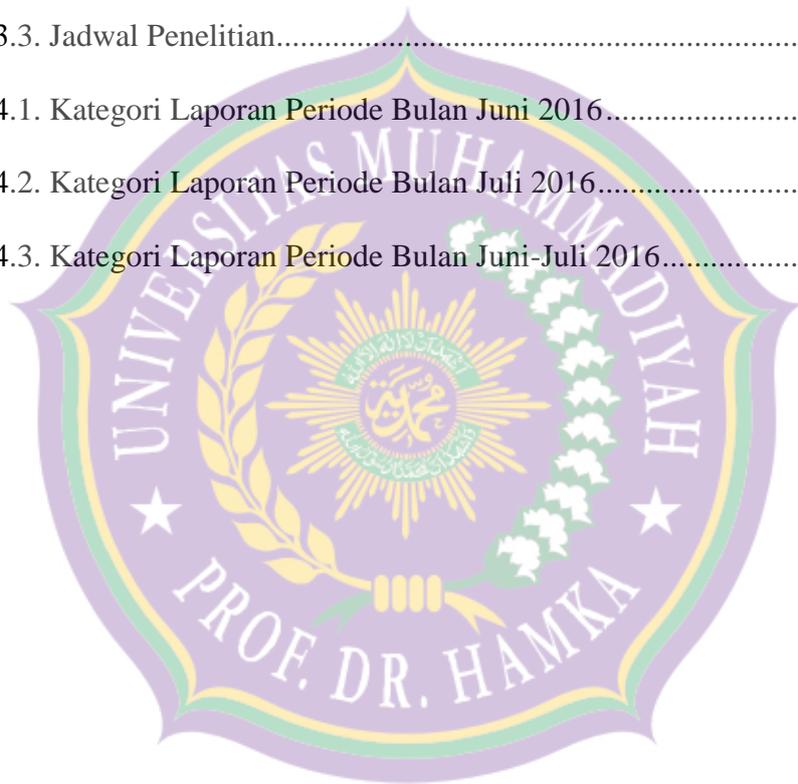
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	80
4.1.1. Kantor Staf Presiden (KSP).....	80
4.1.1.1. Tugas dan Fungsi.....	81
4.1.1.2. Lokasi KSP	82
4.1.1.3. Logo KSP	83
4.1.1.4. Struktur Organisasi.....	83
4.1.2. LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)	84
4.1.2.1. Sistem Pelaporan.....	85
4.1.2.2. Fitur LAPOR!	87
4.2. Hasil Penelitian	90
4.2.1. Kategori Laporan Periode Bulan Juni 2016.....	90
4.2.2. Kategori Laporan Periode Bulan Juli 2016.....	93
4.2.3. Perbandingan Pelayanan Pengaduan dalam Program LAPOR! Periode Bulan Juni-Juli 2016.....	96
4.2.4. Kategori Laporan Periode Bulan Juni-Juli 2016.....	98
4.3. Pembahasan.....	100
4.3.1. Pengaduan Masyarakat dalam Program LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang diselenggarakan Oleh KSP (Kantor Staf Presiden).....	100
BAB V PENUTUP	107
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran-saran.....	108

5.2.1. Saran Akademis	108
5.2.2. Saran Metodologis	108
5.2.3. Saran Praktis	109
5.2.4. Saran Sosial.....	109
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xxii
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	cxxiv



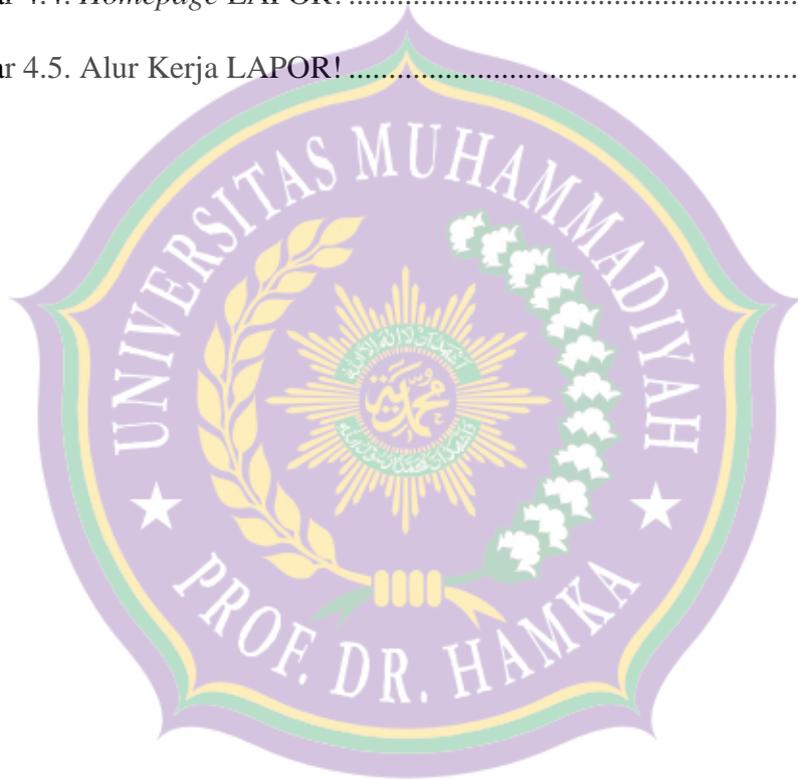
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kategorisasi Isi Pengaduan Masyarakat Di Dalam Program LAPOR!	76
Tabel 3.2. Kategorisasi Isi Pengaduan Masyarakat dengan Program LAPOR!	77
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian.....	79
Tabel 4.1. Kategori Laporan Periode Bulan Juni 2016.....	90
Tabel 4.2. Kategori Laporan Periode Bulan Juli 2016.....	93
Tabel 4.3. Kategori Laporan Periode Bulan Juni-Juli 2016.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi Lasswell.....	21
Gambar 4.1. Tugas dan Fungsi	82
Gambar 4.2. Logo KSP	83
Gambar 4.3. Struktur Organisasi.....	83
Gambar 4.4. <i>Homepage</i> LAPOR!	85
Gambar 4.5. Alur Kerja LAPOR!	87



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998: 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanankeperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, seperti yang dijelaskan oleh seorang mantan karyawan PT. Venamon yang mempunyai posisi manajer produksi dengan gaji yang dilaporkan tidak ada kesesuaian dengan yang diterima karena adanya *miss communication* antara manajer tersebut dengan PT. Venamon yang tidak mengkonfirmasi atas pendapatan gaji tersebut.

Fasilitas pelayanan yang tidak memadai menimbulkan keterlambatan dalam mewujudkan hasil kerja yang nyatatanpa tersedianya fasilitas yang memadai dalam organisasi maka pelayanan tidak dapat terlaksana dengan maksimal. Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas yang disediakan untuk mendukung pekerjaan dalam

mencapai tujuan organisasi yang diharapkan (Moenir, 2000 : 97). Lebih lanjut Widodo mengemukakan bahwa sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar mendapatkan kualitas layanan yang baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya sebagai berikut:

1. Mudah dalam pengurusan dengan prosedur yang sederhana.
2. Mendengarkan keluhan dengan baik.
3. Diperlakukan aturan dan kebijakan yang sama
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparan).

Seperti yang dicontohkan sebagai berikut:

“Menkominfo: Smart Kampung Bisa Jadi Prototipe Peningkatan Pelayanan Publik. Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Rudiantara hari ini resmi meluncurkan program 'Smart Kampung' di Banyuwangi. Smart Kampung adalah program yang digagas Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk mengintegrasikan antara penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan pelayanan publik. Tak hanya itu dia juga mengklaim program ini memudahkan warga miskin dalam mengurus segala keperluannya yang dijamin pemerintah. Smart Kampung menurutnya juga mendorong warga desa melek hukum. Dia kemudian mencontohkan sosialisasi program Banyuwangi Children Center (BCC) untuk menekan tindakan kekerasan pada anak. Sebanyak 41 desa atau kelurahan di Banyuwangi telah siap disebut sebagai 'Smart Kampung'. Wilayah yang siap dengan program ini adalah desa-desa yang jauh seperti desa yang ada di Purwoharjo, Pesanggaran, Wongsorejo, Glenmore, Siliragung, Muncar, dan beberapa desa lainnya”.

Secara umum dapat dikatakan bahwa setiap lembaga atau organisasi yang menjual jasa cenderung menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya dengan harapan akan mendapat jumlah pelanggan yang banyak. Mengingat pentingnya pelayanan ini, maka pihak manajemen sebuah lembaga

atau organisasi tertentu harus menyiapkan tenaga pelaksana yang profesional di bidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat berkaitan erat dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Amstrong (1996 : 296) menyatakan bahwa perusahaan yang menyediakan pelayanan yang bermutu tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan.¹ Untuk menentukan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat tidak bisa hanya sekedar memantau keluhan lewat saluran telepon bebas pulsa atau kartu yang berisi komentar.

Dalam sebuah perusahaan atau lembaga, peran seorang *Public Relations* sangatlah penting terutama dalam membina hubungan baik dengan masyarakat (*Customer*). Para staf *Public Relations* dituntut untuk lebih mampu menjadikan orang lain memahami suatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra lembaga atau perusahaan yang diwakilinya. Maka dari itu, *Public Relations* harus memiliki keahlian berkomunikasi dengan baik dan dituntut untuk selalu *up to date* dengan informasi. Dengan keahlian yang dimilikinya maka *Public Relations* kini menjadi sebuah profesi yang profit. Salah satu contoh keberhasilan di bidang *Public Relations*:

“Seorang jurnalis, Ivy Ledbetter Lee, membentuk biro konsultasi Public Relations pertama di Amerika Serikat. Setelah kemunculan biro konsultasi Ivy, kebutuhan akan Public Relations semakin mencuat pada dekade 1920-an dan 1930-an hingga kini”.

¹ <https://nofalliaata.wordpress.com/sosial-budaya/pelayanan-masyarakat-dalam-lembaga-pemerintah-2/>. Diakses pada hari Selasa tanggal 29 November 2016, Pukul 10:00WIB.

Dalam kehidupan di masyarakat, biasanya apabila mereka ada keluhan yang disampaikan pasti tidak pernah direspon dengan cepat. Padahal mereka sepenuhnya percaya terhadap pelayanan yang berada di lembaga atau organisasi, yang ramah dalam menanggapi keluhan mereka. Tapi kenyataannya, keluhan yang mereka curahkan tidak pernah di respon dengan cepat.

Berbagai pengaduandari masyarakat yang dapat menimbulkan dampak positif dan dampak negatif bagi lembaga atau organisasi. Dampak positif yang ditimbulkan oleh pengaduan tersebut dianggap sebagai masukan yang akan membawa peningkatan kualitas pelayanan yang jauh lebih baik lagi dalam menanggapi permasalahan. Sedangkan dampak negatif yang ditimbulkan adalah keluhan yang tidak segera ditangani oleh lembaga atau organisasi, maka akan menurunkan kredibilitas lembaga atau organisasi secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi yang semakin maju dan sangat pesat memaksa secara tidak langsung masyarakat untuk tetap sadar akan keberadaan teknologi-teknologi baru yang ada di sekitarnya, yang memungkinkan masyarakat menggunakan berbagai macam alat atau media untuk menyampaikan pesan seperti media online. Tetapi sayangnya dikalangan masyarakat masih saja banyak yang menggunakan media online hanya untuk mencarai artikel, forum diskusi, chatting, bahkan games online. Padahal masyarakat bisa menggunakan media *online* untuk menyalurkan aspirasi mereka kepada pihak terkait melalui media online *facebook* atau *twitter*.

Program adalah rangkaian kegiatan-kegiatan atau seperangkat tindakan untuk mencapai tujuan. Suatu program dalam mencapai tujuan akan tersusun dengan melakukan perencanaan program, seperti perencanaan program pemerintah yang dibutuhkan untuk menerima aspirasi dari masyarakat.² Sebuah organisasi membutuhkan informasi yang cepat dan tepat, oleh karena itu komunikasi merupakan bidang yang sangat penting dalam sebuah instansi pemerintah dengan masyarakat. Perkembangan teknologi menunjukkan bahwa Kantor Staf Presiden (KSP) dengan Unit Kerja Presisen Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) yang berkerjasama dengan pemerintah, organisasi dan lembaga mengupayakan penyediaan program pengaduan masyarakat melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Dalam menjalankan program LAPOR! fungsi pengawasan pembangunan nasional, UKP4 berupaya untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh pelosok Indonesia. Melalui LAPOR!, UKP4 merangkul dan menjaring informasi dari masyarakat umum terkait pelaksanaan pembangunan nasional.

Penelitian ini membahas masalah pengaduan masyarakat tentang layanan program LAPOR! yang diselenggarakan melalui media *website* dengan membuat akun, atau sms ke nomor 1708. Demi tercapainya program LAPOR! yang diteliti maka diharapkan adanya timbal balik dari masyarakat dalam menanggapi permasalahan yang ada dikarenakan program LAPOR!

² <https://fitrirahmayanti99.wordpress.com/2013/07/11/hubungan-antara-strategi-perencanaan-program-dan-anggaran/>. Diakses pada hari Selasa tanggal 29 November 2016, Pukul 11:00WIB.

diperuntukkan bagi masyarakat agar dapat mengadukan semua masalah yang sedang terjadi di sekelilingnya.

Selain itu program LAPOR! digunakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, karena masyarakat dapat menyalurkan aspirasi, keluhan, masukan, pengaduan, bahkan informasi kepada pemerintah. Walaupun survei membuktikan bahwa tidak semua masyarakat mempunyai sarana atau alat komunikasi modern seperti sekarang ini, tetapi masyarakat tetap dapat menyalurkan segala aspirasi, keluhan, bahkan pengaduan kepada pemerintah melalui situs LAPOR! dengan cara lain melalui *facebook* atau *twitter* yang memungkinkan sehingga efektifitas dari LAPOR! tetap terjangkau dari masyarakat kalangan bawah sampai dengan kalangan atas.

Kegiatan *external public relations* merupakan sebuah lembaga atau perusahaan yang berbadan hukum dan bergerak dalam layanan di bidang humas (Kusumastuti, 2004:55). KSP menggunakan *media relations* eksternal dalam menunjang pengembangan teknologi, maka diperlukan optimalisasi pelayanan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Keberadaan media telah mengubah pengalaman sosial dalam kehidupan masyarakat sehari-hari dan media merupakan unsur penting dalam komunikasi. *Media relations* dijalankan untuk melayani publik, KSP menggunakan *media relations external* untuk memudahkan masyarakat baik menyampaikan informasi, keluhan, usul atau saran kepada divisi, Kementerian dan lembaga di lingkungan pemerintahan dapat di lakukan dengan program LAPOR!.

Pemerintah sebagai penyusun kebijakan sangat perlu untuk mengetahui dan memahami segala bentuk aspirasi dan keluhan masyarakat. Dengan bantuan program LAPOR!, pemerintah atau lembaga dapat bekerjasama dengan masyarakat untuk memperbaiki kinerja yang selama ini masih kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawab bagi pemerintah. Selain itu, masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya sangat ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Maka dari itu, peneliti sangat ingin menganalisis isi dari pengaduan masyarakat yang masuk, serta isi-isi pengaduan yang masuk sesuai kategori yang sudah ada di program LAPOR! yang langsung ditujukan kepada divisi, kementerian dan lembaga terkait. Setelah peneliti menganalisis isi pengaduannya, peneliti membagi isi pengaduan sesuai dengan kategori tindakan belum proses, dalam proses dan selesai diproses, sehingga pemerintah dapat mengetahui permasalahan yang terjadi di masyarakat secara *real time*. Pemahaman mengenai segala informasi yang berasal dari masyarakat dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang lebih efektif dan tepat guna.

Sebelum penelitian ini dilakukan lebih lanjut, maka terdapat beberapa referensi peneliti dan hasil penelitian sebelumnya:

1. Penelitian tahun 2014 oleh Debbie Khairunnisa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, Jakarta. **Analisis Isi Kuantitatif Komunikasi Interaktif Pemda Kota Bekasi Dengan Warga Melalui Short Message**

Service (SMS) Center Di Website SMS Center Kota Bekasi (Periode Agustus 2013 – Oktober 2013). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dalam komunikasi interaktif Pemda Kota Bekasi SMS berisi keluhan lebih banyak di respon daripada informasi. Walikota Bekasi lebih banyak merespons SMS yang masuk. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori persamaan media (*media equation theory*) dan juga metode analisis kuantitatif.

2. Penelitian tahun 2012 oleh Duwi Sri Lestari, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, Jakarta. **Penerepan Teori Dramatisme Dalam Retorika Persuasif (Analisis Isi Kualitatif Retorika Persuasif Ustadz M. Nur Maulana Dalam Program Islam Itu Indah Di TRANS TV).** Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Ustadz M. Nur Maulana sebagai pembicara telah memenuhi katagorisasi mengenai retorika persuasif Burke dalam teori dramatisme dan saat melakukan retorika persuasif, saat berdakwah tidak membeda-bedakan jamaahnya seperti yang dikatakannya mengenai alasan menggunakan kata “jamaah oh jamaah”.
3. Penelitian tahun 2009 oleh Budiharyanta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, Depok. **Kesesuaian Antara Siaran Pers Humas Dengan Pemberitaan Di Media Massa (Studi Analisis Isi Atas Siaran Pres Komisi Pemberantasan**

Korupsi Periode Tahun 2008). Hasil penelitiannya menunjukkan dari 32 siaran pers yang berdasarkan pada tahun 2008 hanya ada 11 pemberitaan harian Kompas yang bersumber dari siaran pres, kurang dari 50% siaran pres yang dimuat di harian Kompas. Biro Humas KPK belum berhasil menciptakan publisitas yang maksimum di harian Kompas melalui kegiatan penyebaran pres. Namun pemberitaan harian Kompas tahun 2008 cenderung memiliki opini berita yang positif, penyebaran siaran pres sebagai bentuk dari kegiatan *media relations* berhasil dalam membangun citra yang positif atau reputasi baik dari KPK.

4. Penelitian tahun 2009 oleh Indah Pratiwi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia dengan Loyalitas Pengguna Kereta Api. Hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia berpengaruh dengan loyalitas pengguna jasa kereta api ekspres serpong sudirman.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada permasalahan penelitiannya. Jika pada penelitian sebelumnya membahas mengenai *Analisis Isi Kuantitatif Komunikasi Interaktif Pemda Kota Bekasi Dengan Warga Melalui Short Message Service (SMS) Center Di Website SMS Center Kota Bekasi (Periode Agustus 2013 – Oktober 2013)* sedangkan penelitian ini peneliti mengambil penelitian pada *Analisis Isi Pengaduan*

Masyarakat Dalam Program LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) Yang Di Selenggarakan Oleh Kantor Staf Presiden. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori CMC (*Computer Mediated Communication*) yang berada dalam konteks media baru. Peneliti mengambil fokus penelitian pada isi pengaduan masyarakat yang masuk sesuai dengan kategori tindakan belum proses, dalam proses dan selesai diproses, serta isi pengaduan masyarakat yang terbanyak dari kategori di program LAPOR!.

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti dari isi pengaduan masyarakat yang masuk melalui Program LAPOR!, yang mana isi pesan tersebut mengenai keluhan-keluhan masyarakat, usul atau saran dari masyarakat untuk kementerian atau lembaga, serta informasi yang diberikan masyarakat kepada kementerian atau lembaga. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai Analisis Isi Pengaduan Masyarakat dalam Program LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang di Selenggarakan Oleh Kantor Staf Presiden.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana jenis keluhan masyarakat di dalam program LAPOR?
2. Bagaimana jenis usul atau saran masyarakat kepada program LAPOR?
3. Bagaimana tanggapan dari lembaga terkait kepada masyarakat?

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari lingkup penelitian yang terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah penelitian. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah di uraikan, maka penulis membatasi masalah penelitian:

1. Analisis Isi
2. Pengaduan Masyarakat, dan
3. Program LAPOR!

1.4. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui jenis keluhan masyarakat di dalam program LAPOR.
2. Untuk mengetahui jenis usul masyarakat kepada program LAPOR.
3. Untuk mengetahui tanggapan dari lembaga terkait kepada masyarakat.

1.5. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif baik secara akademis, praktis maupun sosial.

1.5.1. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dapat memberikan pengetahuan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dan mahasiswa lainnya di bidang kehumasan khususnya dalam penelitian mengenai analisis isi kuantitatif. Adanya teori yang ingin peneliti bahas dan gunakan yaitu teori *Computer Mediated Communication* (CMC) dalam penelitian ini, karena dengan media elektronik ini membentuk media untuk berbagai tujuan. Terutama untuk menjalin hubungan komunikasi masyarakat dengan pemerintah atau lembaga terkait dalam menyampaikan keluhan, usul atau saran dan bertukar informasi yang dapat dilakukan dengan cepat. Teori humas yang peneliti gunakan adalah E-PR karena KSP menggunakan *Website* sebagai sarana publiknya guna mencapai tujuan mereka dan menciptakan pelayanan informasi sebagai wujud transparansi informasi.

1.5.2. Signifikansi Metodologis

Pada penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang dapat digeneralisasikan untuk mendapatkan hasil yang akurat dan metodologi ini mempunyai prinsip positivisme. Hasil yang diperoleh akan mengidentifikasi isi pengaduan masyarakat dalam Program LAPOR sesuai kategori. Bersifat deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan secara sistematis mengenai isi pengaduan masyarakat dalam Program LAPOR. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan memberikan sumbangan terhadap pengembangan metode-metode penelitian baru yang lebih valid dengan metode analisis isi.

1.5.3. Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi Lembaga atau Organisasi yang berada di Program LAPOR!, khususnya dalam memperbaiki pengaduan masyarakat dalam Program LAPOR! dan terus menyempurnakan pengolahan layanan informasi yang menjadi kebutuhan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Kantor Staf Presiden, Lembaga maupun Organisasi.

1.5.4. Signifikansi Sosial

Peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat luas untuk memberikan informasi dan mendapatkan informasi mengenai permasalahan sekitar. Semoga penelitian ini juga meningkatkan kepedulian pejabat di lingkungan setiap daerah terhadap masyarakatnya.

1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

Kelemahan dalam penelitian ini adalah peneliti hanya meneliti isi pengaduan masyarakat dalam program LAPOR!. Keterbatasan penelitian ini adalah peneliti hanya melihat laporan pengaduan periode bulan Juni dan Juli 2016 sebanyak 5.182 laporan pengaduan, karena pengaduan yang ada di dalam program LAPOR! ini setiap harinya bisa mencapai kurang lebih 4.000 laporan pengaduan yang masuk. Ini menjadi salah satu keterbatasan bagi peneliti.

1.7. Sistematika Penulisan

Agar mudah dalam menyampaikan informasi dan pokok-pokok pikiran, penulis menyusun proposal skripsi ini secara sistematis yang dibagi dalam lima (5) bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menerangkan pendahuluan yang akan penulis teliti mulai dari latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, kelemahan dan keterbatasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KERANGKA TEORI

Paradigma Positivisme, Hakekat Komunikasi, Teori *Public Relations*, Komunikasi Organisasi, Teori Informasi Organisasi, Media *Online*, Analisis Isi Komunikasi Kuantitatif, *Computer Mediated Communication Theory*, Penanganan Keluhan, *Customer Relations*, *Complaint Management*, Program LAPOR.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi penelitian yang digunakan. Mencakup tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijabarkan tentang deskripsi dari obyek penelitian, hasil penelitian, pembahasan dan relevansi penelitian dengan teori yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dijabarkan tentang kesimpulan dan saran-saran. Saran-saran tersebut terdiri dari saran akademis, saran metodologis, saran praktis, dan saran sosial.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjadjaran.

Ardianto, Elvinaro dan Lukiati Komala Erdinaya. 2004. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Budyatna, Muhammad, & Leila Mona Ganiem. 2012. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Prenada Media Group.

Bulaeng, Andi. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Cutlip. M, Scott, Allen H. Center, & Glen. M. Broom. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

_____. 1992. *Hubungan Masyarakat Suatu Komunikologis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

_____. 1983 *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung: Alumni.

Freddy Rangkuti. 2010. *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Goldhaber, M, Gerald. 1993. *Organizational Communication*. Wm C Brown Publisher.

Gorton, Michael, dkk. 2005. *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia

Holmes, David. 2012. *Komunikasi (Media, Teknologi, dan Masyarakat)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Magnascript Publishing.

- Iriantara, Yosol. 2005. *Media Relations (Konsep, Pendekatan, Praktik)*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kansil, C.S.T. 1190. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor: PT Ghalia Indonesia dengan UMM Press.
- Littlejohn, Stephen W, & Karen. A Foss. 2009. *Teori Komunikasi (Theories of Human Communication)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Masmuh, Abdulah. 2008. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Malang.
- McQuail, Denis. 2012. *Teori Komunikasi Massa McQuail*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Jakarta: Kencana.
- Morrison, & Andy Corry Wardhany. 2009. *Teori Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Grasindo.
- Pace, R Wayne dan Faules Don F. 2010. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, Ryas. 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sendjaja, S. Djuarsa. 2002. *Pengantar Komunikasi*, Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- _____. 2004. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Syafrudin, Ateng. 1976. *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan di Daerah*. Bandung: Tarsito.
- Syamsudin, Munawar. 2013. *Metode Riset Kuantitatif Komunikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Manajemen Pengaduan (Komplain)*. Kesimpulan Laporan Penelitian On Line.
- Thurlow, Lengel, & Tomic. 2004. *Computer Mediated Communication, Social Interaction and The Internet*. London: Sage Publication.
- Walizer, Michael. H. & Paul L. Wienir. 1987. *Metode dan Analisis Penelitian Mencari Hubungan Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2007. *Pengantar Teori Komunikasi Edisi 3: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Widjaja, H.A.W. 2010. *Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasara.

Wursanto. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Internet:

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/E-PR>. Diakses pada tanggal 19 Maret 2016, pukul 20.00 WIB.

<http://jcmc.indiana.edu/vol1/issue4/rafaeli>. Diakses pada hari Minggu tanggal 13 Maret 2016, Pukul 10:45 WIB.

<https://news.detik.com/berita/3222277/menkominfo-smart-kampung-bisa-jadi-prototipe-peningkatan-pelayanan-publik>. Diakses pada hari Rabu tanggal 01 Juni 2016, Pukul 14:45 WIB.

https://www.academia.edu/15638057/MANAJEMEN_KOMPLAIN. Diakses pada hari Selasa tanggal 21 Juni 2016, Pukul 13:55 WIB.

<https://nofalliata.wordpress.com/sosial-budaya/pelayanan-masyarakat-dalam-lembaga-pemerintah-2/>. Diakses pada hari Selasa tanggal 29 November 2016, Pukul 10:00 WIB.

<https://fitrirahmayanti99.wordpress.com/2013/07/11/hubungan-antara-strategi-perencanaan-program-dan-anggaran/>. Diakses pada hari Selasa tanggal 29 November 2016, Pukul 11:00 WIB.

Sumber Lain:

Skripsi

Budiharyanta. 2009. *Kesesuaian Antara Siaran Pers Humas Dengan Pemberitaan Di Media Massa (Studi Analisis Isi Atas Siaran Pres Komisi Pemberantasan Korupsi Periode Tahun 2008)*. Depok: FISIP, Universitas Indonesia.

Debbie Khairunnisa. 2014. *Analisis Isi Kuantitatif Komunikasi Interaktif Pemda Kota Bekasi Dengan Warga Melalui Short Message Service (SMS) Center Di Website SMS Center Kota Bekasi (Periode Agustus 2013 – Oktober 2013)*. Jakarta: FISIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Duwi Sri Lestari. 2012. *Penerepan Teori Dramatisme Dalam Retorika Persuasif (Analisis Isi Kualitatif Retorika Persuasif Ustadz M. Nur Maulana Dalam Program Islam Itu Indah Di TRANS TV)*. Jakarta: FISIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.