



**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA BOGOR MELALUI APLIKASI  
SISTEM INFORMASI BERBAGI ADUAN DAN SARAN  
(SIBADRA)**

*SKRIPSI*

Disusun Oleh:

Nama : Rani Tompul

NIM : 1706015157

Peminatan : Hubungan Masyarakat



**Uhamka**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**JAKARTA, 2021**

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rani Tompul  
NIM : 1706015157  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat  
Judul Skripsi : Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Bogor Melalui Aplikasi Sistem Informasi  
Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra)

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 adalah 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, 21 Agustus 2021

Yang Menyatakan,

  
Rani Tompul



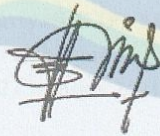
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Bogor Melalui Aplikasi Sistem Informasi  
Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA).  
Nama : Rani Tompul  
NIM : 1706015157  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui  
Untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

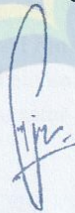
Pembimbing I



**Farida Hariyati, S. IP., M. Ikom**

Tanggal : 19 Juli 2021

Pembimbing II



**Gilang Kumari Putra, S. Sos., M.I.Kom**

Tanggal : 19 Juli 2021



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Bogor Melalui Aplikasi Sistem  
Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA).  
Nama : Rani Tompul  
NIM : 1706015157  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan  
pada hari Sabtu, tanggal 31 Juli 2021, dan dinyatakan LULUS.



**Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.**

Penguji I

Tanggal : 20 Agustus 2021

**Farida Hariyati, S.IP., M. IKom**

Pembimbing I

Tanggal : 21 Agustus 2021

**Zulfahmi Yasir Yunan, S.IP., M.IP.**

Penguji II

Tanggal : 20 Agustus 2021

**Gilang Kumari Putra, S.Sos., M. IKom**

Pembimbing II

Tanggal : 23 Agustus 2021



**Dra. Tellys Corliana, M.Hum**

## ABSTRAK

Judul Skripsi	: Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra)
Nama	: Rani Tompul
NIM	: 1706015157
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Peminatan	: Hubungan Masyarakat
Halaman	: 121 + xiv halaman + 3 tabel + 7 gambar + 17 lampiran + 45 bibliografi

Keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Komunikasi memiliki dampak signifikan pada kualitas layanan publik. Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) merupakan salah satu dinas di lingkungan Pemerintah Kota Bogor yang bertanggung jawab untuk melakukan komunikasi pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra. Tujuan penelitian ini untuk memahami dan menganalisis komunikasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra.

Penelitian ini mengkaji komunikasi pelayanan publik Diskominfo Kota Bogor berdasarkan Konsep Komunikasi Pelayanan Publik dengan mengaitkan Teori Informasi Organisasi. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, dan metode studi kasus. Data dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi dalam Pelayanan Publik yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dapat dikatakan berhasil karena mampu memperbaiki mekanisme komunikasi pelayanan kepada pihak eksternal. Sesuai dengan konsep Hardiyansyah mengenai elemen komunikasi, yaitu Komunnikator Pelayanan Publik meliputi kemampuan seorang komunikator yang baik, Pesan dalam Pelayanan Publik meliputi informasi yang disampaikan dan di terima dengan baik, Media Komunikasi Pelayanan Publik meliputi media yang digunakan dalam pelayanan publik dan media yang digunakan saat sosialisasi, Komunikasikan dalam Pelayanan Publik meliputi target yang akan diberikan informasi, dan Efek dalam Pelayanan Publik meliputi respons dan feedback dari penggunaan dan sosialisasi aplikasi SiBadra.

**Kata Kunci:** Hubungan Masyarakat, Komunikasi Pelayanan Publik, Pelayanan Publik.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kontribusi Penelitian .....	7
1.5.1 Kontribusi Akademis .....	8
1.5.2 Kontribusi Metodologis .....	8
1.5.3 Kontribusi Praktis .....	8
1.5.4 Kontribusi Sosial .....	8
1.6 Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9



<b>BAB II LANDASAN PEMIKIRAN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Paradigma Penelitian .....	19
2.3 Teori Komunikasi .....	20
2.3.1 Definisi Komunikasi .....	20
2.3.2 Fungsi Komunikasi .....	20
2.3.3 Model Komunikasi .....	22
2.3.4 Elemen Komunikasi .....	25
2.3.5 Konteks Komunikasi .....	26
2.4 Komunikasi Organisasi .....	29
2.4.1 Definisi Komunikasi Organisasi .....	29
2.4.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	29
2.4.3 Karakteristik Komunikasi Organisasi .....	31
2.5 Teori Informasi Organisasi .....	31
2.6 Hubungan Masyarakat (HUMAS) .....	35
2.6.1 Definisi Humas .....	35
2.6.2 Fungsi Humas .....	36
2.6.3 Tujuan Kegiatan Humas .....	36
2.6.4 Humas Pemerintah .....	37
2.6.5 Humas Non Profit .....	40
2.6.6 Humas Eksternal .....	41
2.7 Pelayanan Publik .....	42
2.8 Komunikasi Pelayanan Publik .....	42
2.9 Komunikasi Pemerintahan .....	47
2.10 Media Baru .....	48

2.11 Alur Pemikiran .....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1 Pendekatan, Metode dan Jenis Penelitian .....	52
3.1.1 Pendekatan Kualitatif .....	52
3.1.2 Metode Studi Kasus .....	54
3.1.3 Jenis Penelitian .....	55
3.2 Metode Penentuan Informan .....	56
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.3.1 Wawancara .....	57
3.3.2 Observasi .....	58
3.3.3 Dokumentasi .....	58
3.3.4 Studi Pustaka .....	59
3.4 Teknik Analisis Data .....	59
3.5 Bagan Alur Penelitian .....	61
3.6 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1 Subjek Penelitian .....	63
4.1.1 Sejarah Kota Bogor .....	63
4.1.2 Logo Kota Bogor .....	64
4.1.3 Visi dan Misi Kota Bogor .....	65
4.1.4 Gambaran Umum DISKOMINFO Kota Bogor .....	65
4.1.5 Struktur organisasi DISKOMINFO Kota Bogor .....	67
4.1.6 Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) .....	68



4.2 Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) .....	69
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
4.3.1 Komunikasi Pelayanan Publik .....	87
4.3.2 Komunikasi Organisasi .....	102
4.3.3 Teori Informasi Organisasi .....	103
4.3.4 Model Schramm .....	107
4.3.5 Komunikasi Pemerintahan .....	108
4.3.6 Media Baru .....	109
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran-saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

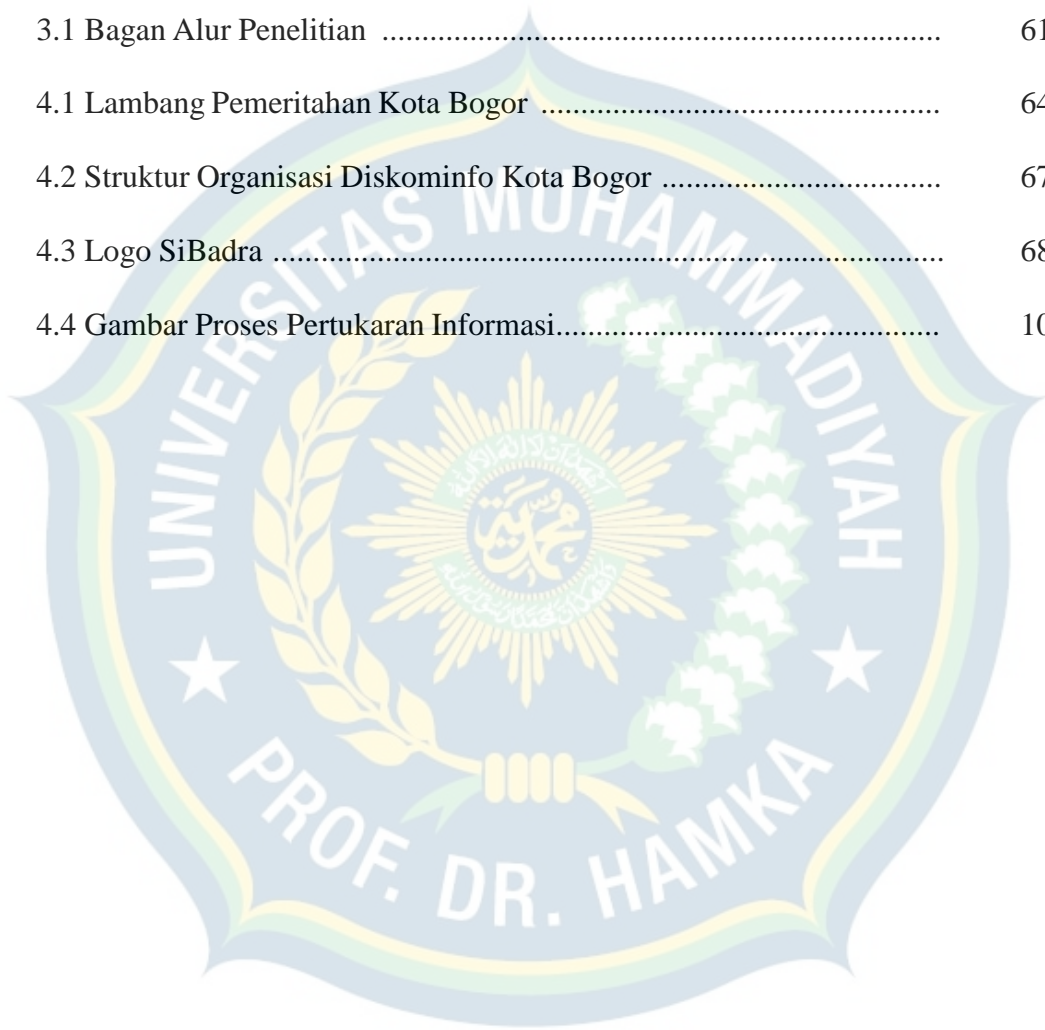
## DAFTAR TABEL

3.1 Jadwal Penelitian .....	62
4.1 Komunikasi Pelayanan Publik .....	111
4.2 Teori Informasi Organisasi .....	112



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Komunikasi Wilbur Schramm .....	23
2.2 Bagan Alur Pemikiran .....	51
3.1 Bagan Alur Penelitian .....	61
4.1 Lambang Pemerintah Kota Bogor .....	64
4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bogor .....	67
4.3 Logo SiBadra .....	68
4.4 Gambar Proses Pertukaran Informasi.....	109





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, ilmu teknologi informasi dan ilmu komunikasi telah berkembang sangat pesat. Dimana perkembangan ilmu teknologi informasi dan ilmu komunikasi semakin mendekati era keterbukaan, dan sudah banyak dipergunakan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 (dalam Hardiyansyah, 2015: 16) Pelayanan Publik dirancang sebagai kegiatan atau sejumlah peristiwa untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan undang-undang untuk setiap warga negara dalam hal barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, persoalan terkait pelayanan publik ini tidak akan ada habisnya untuk dibahas. Karena selalu muncul dari masa ke masa yang diikuti dengan perubahan perkembangan zaman.

Keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Komunikasi memiliki dampak signifikan pada kualitas layanan publik. Tingkat pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek (Hardiyansyah, 2011: 238). Oleh karena itu, bagi setiap organisasi atau

instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik, faktor komunikasi harus menjadi perhatian yang serius.

Menurut Ruslan (dalam Amiruddin, 2016: 102) salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, peran manajemen informasi dan Humas belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, kebanyakan orang mengalami ketidakstabilan ketika mengevaluasi kinerja Humas pemerintah. Humas adalah keharusan secara fungsional dalam rangka tugas menyebarluaskan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Ruslan (dalam Manengkei, 2017: 3) di antara instansi atau lembaga milik pemerintah, kehadiran departemen kehumasan harus bersifat fungsional dan operasional, serta mampu menginformasikan segala bentuk kegiatan kelembagaan yang ditujukan baik ke dalam maupun ke luar lembaga.

Saat mencoba menyebarluaskan atau mempublikasikan informasi, Humas pemerintah harus memiliki komunikasi yang baik untuk menciptakan proses komunikasi yang efektif. Proses komunikasi ini tidak selalu berjalan dengan baik, sebagian kesulitan dalam berkomunikasi disebabkan oleh fakta bahwa kelompok budaya atau subkultur dalam budaya tersebut memiliki perangkat norma yang berbeda. Karena fakta atau rangsangan yang terkait dengan komunikasi yang sama dapat dianggap berbeda oleh kelompok budaya atau subkultur yang berbeda, kesalahpahaman hampir tidak terhindarkan (Mulyana, 2011: 7-8).

Setiap pola komunikasi memiliki konteksnya masing-masing yang akan mempengaruhi arus dan penyebaran informasi di masyarakat. Saat menggolongkan komunikasi menurut konteks atau levelnya, indikator yang paling umum yaitu dapat dilihat dari kuantitas partisipan yang berpartisipasi dalam komunikasi, antara lain: komunikasi interpersonal, komunikasi diadik, komunikasi kelompok (kecil), komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa (Mulyana, 2011: 78).

Manusia sebagai makhluk sosial selalu cenderung berinteraksi. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan interaksi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi organisasi berlangsung dalam organisasi, yang formal dan informal, lalu dilakukan melalui jaringan komunikasi kelompok yang lebih besar. Dengan begitu, organisasi dapat didefinisikan sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi biasanya mencakup komunikasi diadik, komunikasi interpersonal, dan terkadang komunikasi publik (Mulyana, 2011: 83).

Menurut Hardiyansyah (2015: 10), mekanisme komunikasi pelayanan publik menggunakan lima dimensi komunikasi Lasswell, yaitu dimensi komunikator, pesan, media, komunikan dan efek terkait pelayanan publik dalam proses komunikasi.

Pentingnya komunikasi terhadap setiap pelaksanaan berbagai kegiatan atau kerja organisasi menjadikannya sebagai salah satu penentu dalam mengukur efektifitas dan efisiensi organisasi. Seperti halnya instansi pemerintah, agar tercipta suatu pekerjaan yang baik maka kegiatan harus



didukung oleh komunikasi organisasi yang baik karena instansi pemerintah merupakan organisasi yang dibentuk oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mengetahui pencapaian program dan kinerja organisasi, hal ini dapat dilihat dari proses perencanaan kerja Humas yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Salah satu permasalahan pada instansi pemerintah adalah kurangnya proses komunikasi yang baik dalam penanganan pelayanan publik, yang berakibat pada memburuknya penilaian sosial terhadap penyelenggaraan Humas pemerintah. Seperti halnya pengaduan masyarakat Kota Bogor dengan menggunakan Sistem Informasi Berbagi Keluhan dan Saran (SiBadra).

Sebelum munculnya media baru seperti aplikasi SiBadra, dalam menanggapi keluhan dan pengaduan dari masyarakat, Pemerintah Kota Bogor menyediakan layanan pengaduan SMS *online* di nomor 08118500411, *call center* diperbolehkan untuk menghubungi 1500411 (Republika.co.id pada Maret 20 Maret 2021). Melalui dua layanan ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, pengaduan dan informasi yang nantinya akan diperiksa oleh instansi terkait. Media sosial seperti Twitter Pemerintah Kota Bogor juga digunakan sebagai media dalam pelayanan publik kepada masyarakat Kota Bogor. Namun seiring dengan kemajuan teknologi informasi, Pemerintah Kota Bogor meluncurkan media layanan berbasis aplikasi dan menutup media layanan lainnya sehingga efektifitas aplikasi SiBadra dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat semakin meningkat.

Tertutupnya saluran SMS *online* dan *call center* tersebut dikarenakan layanan tersebut merupakan layanan berbayar dimana masyarakat yang mengakses SMS *online* dan *call center* dikenai biaya sesuai tarif telepon biasa (Politan.antaranews.com, 21 Maret 2021) dan belum efektifnya penanganan pengaduan dari warga Kota Bogor, dimana jumlah penduduk Kota Bogor sebesar 1.081 juta jiwa (Bogorkota.bps.go.id, 20 Maret 2021). Jumlah pengaduan yang masuk pun sebanyak 580 aduan, sehingga Pemerintah Kota Bogor membuat saluran pengaduan baru yaitu melalui aplikasi Android yang dapat diunduh masyarakat secara gratis dari *Google Play Store*. Ini adalah inovasi baru, semua keluhan langsung masuk ke *gadget* unit penyedia layanan atau kepala layanannya (Ayobogor.com, 21 Maret 2021).

Menurut Republika.co.id pada 20 Maret 2021, aplikasi SiBadra merupakan media baru yang diluncurkan Pemerintah Kota Bogor untuk membantu masyarakat Kota Bogor dalam menyampaikan keluhan, saran, pengaduan, dan permintaan bantuan darurat. Aduan, keluhan, saran dan permintaan bantuan darurat dari masyarakat Kota Bogor akan diarahkan ke Organisasi Perangkat Daerah (ODP) terkait. Aplikasi SiBadra juga adalah salah satu program *Smart City* yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Bogor untuk memberikan layanan digital sesuai kebutuhan masyarakat di Kota Bogor.

Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) merupakan salah satu dinas di lingkungan Pemerintah Kota Bogor yang bertanggung jawab untuk mengelola aplikasi SiBadra. Menuju kota cerdas, prof. Suhono Harso

Supangkat selaku Pimpinan ITB dalam Temu rapat bersama kominfo Kota Bogor mengungkapkan akan mempercepat pencapaian Kota Bogor sebagai kota yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memantau dan mengendalikan berbagai sumber daya di kota secara lebih efektif, memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan (Kominfo.kotabogor.go.id, 20 Maret 2021).

Selangkah menuju Kota Cerdas, Diskominfo Kota Bogor menerapkan komunikasi pelayanan publik untuk mengembangkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra. Dalam aplikasi SiBadra ini, masyarakat dapat memantau kemajuan Pemerintah Kota Bogor lebih lanjut dalam menangani pengaduan tersebut. Banyak aduan dan keluhan dari masyarakat Kota Bogor dalam aplikasi SiBadra yang masih dalam verifikasi dan proses.

Dari penjelasan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam menangani aduan masyarakat Kota Bogor yang masih dalam proses verifikasi, aduan/keluhan seperti apa yang harus ditangani, apakah aplikasi SiBadra sudah berfungsi sesuai dengan tujuan pencapaian atau tidak dan bagaimana komunikasi Diskominfo Kota Bogor dalam mensosialisasikan aplikasi SiBadra.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor Melalui Aplikasi SiBadra?”.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan Masalah merupakan upaya untuk membatasi ruang lingkup permasalahan penelitian agar lebih fokus. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada:

1. Komunikasi Pelayanan Publik
2. Humas Pemerintah
3. Diskominfo Kota Bogor

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah memahami dan menganalisis komunikasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra.

## 1.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian merupakan implikasi dari tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti dalam penelitiannya, ada empat kontribusi yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

### **1.5.1 Kontribusi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu komunikasi khususnya kehumasan yang menitikberatkan pada penelitian pelayanan publik Humas yang dilaksanakan dengan menggunakan Teori Informasi Organisasi.

### **1.5.2 Kontribusi Metodologis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian yang berkaitan dengan Komunikasi dalam proses kerja Humas dengan metode analisis isi, sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih menekankan pada metode analisis isi, agar hasil penelitian lebih relevan dan lebih jelas.

### **1.5.3 Kontribusi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kota Bogor khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor untuk memaksimalkan alur kerja kehumasan dan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra.

### **1.5.4 Kontribusi Sosial**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tolak ukur bagi masyarakat luas, agar lebih mengetahui keberadaan program pemerintahan yang dirancang untuk masyarakat Bogor, serta

memberikan aspirasi atau tanggapan dalam mengevaluasi proses kerja Diskominfo Kota Bogor dalam pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra.

### **1.6 Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian**

Kelemahan dalam penelitian ini, penulis kesulitan dalam mencari literatur atau bahan bacaan karena keterbatasan penulis untuk berpergian sesuai dengan himbauan pemerintah untuk mengurangi kegiatan diluar rumah dalam rangka mencegah penyebaran COVID-19, akhirnya penulis hanya mengandalkan jurnal, buku-buku milik pribadi, buku pinjaman dari teman dan *e-book* sebagai penunjang teori-teori yang ada pada penelitian ini. Kelemahan lain dalam penelitian ini juga yaitu penulis kesulitan menuangkan ide kedalam bahasa ilmiah.

Keterbatasan penelitian ini ada pada keadaan dimana terjadi pandemi virus corona (COVID-19) dan diperpanjangnya masa PPKM yang menjadi penghalang penulis untuk melakukan wawancara serta sibuknya jam kerja Informan Diskominfo Kota Bogor. Dengan begitu, wawancara yang dilakukan pun tidak bisa dilakukan dalam kurung waktu yang panjang.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri 5 bab yaitu Pendahuluan, Landasan Pemikiran, Metodologi Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Penutup.



## **BAB I. Pendahuluan**

Dalam bab ini, penulis secara sistematis menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, kelemahan & keterbatasan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II. Landasan Pemikiran**

Dalam bab ini, terdiri dari Paradigma Penelitian, Hakekat Komunikasi (definisi komunikasi, fungsi komunikasi, model komunikasi, elemen komunikasi, konteks komunikasi), Komunikasi Organisasi (definisi komunikasi organisasi, fungsi komunikasi organisasi, karakteristik komunikasi organisasi, teori informasi organisasi), Humas (definisi Humas, fungsi Humas, tujuan kegiatan Humas, Humas pemerintah, Humas non profit), Konsep Pelayanan Publik, Konsep Komunikasi Pelayanan Publik, Komunikasi Pemerintahan dan Media Baru.

## **BAB III. Metodologi Penelitian**

Dalam bab ini, penulis menjelaskan pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penentuan informan, metode pengumpulan data, metode analisis data, waktu penelitian, lokasi penelitian dan jadwal penelitian.

## **BAB IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Dalam bab ini, penulis memaparkan data-data yang di dapat selama penelitian dilakukan berupa informasi terkait informasi objek penelitian. Kemudian dalam bab ini terdapat hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang ada dengan mengaitkan teori yang digunakan.

## **BAB V. Pentup**

Dalam bab ini, penulis memaparkan kesimpulan dan saran-saran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, Z. 2016. *Fungsi Humas Pemerintah Kota Binjai Dalam Penyebaran Informasi Kebijakan Publik*. Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan. Vol. 17, No. 2, Desember 2016.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Atthahara, Haura. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Politikom Indonesia. Vol. 3, No. 1. Juli 2018.
- Badrudin, Syahir dkk. 2017. *Analisis Komunikasi Organisasi di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan*. Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan. Vol. 1, No. 2.
- Balya, Tonna dkk. 2018. *Literasi Media Digital Pada Penggunaan Gadget..jurnal Simbolika*. Vol. 4, No. 2, Oktober 2018.
- Budiana, Heru Ryanto dkk. 2020. *Transformasi Nilai Sabilulungan Dalam Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Di Pemerintahan Kabupaten Bandung*. Vol. 8, No. 1, Juni 2020.
- Cahyaningrum, Yuli. 2013. *Peran Humas ( Hubungan Masyarakat ) Di Pemerintah Kabupaten Bantul (Studi Kasus di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul , Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta*.
- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design: kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta (ID): Pustaka Pelajar.



- Danandjaja. 2011. *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Darmadi, Hamid. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Dwijayanti, Diah Adelia. 2016. *Kinerja Humas Dalam Menjalankan Media Relations Di Pemerintah Kota Palembang*.
- Ghony, Djunaidi dan Faudzan Almanshur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Grava Media.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Grava Media.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Head, Brian. 2011. *The public service and government communication: Pressures and dilemmas*. Melbourne: Cambridge University Press.
- Herlina, Novi. 2017. *Efektivitas Komunikasi Akun Instagram @Sumbar\_Rancak Sebagai Media Informasi Online Pariwisata Sumatera Barat*. Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Riau. Vol. 4, No. 2, Oktober 2017.
- Kunaenah, Kuniah. 2018. *Strategi Komunikasi Komunitas Greeners Melalui Program Edugreen Dalam Mensosialisasikan Pelestarian Lingkungan Hijau Di Kota Bandung ( Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Komunitas Greeners Melalui Program Edugreen dalam Mensosialisasikan Pelestarian Lingkungan Hijau di Kota Bandung )*.
- Koapaha, Adjeng Putri dkk. 2018. *Peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (studi pada pemerintah kelurahan bengkol kecamatan mapanget)*. Vol. 1, No. 1, Januari 2018.

- Lenggawa, Veza Aditya. 2018. *Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Anggota Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (Studi Korelasional Mengenai Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Anggota Organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia Dewan Pimpinan Cabang Bandung)*.
- Luviyandari, Ayus. 2014. *Analisis Proses Berpikir Kreatif Siswa Dalam Menyelesaikan Masalah Sistem Persamaan Linear Dua Variabel Di Kelas X-A Madrasah Aliyah Unggulan Bandung Tulungagung*.
- Ma'rifah, Adwin. 2019. *Upaya Guru Pendidikan Agama Islam (Pai) Dalam Mengembangkan Nilai-Nilai Keagamaan Siswa Di Smk Pgr 3 Tulungagung*.
- Manengkei, Devina Richiani. 2017. *Outcome of Relationship Antara Polda Jatim Dengan Komunitas Motor Honda Cb Dalam Menyosialisasikan Program Gerakan Nasional Pelopor Keselamatan Berlalu Lintas*. Jurnal E-Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Unviersitas Kristen Petra Surabaya. Vol. 5, No. 1.
- Mulawarman. 2014. *Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Vol 5, No. 1.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Naurisma, Nimas Sintha dan Agus Naryoso. 2020. *Audit Komunikasi Strategi Sosialisasi Program Hotline Pelayanan Publik LAPOR Hendi*.
- Neuman, W. Lawrence. 2015. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Indeks.
- Ni'am, Choirun. 2017. *Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Mempertahankan Citra Sekolah Unggulan Studi Multi Kasus di SMPN 1 Blitar dan MTS N Blitar*.

- Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"*. Jurnal Komunikasi. Vol 11, No. 3, Agustus 2014.
- Nuryanto. 2011. *Ilmu Komunikasi dalam Konstruksi Pemikiran Wilbur Schramm*. Jurnal Komunikasi Massa. Vol. 4, No. 2, Juli 2011.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Grasindo.
- Oroh, Johns A dkk. 2016. *Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tongkeina*. Jurnal Ilmu Sosial & Pengembangan Sumberdaya Pembangunan. Vol. 2, No.2, Januari-Februari 2016.
- Pranata, Dika Aji. 2017. *Aktivitas Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Dalam Melaksanakan Sosialisasi Subsidi Listrik Tepat Sasaran*.
- Putri, Fanny Aulia. 2014. *Opini Siswa Terhadap Cyberbully di Media Sosial*. Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rahmi, Hilda Aulia dkk. 2020. *Implementasi Komunikasi pelayanan publik pemerintah kota mataram melalui aplikasi Laporan!*. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 1, No. 2.
- Rianto, Setiawan. 2018. *Komunikasi Persuasif Bidang Ketertiban Umum, Ketentraman Masyarakat Dan Kebakaran Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ponorogo Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima*. Jurnal Komunikasi. Vo. 1, No. 1, Oktober 2018.
- Ritonga, Syaira Arlizar dan Effiati Juliana Hasibuan. 2016. *Komunikasi Interpersonal Guru Dan Siswa Dalam Mengembangkan Bakat Dan Kreativitas Anak Autis Di Slb Taman Pendidikan Islam (Tpi)*.



Silalahi, Ulber. 2014. *Komunikasi Pemerintahan: Mengirim Dan Menerima Informasi Tugas Dan Informasi Publik*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 3, No. 1.

Simanjuntak, Khairony Zuhry. 2016. Evaluasi Dampak Implementasi Program Pembinaan Dan Peningkatan Kapasitas Badan Usaha Milik Desa (BUM DESA) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Desa Gudang Garam Kecamatan Bintang Bayu Kabupaten Serdang Bedagai. Jurnal Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area. Vol. 1, No. 1.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sumartono, Aditya Marcello dkk. 2020. *Optimalisasi Informasi Aplikasi (SITASYA) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado*. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 2, No. 1.

Suprawoto. 2018. *Government Public Relations Perkembangan & Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Group.

Widiastuti, Rosarita Niken. 2018. *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah*. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

#### **SUMBER LAIN:**

<http://repository.uin-suska.ac.id/15401/> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 07:35.

<http://eprints.umm.ac.id/32660/> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 07:40.

<http://ejournal.undwi.ac.id/index.php/ilkom/article/view/854> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 07:45.

<https://pakarkomunikasi.com/model-komunikasi-schramm> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 08:30).

<https://republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/15/01/16/ni8wlh-bogor-miliki-layanan-pengaduanem-onlineem> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 15:09.

<https://bogorkota.bps.go.id/statictable/2018/10/04/190/luas-wilayah-jumlah-penduduk-dan-kepadatan-penduduk-menurut-kecamatan-di-kota-bogor-2017.html> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 15.10.

<https://republika.co.id/berita/qgeg5i463/bogor-terus-bebenah-wujudkan-smart-city> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 15:12.

<https://kominfo.kotabogor.go.id/index.php/post/single/47> diakses pada hari Sabtu, 20 Maret 2021, pukul 16:02.

<https://www.ayobogor.com/read/2018/01/18/1078/angka-pengaduan-masyarakat-kota-bogor-tahun-2017-menurun> diakses pada hari Minggu, 21 Maret 2021, pukul 08.30.

<https://megapolitan.antarane.ws.com/berita/10956/pemkot-bogor-luncurkan-layanan-pengaduan-online> diakses pada hari Minggu, 21 Maret 2021. Pukul 09.00.

<https://103.23.224.239/impresi/article/view/41347> diakses pada hari Sabtu, 17 Juli 2021. Pukul 18.07.

<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/82501> diakses pada hari Sabtu, 17 Juli 2021. Pukul 18.15.