



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**STRATEGI KOMUNIKASI PENANGANAN  
KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK PADA  
AKUN INSTAGRAM @disdukcapilkabtangerang**

**Studi Kasus pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat  
Di Kabupaten Tangerang**



UNIVERSITAS  
**TESIS**  
MERCU BUANA

**OLEH :**  
**DIDI SUNARDI**  
**55220120020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**STRATEGI KOMUNIKASI PENANGANAN  
KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK PADA  
AKUN INSTAGRAM @disdukcabptangerang**

**Studi Kasus pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat  
Di Kabupaten Tangerang**



**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**OLEH :  
DIDI SUNARDI  
55220120020**

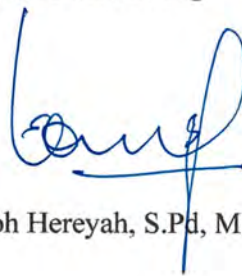
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Didi Sunardi  
NIM : 55220120020  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Korporate Komunikasi Dan Komunikasi Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Komunkasi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Akun Instagram @disdukcapilkabtangerang (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tangerang).

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 10 Februari 2023  
Dosen Pembimbing



(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si.)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Strategi Komunikasi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Akun Instagram @disdukcapilkabtangerang (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tangerang).

Nama : Didi Sunardi

NIM : 55220120020

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi Dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 10 Februari 2023

Jakarta, 10 Februari 2023

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si.)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si.)
3. Pembimbing :  
(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si.)



(.....)

(.....)

(.....)



MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Strategi Komunikasi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Akun Instagram @disdukcapilkabtangerang (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tangerang).

Nama : Didi Sunardi

NIM : 55220120020

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi Dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 10 Februari 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 10 Februari 2023  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si.)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si.)
3. Pembimbing :  
(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si.)

  
.....)

  
.....)

  
.....)

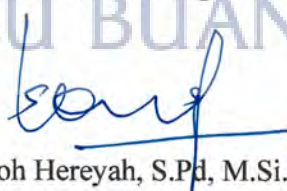
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : Didi Sunardi  
NIM : 55220120020  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Korporate Komunikasi Dan Komunikasi Pemasaran  
Judul Karya Tulis/Tesis : Strategi Komunikasi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Akun Instagram @disdukcabilkabtangerang (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tangerang).

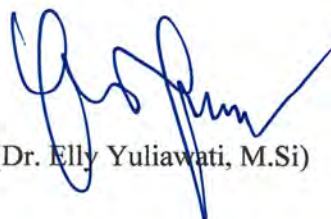
Jakarta, 10 Februari 2023

Dosen Pembimbing



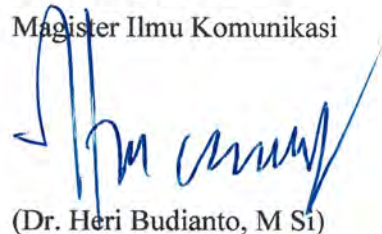
(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si.)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M Si)

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Didi Sunardi  
NIM : 55220120020  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Strategi Komunikasi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Akun Instagram @disdukcapilkabtangerang (Studi Kasus pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tangerang)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 31 Januari 2023 didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2023  
Administrator Turnitin



**Sukadi, SE., MM**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Strategi Komunikasi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Akun Instagram @disdukcapilkabtangerang (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tangerang).

Nama : Didi Sunardi

N I M : 55220120020

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 10 Februari 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Februari 2023



(Didi Sunardi)



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.

Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi dengan judul “Strategi Komunikasi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Akun Instagram @disdukcapilkabtangerang”, dan tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi yang digunakan untuk menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa terdapat arahan, bimbingan, dorongan semangat dan do'a dari berbagai pihak. Maka penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dalam berupa tehnik penyusunan tesis dan dorongan semangat, mulai dari penyusunan proposal hingga selesainya penulisan tesis ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. sebagai Dekan yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dorongan, semangat, mulai dari penyusunan proposal sampai ke tahap akhir.
3. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si. selaku Wakil Dekan yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan semangat, mulai dari penyusunan proposal sampai ke tahap akhir.
4. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si. selaku Kepala Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah banyak memberikan dukungan serta arahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

5. Rektor Universitas Mercu Buana dan Ketua Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana beserta jajarannya, yang telah memberikan arahan penyusunan tesis ini.
6. Teristimewa Orang tua tercinta Ayahanda Suryadi dan Ibunda Suryanah yang telah memberikan doa, dukungan serta motivasi yang tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
7. Orang-orang tersayang teruntuk istri tercinta Siti Nurilah, S.Pd. Ananda Nadillah Ghea Rahmawati, Siti Naureen Azmya, Ayah/Mertua H. Murto dan Hj. Nufusiah yang memberikan dorongan dan doa yang tulus dalam menyelesaikan Program Magister Ilmu Komunikasi, semoga ilmu yang didapat bermanfaat bagi keluarga dan bagi masyarakat.
8. Ibu Dewi Komaro, S.IP, M.Si, Ibu Yuyun Yuniartati, ST, M.Si. dan seluruh Staf Perencanaan Keuangan Kecamatan Rajeg atas masukan sumbangan pemikiran dan motivasi secara terus menerus sehingga peneliti merasa tegar dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Angkatan 38 Magister Komunikasi yang telah memberikan sumbangan pemikiran sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat dan memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi pembaca.

Akhir kata semoga amal baik dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, Amiin.

Jakarta, Maret 2022

Peneliti

Didi Sunardi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PENELITI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	12

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Landasan Teori .....	31
2.2.1. Definisi Strategi Komunikasi .....	31
2.2.2. Komunikasi Organisasi .....	32
2.2.3. Komunikasi Digital .....	36
2.2.4. Teori Media Baru (New Media) .....	40
2.2.5. Media Sosial .....	45
2.3 Penanganan Komplain Pelayanan Publik .....	49
2.4 Karakteristik Publik (Khalayak) .....	51
2.5 Pelayanan Publik.....	52
2.6 Quality Assurance .....	56
2.7 Kepuasan Masyarakat .....	57
2.8 Kerangka Pemikiran.....	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
3.1. Tipe Penelitian .....	60
3.2. Paradigma Penelitian .....	60
3.3. Metode Penelitian .....	61
3.4. Subyek Penelitian .....	62
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	63
3.5.1 Data Primer .....	64
3.5.2 Data Sekunder .....	65
3.6 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian .....	66
3.7 Teknik Analisa Data .....	66
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	67

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 68
4.1.1	Sejarah Kabupaten Tangerang ..... 68
4.1.2	Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Tangerang ..... 70
4.1.3	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang ..... 71
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang ..... 71
4.2	Hasil Penelitian ..... 72
4.2.1	Penggunaan Akun Instagram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang ..... 72
4.2.2	Strategi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang ..... 74
4.2.3	Strategi Komunikasi Interaktif dengan Masyarakat (Follower Instagram) ..... 77
4.2.4	Strategi Pembagian Tugas Pengelolaan Instagram @disdukcapilkabtangerang ..... 82
4.2.5	Strategi Penerapan SOP Penanganan Komplain ..... 85
4.3	Pembahasan ..... 86
4.3.1	Dibentuknya Akun Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang ..... 86
4.3.2	Instagram sebagai Media Penanganan Komplain Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Tangerang ..... 88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1	Kesimpulan ..... 94
5.2	Saran ..... 96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Permasalahan Pelayanan Publik .....	2
Gambar 1.2	Komplain Masyarakat pada Pelayanan Publik pada akun Instagram @disdukcabupkab Tangerang .....	4
Gambar 1.3	Nomor Whatsapp Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang .....	5
Gambar 1.4	Nomor WhatsApp Layanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang .....	6
Gambar 1.5	Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kabupaten Tangerang .....	7
Gambar 1.6	Pemberian Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan .....	9
Gambar 1.7	Pemberian Predikat Zona Hijau Pelayanan Publik .....	10
Gambar 4.1	Bentuk komplain masyarakat pada Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang .....	78
Gambar 4.2	Strategi menjawab komplain masyarakat kepada Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang .....	81
Gambar 4.3	Komplain Pelayanan kartu Keluarga pada Akun Instagram @disdukcabupkab Tangerang .....	90
Gambar 4.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang .....	92
Gambar 4.5	Nilai IKM per Unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Komplain Disdukcapil Kabupaten Tangerang .....	3
Tabel 2.1	Daftar Artikel Penelitian Terdahulu .....	22

