

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya dari tulisan pribadi saya.

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

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau mencontek karya ilmiah orang lain. Maka, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sangsi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.



NIDA ANHOPIA
NIM: 201510113

ABSTRAK

Nama: **Nida Anhopia**, NIM: 201510113, Judul Skripsi: “**Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat**”, Prodi: Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2024/1445 H.

Banyaknya tingkat pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dimedia sosial seperti Instagram dan juga adanya keinginan Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam meningkatkan pelayanan publik bagi Masyarakat rentan dan *difabel* maka munculah aplikasi SP4N-LAPOR! ini di Kabupaten Pandeglang sebagai sarana untuk menampung aduan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana aduan masyarakat dan juga untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana aduan masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Anwar Arifin dan teori model komunikasi banyak tahap (*multi step flow of communication*). Penelitian dilaksanakan pada Oktober 2023 hingga Maret 2024.

Dari hasil penelitian ini didapati bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam menyosialisasikan aplikasi SP4N-LAPOR! ini menggunakan empat tahapan diantaranya : 1) mengenali khalayak. 2) menentukan pesan. 3) menentukan metode dan 4) menentukan media, media yang digunakan yakni media sosial, radio, stand di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang, videotron dan juga sosialisasinya dibantu oleh para Organisasi Perangkat Daerah lain.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi, SP4N-LAPOR!

ABSTRACT

Name: Nida Anhopia, NIM: 201510113, Thesis Title: "Communication Strategy of the Pandeglang Regency Communication, Informatics, Cryptography and Statistics Service in Efforts to Introduce the SP4N-LAPOR Application! As a Means for Community Complaints", Department: Communication and Islamic Broadcasting, Faculty of Da'wah UIN Sultan Maulana Hassanuddin Banten 2024/1445 H.

With the high level of public complaints regarding public services on social media such as Instagram and also the desire of the Pandeglang Regency Communication, Informatics, Cryptography, and Statistics Department to improve public services for vulnerable and disabled people, the SP4N-LAPOR application appeared! This is in Pandeglang Regency as a means to accommodate community complaints.

This research aims to determine the communication strategies used by the Pandeglang Regency Communication, Informatics, Cryptography, and Statistics Department to introduce SP4N-LAPOR! As a means for public complaints and also to find out the supporting and inhibiting factors carried out by the Pandeglang Regency Communication, Informatics, Cryptography, and Statistics Department in its efforts to introduce the SP4N-LAPOR application! as a means of public complaints.

The method used in this research is descriptive qualitative. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. This research uses the communication strategy theory proposed by Anwar Arifin and the multi-step flow of communication theory. The research was carried out from October 2023 to March 2024.

From the results of this research, it was found that the communication strategy used by the Pandeglang Regency Communication, Informatics, Cryptography, and Statistics Service in socializing the SP4N-LAPOR! This method uses four stages, including: 1) recognizing the audience. 2) determine the message. 3) determine the method and 4) determine the media, the media used are social media, radio, a stand at the Pandeglang Regency Public Service Mall, and videotron and also the socialization is assisted by other Regional Apparatus Organizations.

Keywords: Public Services, Communication Strategy, SP4N-LAPOR!



**FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp :	Dekan Fakultas Dakwah
Hal : Ujian Skripsi	UIN SMH BANTEN
a.n Nida Anhopia	Di-
NIM: 201510113	Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermakluman dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Nida Anhopia NIM: 201510113 dengan judul **“Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat”** telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian *munaqosah* pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hassanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 22 Maret 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Kholid, M.SI.
NIP. 19650216 199903 1001

Dr. Adhi Kusuma, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 19910313 202012 1007

STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
SANDI DAN STATISTIK KABUPATEN PANDEGLANG DALAM
UPAYA MENGENALKAN APLIKASI SP4N-LAPOR! SEBAGAI
SARANA ADUAN MASYARAKAT

Oleh:

Nida Anhopia

NIM: 201510113

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Kholid, M.SI.
NIP. 19650216 199903 1001

Pembimbing II



Dr. Adhi Kusuma, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 19910313 202012 1007

Menyetujui,

Dekan

Fakultas Dakwah



Dr. H. Endang Musaddad, M.A.
NIP. 19720626 199803 1 002

Ketua Program Studi

Komunikasi dan Penyiaran Islam



Tb. Nurwaluyo, M.A.
NIP. 19711026 200003 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nida Anhopia, NIM: 201510113, Judul Skripsi: **Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat** telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 20 Mei 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hassanuddin Banten.

Serang, 20 Mei 2024

Sidang Munaqosah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

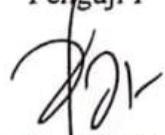

Dr. H. Helmy Faizi Bahrul Ulumi, M.Hum.
NIP. 19770813 200604 1 003


Nur Asia T., M.Si.
NIP. 19920316 201903 2 017

Anggota

Penguji I

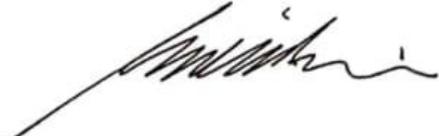
Penguji II


Eneng Purwanti, M.A.
NIP. 19780607 200801 2 014


Nur Asia T., M.Si.
NIP. 19920316 201903 2 017

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Kholid, M.Si.
NIP. 19650216 199903 1001


Dr. Adhi Kusuma, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 19910313 202012 1007

MOTTO

“Tidaklah Allah mempercepat, tidak juga Allah memperlambat. Cepat belum tentu baik, lambat belum tentu buruk. Karena Allah yang paling tau kapan seorang hamba itu menerima hadiah dari takdir terbaiknya. Ikhtiarkan saja yang terbaik, lakukan saja yang terbaik semoga yang disemogakan Allah segerakan.”

(Ustadz Irfan Rizki Haas)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa dengan yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti kau bisa ceritakan.”

(Boy Chandra)

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, dan atas Rahmat serta Karunianya.

Kupersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tuaku yaitu Alm Ibu Neni Yuningsih yang sudah sangat luar biasa melahirkan, merawat dan memberikan harapan dan kasih sayang terbaiknya kepada anak-anaknya semasa hidupnya. Dan skripsi ini dipersembahkan juga untuk Bapak Acud Samsudin yang telah hebat membesarkan dan merawat putrinya tidak hanya itu beliau jugalah yang selalu berusaha memberikan serta menyediakan fasilitas terbaiknya demi masa depan anak-anaknya. Terimakasih kepada kedua orang tuaku karena berkat harapan dan dukungan kalian aku bisa menyelesaikan studi ini dan mendapat gelar sarjana seperti yang kita inginkan Bersama. Semoga Allah selalu memberikan limpahan kebaikan kepada kedua orang tuaku. Selain itu skripsi ini juga saya persembahkan untuk keluarga, teman dekat, serta sahabat-sahabat seperjuangan yang selama ini selalu senantiasa saling mendukung dan mendoakan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Nida Anhopia. Lahir di Lebak, 20 Mei 2002. Saat ini penulis tinggal di Kp. Pasirtangkil Rt 003/Rw 001, Kec. Warunggunung, Kabupaten Lebak, Banten. Penulis merupakan anak ke lima dari lima bersaudara.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis selama ini antarlain SDN 2 Pasirtangkil lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan sekolah di SMPN 3 Pandeglang lulus pada tahun 2017, selanjutnya melanjutkan Pendidikan di SMAN 1 Pandeglang lulus pada tahun 2020. Dan ditahun yang sama penulis lolos serta diterima pada Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

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

“Bismillahirrahmannirrahiim”

Alhamdulillah, puji Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya, serta nikmat iman, islam dan juga nikmat kesehatan yang telah diberikan selama ini sehingga penulis bisa menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Walaupun dalam penyusunan skripsi ini tidak mudah dan ada sedikit rintangan namun berkat keridhoan Allah, usaha penulis dan juga do'a orang tua, serta bimbingan dari para dosen pembimbing yang sangat luar biasa skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat”** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat beserta salam juga tak lupa penulis curah limpahkan kepada junjungan kita baginda besar nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan kita sebagai umatnya.

Skripsi yang penulis buat ini adalah tugas akhir dan penutup atas perjuangan selama beberapa semester ini yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Sosial pada Fakultas Dakwah Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hassanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat dalam kajian ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu komunikasi.

Penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala pengorbanan yang telah orang tua penulis berikan, atas jasa, kasih sayang, dukungan,

perhatian, do'a dan semangat yang selama ini telah beliau berikan dari kecil hingga sampai saat ini, sehingga penulis bisa ada dititik ini dan menyelesaikan studi akhir. Semoga Allah SWT membalas segala jasa-jasa, dan kasih sayangnya dengan kebahagiaan serta kebaikan didunia dan diakhirat.

Selanjutnya pada kesempatan ini, penulis tidak lupa untuk mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan studinya walaupun dalam penyelesaian studi ini tidak mudah tapi penulis selalu senantiasa mau berusaha, selain itu juga penulis ingin mengucapkan terimakasih dan juga penghargaan yang sebesar-sebesarannya atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak maka dari itu dengan segala hormat penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. KH. Wawan Wahyudin, M.Pd., Selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Tb. Nurwahyu, M.A. Selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Fahma Islami, M.Si. Selaku Sekertaris Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Dr. Kholid, M.Si. Selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Adhi Kusuma, S.I.Kom., M.Si. Selaku pembimbing II yang sangat luar biasa sabar membantu, membimbing, dan memberikan penulis banyak masukan dan arahan serta saran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Segenap Dosen Fakultas Dakwah serta Staf Tata Usaha UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik yang baik selama penulis menempuh pendidikan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
8. Kepada kedua orang tua yang saya sangat sayangi dan banggakan yaitu Bapak Acud Samsudin yang telah segenap hati dan jiwanya untuk senantiasa memberikan dan mendukung putrinya untuk meraih cita-citanya, serta untuk Alm Ibu tercinta Neni Yuningsih yang telah melahirkan, dan merawat putrinya dengan sangat baik semasa hidupnya, semangatnya dan dukungan untuk anaknya tidak akan pernah usai meski raga beliau sudah tidak ada lagi didunia ini.
9. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang, Kepala Bidang Informasi Publik dan segenap staf Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang yang telah memberikan informasi dan kesempatan untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Untuk keluarga tercinta kakaku yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian studi ini.
11. Untuk Ilham Hermawan yang telah menemani penulis selama proses penyelesaian studi ini.
12. Dan yang terakhir untuk teman-teman seperjuangan yang selalu saling mendukung dan medoakan satu sama lain.

Serang, 14 Maret 2024

Penulis

NIDA ANHOPIA

NIM. 201510113

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	iiiv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	16
A. Landasan Teori	16
1. Strategi Komunikasi	16
2. Hambatan Strategi Komunikasi	17
3. Komunikasi.....	18

4. Media Komunikasi.....	
5. Layanan SP4N-LAPOR!	21
6. Pengaduan Masyarakat	21
7. Model Komunikasi Banyak Tahap (<i>multi step flow of communication.</i>).....	25
8. Kerangka Berpikir	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
A. Metode Penelitian	30
B. Jadwal dan Lokasi Penelitian	30
C. Teknik Pengumpulan Data	31
D. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	36
B. Analisis Data	41
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Formula Horald D. Laswell	20
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Hubungan SP4N-LAPOR! dengan Formula Holard D. Laswel	20
Gambar 2.2	Alur Pendaftaran dan Cara Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR!	23
Gambar 2.3	Model Komunikasi Banyak Tahap	27
Gambar 2.4	Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang	40
Gambar4.2	Contoh Sosialisasi SP4N-LAPOR!di Instagram @diskominfo.pandeglang.....	49
Gambar 4.3	Contoh Sosialisasi SP4N-LAPOR! Menggunakan Videotron.....	51
Gambar 4.4	Contoh Sosialisasi SP4N-LAPOR! di Stand Mall Pelayanan Publi Kabupaten Pandeglang	53
Gambar 4.5	Contoh Sosialisasi SP4N-LAPOR! yang Dibantu OPD Lain.....	58