



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Study : Public Relations
Verra Tatyana Mulyawati
44212010035

Communication Activity for Excellent Service in Facing the Community in the
Population Administration Document Management Unit in Jakarta Province
Population and Civil Registry Office.

Number of Pages: 86 pages + Appendix + Curriculum Vitae

ABSTRACT

Service is the main thing that must be considered by organizations, especially in government institution, because it concerns the need and satisfaction of consumers. So in the service required employees who have hospitality, courtesy, good communications skills and work professionally so that consumers / communities easily understand what they delivered. The ability to provide a service must be taken seriously, if not so the consumers will thought the service provide is not professional. Quality of service can be related to community expectations and satisfactions, in other word it is important to listen to the voices of the community and helpt its to formulate they needs. Jakarta Province Populations and Civil Registrations Office has Population Administration Management Unit (UPDAK) already the best services for the community, but every community actors have a different character that can make problems fo example in the issuance of birth certificate

The research conducted aims to identify the application of activities in community services, Analyze the application of communication activities in community services and Analyze the attitude of the government employees towards communication activities implemented in services of Jakarta Province Population and Civil Registry. what are the communication activities carried out to the Counter at the Population Administration Document Management Unit has been running well in terms of communication or vice versa, using the theory of activities put forward by Soetarno, 2008 in Effective Learning; Three Musketeers. The research paradigm used is post-positivist. This type of research uses descriptive qualitative analysis. The research method used is qualitative by understanding the phenomena that occur in communication activities in improving community services in the Population Administration Document Management Unit. This research wants to know, behavioral perception, motivation, action and so on the object of research holistically.

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Verra Tatyana Mulyawati
44212010035

Aktivitas Komunikasi Pelayanan Prima Dalam Menghadapi Masyarakat Di Unit Pengelola Dokumen Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Jumlah Halaman :86 halaman + Lampiran + Riwayat Hidup

ABSTRAK

Pelayanan merupakan hal yang utama yang harus diperhatikan oleh organisasi terutama pada pemerintahan, karena hal ini menyangkut tentang kebutuhan dan kepuasan konsumen. Maka dalam pelayanan diperlukan karyawan yang memiliki keramahan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi yang baik dan bekerja secara professional sehingga konsumen/masyarakat mudah memahami dan mengerti apa yang akan disampaikan. Kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan harus dapat diperhatikan secara serius, jika tidak demikian maka konsumen akan menilai pelayanan yang telah di berikan tidak professional. Kualitas pelayanan dapat dihubungkan dengan harapan dan kepuasan masyarakat, dengan kata lain merupakan hal penting dalam mendengarkan suara masyarakat dan membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta memiliki Unit Pengelola Administrasi Kependudukan (UPDAK) sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin, tetapi setiap pelaku masyarakat mempunyai karakter yang berbeda yang memungkinkan timbulnya permasalahan dalam hal penerbitan Akte Kelahiran.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan aktivitas dalam pelayanan masyarakat, Menganalisa penerapan aktivitas komunikasi dalam pelayanan masyarakat serta Menganalisa sikap aparatur pemerintah terhadap aktivitas komunikasi yang diterapkan dalam pelayanan di Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta apa saja aktivitas komunikasi yang dilakukan di dalam pelayanan loket di Unit Pengelola Dokumen Administrasi Kependudukan sudah berjalan baik dalam hal berkomunikasi atau sebaliknya, dengan menggunakan teori aktivitas yang dikemukakan oleh Soetarno, 2008 dalam Pembelajaran Efektif; Tiga Serangkai. Paradigm penelitian yang digunakan yaitu pos-positivist. Tipe penelitian ini menggunakan analisis deskriptif secara kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan cara memahami fenomena-fenomena yang terjadi terhadap aktivitas komunikasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Unit Pengelola Dokumen Administrasi Kependudukan. Dimana pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui, perilaku persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya secara holistic terhadap obyek penelitian.