

SKRIPSI

**“STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA KUPANG DALAM
MENSOSIALISASIKAN PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT”**

(Studi Kasus Pada Kantor Walikota Kupang)



OLEH:

MONIKA WENIRENSIANA MARIA LIMA

43118044

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2023



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Ahmad Yani 50 - 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Website : <http://www.unwira.ac.id> E-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini **Jumat, 08 Desember 2023 Pukul 16.00 Wita** Telah diadakan Ujian Skripsi Program Sarjana, bagi mahasiswa :

Nama : **Monika Wenirensiana Maria Lima**
NIM : **431 18 044**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Judul Skripsi :

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA KUPANG DALAM MENSOSIALISAKAN PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (Studi Kasus pada Kantor Walikota Kupang)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1. Ketua : Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom
- 2. Sekretaris : P. Hendirkus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA
- 3. Penguji Materi I : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom
- 4. Penguji Materi II : P. Yoseph Riang, SVD, S.Fil, M.I.Kom
- 5. Penguji Materi III : Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom
- 6. Pembimbing I : Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom
- 7. Pembimbing II : P. Hendirkus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA

[Handwritten signatures of the panel members]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 89
 Penguji II = 88
 Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 89 / A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI:.....,TANGGAL :, JAM :
 Hasil Ujian Ulang =

Mengetahui dan Menyetujui :

 Ketua Tim Pengujian,
 Innosensia E.I. N. Satu, S.Sos, M.I.Kom
 NIDN : 0831128206

Kupang, 08 Desember 2023
 Ketua Tim Pengujian,

 Innosensia E.I. N. Satu, S.Sos, M.I.Kom
 NIDN : 0831128206

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monika Wenirensiana Maria Lima

Nomor Registrasi : 43118044

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (skripsi) dengan judul:

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA KUPANG DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (STUDI KASUS PADA KANTOR WALIKOTA KUPANG) adalah benar-benar karya sendiri yang dibimbing oleh Ibu Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom selaku pembimbing I dan P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA selaku pembimbing II. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 19 Desember 2023

Disahkan

Pembimbing I

Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom

Mahasiswa



Monika Wenirensiana M. Lima

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA KUPANG DALAM
MENSOSIALISASIKAN PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT

(STUDI KASUS PADA KANTOR WALIKOTA KUPANG)

Diajukan Oleh:

Nama : Monika Wenirensiana Maria Lima

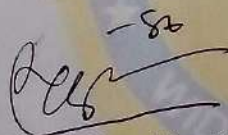
Program Studi : Ilmu Komunikasi

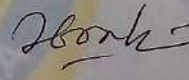
NIM : 43118044

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II





(Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom)

(P. Hendrikus S. Bouk, SVD, S.Fil, MA)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



(Drs. Epifani Baba Tokan, MA)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA KUPANG DALAM
MENSOSIALISASIKAN PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT**

(STUDI KASUS PADA KANTOR WALIKOTA KUPANG)

Diajukan Oleh:

Nama : Monika Wenirensiana Maria Lima

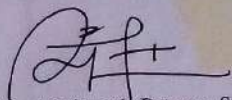
Program Studi : Ilmu Komunikasi

NIM : 43118044

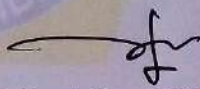
Disetujui Oleh:

Penguji I

Penguji II



(Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom)



(P. Yoseph Riag, SVD, S.Fil, M.I.Kom)

MOTTO

“Keberhasilan Dimulai Dengan Keberanian Untuk Mencoba”

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu melindungi, membimbing dan memberkati penulis, sehingga penulis selalu diberikan kesehatan dan kemampuan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Orang Tua tercinta, Bapak Aloisius Moa dan Mama Paulina Ribi yang selalu memberikan doa dan dukungan serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater tercinta tempat penulis merajut pendidikan, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang Dalam Mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat” (Studi Kasus Pada Kantor Walikota Kupang) ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini sudah melibatkan banyak pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

- 1 Rektor Universitas Katolik Widya Mandira
- 2 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira
- 3 Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Katolik Widya Mandira
- 4 Ibu Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom selaku pembimbing I dan Pater Hendrikus S. Bouk, SVD, S.Fil, MA selaku pembimbing II yang telah membimbing dan membantu penulis dari awal hingga selesainya Skripsi ini
- 5 Bapak Mikhael Rajamuda Bataona S.Sos, M.I.Kom selaku penguji I dan Pater Yoseph Riang, SVD, S.Fil, M.I.Kom selaku penguji II yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis
- 6 Seluruh dosen dan pegawai Universitas Katolik Widya Mandira

- 7 Informan penelitian, pegawai pada Kantor Walikota Kupang khususnya pada Bagian Organisasi dan masyarakat Kota Kupang
- 8 Kakak Dedy Moa, Adik Cerlis Su'a yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis
- 9 Kakak Sisilia dan Adik Owil serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
- 10 Venansius Aprilianus Tibo yang sudah membantu selama proses pembuatan Skripsi ini
- 11 Teman-teman penulis yaitu: Lala Lake, Nisha Sandri, Sarry, Putry, Eldis, Rany dan Sandra yang selalu mendukung penulis
- 12 Kepada Jikom 18, terimakasih telah berjuang bersama
- 13 Kepada diri sendiri, terimakasih masih tetap berjuang sampai saat ini

Penulis sadar bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan usul, saran maupun kritikan demi penyempurnaan Skripsi ini.

Kupang, Desember 2023

Penulis

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang Dalam Mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat” (Studi Kasus Pada Kantor Walikota Kupang) menarik untuk diteliti karena untuk melihat kualitas dalam pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus kualitatif, jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumen. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan strategi komunikasi dalam Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Kupang berjalan selaras dengan diluncurkannya program ini yaitu dengan menggunakan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan. Pemerintah Kota Kupang juga terus melakukan sosialisasi mengenai Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini melalui instansi-instansi pemerintah yang secara struktur berada di bawah pemerintah Kota Kupang seperti dinas-dinas, kecamatan, hingga kelurahan, dan juga bekerjasama dengan Ombudsman perwakilan NTT untuk melakukan sosialisasi atau menyebarluaskan mengenai Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Kupang cukup efektif sebab seluruh pengaduan yang masuk berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik namun dari segi jangkauan belum efektif sebab jumlah pengaduan masih sangat sedikit sebab masih minimnya sosialisasi mengenai Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Saran yang dapat peneliti berikan terkait sosialisasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yaitu agar Pemerintah Kota Kupang perlu meningkatkan sosialisasi bukan hanya melalui media sosial, pemasangan poster, tetapi juga melakukan sosialisasi secara langsung atau tatap muka sampai ke tingkat masyarakat tentang Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Sosialisasi, Program LAPOR!

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Kerangka Pikiran, Asumsi, dan Hipotesis	8
1.5.1 Kerangka Pemikiran	8
1.5.2 Asumsi	9
1.5.3 Hipotesis.....	10
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Strategi dan Komunikasi.....	12

2.2.1	Strategi	12
2.2.2	Komunikasi	15
2.2.3	Strategi Komunikasi	19
2.3	Sosialisasi.....	23
2.4	Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat	25
2.4.1	Definisi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat.....	25
2.4.2	Tujuan Sosialisasi Aplikasi LAPOR!.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Jenis dan Metode Penelitian	31
3.1.1	Jenis Penelitian.....	31
3.1.2	Metode Penelitian.....	31
3.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Informan Kunci	32
3.4	Definisi Konstruk dan Indikator Penelitian	33
3.4.1	Definisi Konstruk.....	33
3.4.2	Indikator Penelitian.....	33
3.5	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1	Jenis Data.....	35
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36

3.6	Teknik Analisis Data.....	37
3.7	Teknik Interpretasi Data.....	38
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN		40
4.1	Profil Singkat Kantor Wali Kota Kupang	40
4.1.1	Sejarah Kantor Wali Kota Kupang.....	40
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Wali Kota Kupang.....	41
4.1.3	Logo Kantor Wali Kota Kupang.....	42
4.1.4	Struktur Organisasi.....	43
4.2	Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat	50
4.3	Telaah Informan	55
4.4	Penyajian Hasil Penelitian	56
4.4.1	Hasil Wawancara.....	57
4.5	Hasil Observasi	64
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		72
5.1	Analisis Data	72
5.1.1	Penelitian.....	72
5.1.2	Perencanaan.....	73
5.1.3	Pelaksanaan.....	74

5.1.4	Evaluasi.....	75
5.1.5	Pelaporan.....	76
5.2	Interpretasi Data	77
5.1.1	Penelitian.....	77
5.1.2	Perencanaan.....	78
5.1.3	Pelaksanaan.....	79
5.1.4	Evaluasi.....	79
5.1.5	Pelaporan.....	80
BAB VI PENUTUP		82
6.1	Kesimpulan	82
6.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		87

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	9
-----------	-------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	4
Gambar 4.1	Logo Kantor Wali Kota Kupang	42
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	43
Gambar 4.3	Proses Alur Pengaduan	54
Gambar 4.4	Hasil Tangkapan Layar Postingan di Website Kota Kupang dan Media Sosial.....	65
Gambar 4.5	Hasil Tangkapan Layar Postingan di Website Kota Kupang.....	66
Gambar 4.6	Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian.....	70
Gambar 4.7	Cara Melaporkan Yang Baik dan Benar.....	71
Gambar 4.8	Bukan Ranah LAPOR!.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Kunci	32
Tabel 4.1	Data Informan Penelitian	55
Tabel 4.2	Jumlah poran / Pengaduan Yang Masuk.....	66

