

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “**Peran Komunikasi Diskominfo Kota Serang Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem (*Religius, Adaptable, Great, Educated, & Modern*)**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan kepada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dengan etika keilmuan yang berlaku dan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil mencontek atau plagiat karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar ke sarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 10 Oktober 2022

Nur Azizah Ika Yulianti
NIM : 181510047

ABSTRAK

Nama: Nur Azizah Ika Yulianti, NIM: 181510047, Judul Skripsi : **Peran Komunikasi Diskominfo Kota Serang Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem (*Religious, Adaptable, Great, Educated, & Modern*)**, Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Tahun 2022.

Pemanfaatan teknologi menjadi faktor pendorong untuk kemajuan dan pengembangan daerah, selain itu dapat membantu mewujudkan kota atau daerah menjadi lebih baik. Aplikasi Ragem (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) merupakan aplikasi yang diciptakan pemerintah untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik berbasis online atau digital, selain itu sebagai media masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan pelayanan publik, tanpa harus pergi ke kantor atau lembaga yang bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Ruang Lingkup Aplikasi Ragem? (2) Bagaimana Mekanisme Penggunaan Aplikasi Ragem? (3) Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Serta Dampak Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem?. Tujuan penelitian ini untuk: (1) Untuk Mengetahui Ruang Lingkup Aplikasi Ragem. (2) Untuk Mengetahui Mekanisme Penggunaan Aplikasi Ragem. (3) Untuk Mengetahui Faktor Pendukung Dan Penghambat Serta Dampak Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem.

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif kualitatif yang berupa ucapan atau tulisan perilaku yang diamati. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Ragem merupakan media pelayanan publik masyarakat Kota Serang, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Serang dalam hal menyampaikan aspirasi dan pengaduan. penulis menyimpulkan bahwa aplikasi Ragem berperan sebagai Media Penyampaian Informasi, latihan dan pengembangan sikap, media Penyampaian Kritik, Saran, Laporan, Aduan dan sebagainya Serta sebagai tempat mengintegrasikan Aplikasi-aplikasi yang ada di Kota Serang.

Kata Kunci : Peran, Komunikasi, Diskominfo Kota Serang, Pelayanan Publik, Aplikasi Ragem.



FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lamp : **Dekan Fakultas Dakwah**
Hal : **Ujian Skripsi** Di-
 a.n Nur Azizah Ika Serang
 Yulianti
 NIM: 181510047

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi dengan judul "**Strategi Komunikasi Diskominfo Kota Serang Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem (*Religijs, Adaptable, Great, Educated, & Modern*)**" telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 21 Desember 2022

Pembimbing I

Drs. Samian Hadisaputra, M.Si
NIP. 196305071993031002

Pembimbing II

Tb. Nurwahyu S.Ag., M.A.
NIP. 197110262000031002


**STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA SERANG
DALAM MENSOSIALISASIKAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI RAGEM (*Religius, Adaptable, Great,
Educated, & Modern*)**

Oleh:

Nur Azizah Ika Yulianti
NIM: 181510047

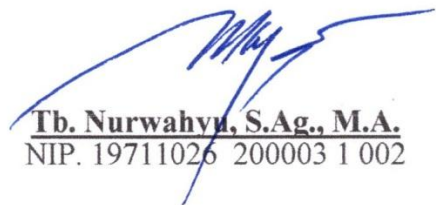
Menyetujui,

Pembimbing I



Drs. Samian Hadisaputra, M.Si
NIP. 19630507 199303 1 002


Pembimbing II



Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A.
NIP. 19711026 200003 1 002

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Dakwah



Dr. H. Endad Musaddad, M.A.
NIP. 19710106 199803 2 003

Ketua Jurusan
Komunikasi dan Penyiaran Islam



Muhibuddin, M.Si
NIP. 19700620 199903 1 004

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nur Azizah Ika Yulianti, NIM: 181510047, Judul Skripsi: **Strategi Komunikasi Diskominfo Kota Serang Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem (*Religius, Adaptable, Great, Educated, & Modern*)** telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 25 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai saah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 21 Desember 2022

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. H. Endad Musaddad, M.A.
NIP. 19710106 199803 2 003



Hj. Azizah Alawiyah, B.Ed., M.A.
NIP. 19771215 201101 2 004

Anggota,

Penguji I

Penguji II



Dr. Kholid Suhaemi, M.S.I.
NIP. 19650216 199903 1 001



Nadia Nurfarida, MA.Hum.
NIP. 19890327 201903 2 014

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Samian Hadisaputra, M.Si
NIP. 19630507 199303 1 002



Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A.
NIP. 19711026 200003 1 002

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah, dan Terimakasih ya Allah atas segala Nikmat dan Karunia-Mu.

Skripsi ini Sebuah persembahan untuk

“Ranking 1 ku”

di dunia yang sangat aku Sayangi dan Cintai,

Kedua orang tuaku Bapak Samijan dan Ibu Sutriani

yang tak henti-hentinya memberikan doa, nasehat dan semangat.

You both are great parents. Thank you for not giving up on me.

Kepada Adikku, Keluarga, Guru, Sahabat, Teman-Teman,

dan semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan,

doa, serta material maupun moril selama proses pembuatan skripsi ini selesai.

Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua. Aamiinn..

MOTTO

“Primary Communication Breakdown”

- *Jalaludin Rakhmat* -

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Nur Azizah Ika Yulianti, lahir di Cilacap, 18 Juli 2000. Saat ini penulis tinggal di Kampung Keusikeun, Desa Cangkudu, Kecamatan Balaraja 006/001, Kabupaten Tangerang, Banten. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dan lahir dari pasangan Bapak Samijan dan Ibu Sutriani.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN Sukamurni II lulus tahun 2012, kemudian melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Balaraja lulus pada tahun 2015, selanjutnya melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Daarul Ahsan Dangdeur Jayanti, dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis diterima di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Selama menjadi Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis pernah menjadi anggota IMIKI (Ikatan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Indonesia), dan Kesatuan Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI).

Demikian catatan singkat mengenai riwayat hidup penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata satu pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat-Nya sampai hari akhir.

Alhamdulillah dengan pertolongan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Komunikasi Diskominfo Kota Serang Dalam Menyosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem (*Religius, Adaptable, Great, Educated, & Modern*)**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat dalam khazanah ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A. Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Muhibudin, M.Si, Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran

Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

4. Bapak Samian Hadisaputra, M.Ikom pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A. Pembimbing II yang telah memberikan arahan, mendidik, dan memberikan motivasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
7. Bapak dan Ibu pengurus perpustakaan umum, Staf Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dalam sumber bacaan.
8. Seluruh keluarga, terutama orang tua penulis Bapak Samijan dan Ibu Sutriani yang senantiasa memberikan segala do'anya yang tiada henti, memberikan motivasi dan nasihat, serta para keluarga yang sudah banyak mendukung dan memotivasi penulis. Adikku sayang Saskia yang suka ngomel nyuruh kakaknya cepet lulus.
9. Seluruh Tete-tete Senior yang ada di Kosan Bahagia yang semoga selalu bahagia, Teh Dona, Teh Maria, Teh Antin, The Ifah, dan lain-lain yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, yang selalu menanyakan mengenai skripsi ini, terimakasih sudah mau diganggu, direpotkan, waktunya maupun tenaganya.
10. Kepada perempuan tangguh seperjuanganku Mayang Rahayu, Neng Iteung Lia, St. Nursholihat dan Maysa. terimakasih sudah memberikan canda tawa ketika penulis lelah dengan skripsi ini.

11. Kepada teman-teman seperjuanganku yang ada di KAMMI, yang tak henti-hentinya saling menyemangati dan mendoakan.
12. Kepada Aye dan Kiya, Jubek teman satu kosan yang suka menemani selama penulisan skripsi ini.
13. Serta seluruh sahabat-sahabat, teman-teman seperjuangan KPI B dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semuanya.

Serang, 16 Oktober 2022

Penulis

Nur Azizah Ika Yulianti
NIM: 181510047

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
F. Kerangka Berpikir	11
G. Kerangka Teoritis	13
H. Metodologi Penelitian.....	16
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Peran Komunikasi	23
1. Pengertian Komunikasi	23
B. Sosialisasi	25
1. Pengertian Sosialisasi	25
2. Tujuan dan Manfaat Sosialisasi	26
3. Tahapan Sosialisasi	27
C. Pelayanan Publik	28

1. Definisi Pelayanan Publik	28
2. Tujuan, Manfaat dan Jenis Pelayanan Publik	30
3. Unsur dan Asas Pelayanan Publik	32
4. Analisis Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik	34
5. Pelayanan Prima dan Manfaat Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik	35
6. Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik	37
D. Definisi Aplikasi	39
E. Teori Komunikasi Harold D. Lasswell	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
C. Tahap-Tahap Penelitian	45
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Analisis Data	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Profil dan Visi Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang	54
2. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang	56
3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang	58
B. Hasil Penelitian	58
1. Ruang Lingkup Aplikasi Ragem	59
2. Mekanisme Dalam Menggunakan Aplikasi Ragem	65
3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Serta Dampak Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN