

## ABSTRACT

The quality of public services is still not maximal in realizing community satisfaction. This is indicated by the existence of public complaints about public services. The implementation of public services by the government is still faced with a government system that is not yet effective and efficient and the quality of human resources is inadequate so that public complaints about public services are common. Whereas in the Regional Regulation of Tangerang Regency Number 07 of 2010 concerning the Implementation of Population Administration it is explained that the Population and Civil Registration Service is required to issue population documents no later than 14 (fourteen) working days after receiving the complete and correct required documents. This study aims to explain the communication strategy for handling public service complaints on the Instagram account @disdukcapilkabtangerang.

This study examines communication strategy, organizational communication, digital communication, new media theory, social media, social media characteristics, public characteristics (Instagram followers), handling public service complaints to increase public satisfaction.

This study uses a case study method with a qualitative approach, with a constructivism paradigm and data collection techniques by interviewing eight people who have roles on the Instagram social media @disdukcapilkabtangerang. With data validity techniques using data triangulation.

The results of the study show that there is a communication strategy for handling public service complaints on Instagram @disdukcapilkabtangerang, namely the Strategy for Handling Public Service Complaints at the Tangerang Regency Population and Civil Registration Service, Interactive Communication Strategy with the Community (Follower Instagram), Strategy for Sharing Tasks for Managing Instagram @disdukcapilkabtangerang, and Implementation Strategy Complaint Handling SOP. These communication strategies have been going well since the formation of Instagram and the entry of public complaints against public services in 2019.

**Keywords : organizational communication, complaints, communication strategy, community satisfaction.**

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik masih belum maksimal dalam mewujudkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan adanya komplain masyarakat terhadap pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai sehingga komplain masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi hal yang sering terjadi. Padahal dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 07 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menerbitkan dokumen kependudukan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya berkas persyaratan secara lengkap dan benar. Penelitian ini bertujuan menjelaskan strategi komunikasi penanganan komplain pelayanan publik pada akun instagram @disdukcabkabtangerang.

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi, komunikasi organisasi, komunikasi digital, teori new media, media sosial, karakteristik media sosial, karakteristik publik (follower Instagram), penanganan komplain pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dengan paradigma konstruktivisme dan teknik pengumpulan data dengan wawancara pada delapan orang yang mempunyai peranan pada media sosial instagram @disdukcabkabtangerang. Dengan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat strategi komunikasi penanganan komplain pelayanan publik pada instagram @disdukcabkabtangerang yaitu Strategi Penanganan Komplain Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, Strategi Komunikasi Interaktif dengan Masyarakat (Follower Instagram), Strategi Pembagian Tugas Pengelolaan Instagram @disdukcabkabtangerang, dan Strategi Penerapan SOP Penanganan Komplain. Strategi-strategi komunikasi tersebut sudah berjalan dengan baik semenjak dibentuknya instagram dan masuknya komplain masyarakat terhadap pelayanan publik pada tahun 2019.

**Kata kunci : komunikasi organisasi, komplain, strategi komunikasi, kepuasan masyarakat.**