



**IMPLEMENTASI KOMUKASI PUBLIK MELALUI PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KARANG TENGAH KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

NAJMAH TSAQIBAH

44221010177

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Najmah Tsaqibah

NIM : 44221010177

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Komukasi Publik Melalui Pelayanan
Prima di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota
Tangerang

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Agustus 2025


SEPULOH RIBU RUPIAH
10000
METER TEMPEL
BD830ANX008322685
(Najmah Tsaqibah)

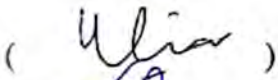
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Najmah Tsaqibah
NIM : 44221010177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Komunikasi Publik Melalui Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

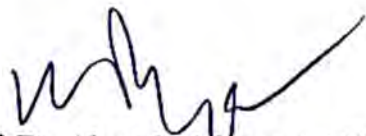
Pembimbing 1	: Yuliawati, S.Sos, M.Ikom	()
NIDN	: 0306097205	
Ketua Penguji	: Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A., MBA	()
NIDN	: 0303069401	
Penguji Ahli	: Siti Muslichatul, S.Ikom, M.Ikom	()
NIDN	: 0326089202	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Juli 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Najmah Tsaqibah
NIM : 44221010177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Komukasi Publik Melalui Pelayanan
Prima di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota
Tangerang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Agustus 2025

Yang menyatakan,



(Najmah Tsaqibah)

ABSTRAK

Nama : Najmah Tsaqibah

NIM : 44221010177

Program Studi : *Public relations*

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Komunikasi Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang

Pembimbing : Yuliawati, S.Sos, M. Ikom

Pelayanan publik yang prima menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif dan akuntabel di tingkat lokal. Kantor Kecamatan Karang Tengah sebagai penyedia layanan administrasi publik di Kota Tangerang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan komunikatif. Fungsi humas di tingkat kecamatan memegang peran strategis untuk menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat agar tercipta kepercayaan dan transparansi dalam pelayanan.

Penelitian ini menggunakan teori A6 sebagai kerangka konsep untuk menilai dimensi pelayanan prima yang terdiri dari *attitude*, *attention*, *action*, *ability*, *appearance*, dan *accountability*. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana peran humas dapat mendukung pelaksanaan keenam unsur tersebut, terutama dalam konteks pelayanan publik yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan. Teori A6 digunakan untuk mengidentifikasi efektivitas komunikasi dan interaksi antara petugas layanan dengan masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan telaah pustaka. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber, yang melibatkan berbagai narasumber dari pihak internal kecamatan serta masyarakat pengguna layanan publik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lima unsur pelayanan prima dalam teori A6, yakni *attitude*, *attention*, *action*, *ability*, dan *accountability*, telah diimplementasikan secara konsisten oleh petugas humas Kecamatan Karang Tengah. Namun, aspek akuntabilitas menghadapi kendala teknis yang dipengaruhi oleh ketergantungan pada instansi lain, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil), yang menyebabkan keterlambatan pelayanan dan berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, pihak kecamatan tetap berupaya menjaga kepercayaan publik dengan menjaga komunikasi aktif, memberikan penjelasan terbuka, dan melakukan tindak lanjut cepat terhadap keluhan masyarakat.

Kata Kunci: Humas, Pelayanan Prima, Akuntabilitas, A6, Pemerintah Kecamatan

ABSTRACT

Name : Najmah Tsaqibah

NIM : 44221010177

Study Program : Public relations

Thesis Report Title : *Implementation of Public Communication in Enhancing Excellent Service at the Karang Tengah Sub-district Office Tangerang City*

Counsellor : Yuliawati, S.Sos, M. Ikom

Excellent public service is a key indicator of responsive and accountable local governance. As a frontline administrative body in Tangerang City, Karang Tengah Sub-District plays a crucial role in meeting citizens' needs with speed, precision, and effective communication. The role of Public Relations (PR) at the sub-district level is strategically vital in bridging government and citizens to foster trust and service transparency.

This study adopts the A6 theory as the conceptual framework, which encompasses six components of excellent service: attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability. The research focuses on how PR supports the implementation of these components, particularly in strengthening communication strategies and service delivery in a decentralized government setting.

A descriptive qualitative method was used, involving in-depth interviews, documentation, and literature review. Data analysis was conducted through stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The validity of findings was ensured through source triangulation involving internal staff and service users from the community.

The results reveal that five of the six A6 components, attitude, attention, action, ability, and accountability, are consistently implemented by PR officers at Karang Tengah Sub-District. Nonetheless, the accountability component faces challenges due to technical dependency on external agencies such as the Civil Registry Office (Capil), which occasionally causes delays and affects public trust. Despite this, the sub-district maintains active communication and swift follow-up efforts to uphold transparency and citizen satisfaction.

Keywords: *Public Relations, Excellent Service, Accountability, A6, Sub-District Government*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan yang berjudul “Analisis Peran *Public relation* Dalam Komunikasi Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang”. Tugas ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya yang selalu membantu perjuangan beliau dalam menegakkan Islam di muka bumi ini.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis merasa bersyukur atas dorongan semangat, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Yuliawati, S.Sos, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang sudah banyak membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan proposal tugas akhir skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku dosen mata kuliah Riset Komunikasi dan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Ismu Hartono, SE, MT yakni Sekretaris Camat Karang Tengah sudah bersedia sebagai informan kunci, Ibu Ahyamah, S.Ag, M, Si yakni Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Karang Tengah sebagai informan, Ibu Ruri Byastira yakni Tenaga Harian Lapas Kecamatan Karang Tengah, Ibu Yanti dan Pak Ahmad yakni masyarakat kecamatan karang sebagai informan.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Budi Rahman dan Almarhumah Ibu Hawati yang selalu mendoakan penulis ketika semasa hidupnya, serta keempat kakak-kakak kandung penulis yakni Rida, Salsa, Afif, Sayid yang memberi semangat dan dukungan tanpa henti baik moril maupun materil yang telah diberikan kepada penulis.
7. Lintang, Annisya, Tirta, Hani, Novi yang telah memberikan dukungan satu sama lain di semester-semester akhir ini.

8. Untuk seluruh sahabat *Public relations* 2021 yang memberikan dukungan dan motivasinya selama ini khususnya teman-teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana angkatan 2021.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis merasa masih banyak kekurangan baik dari teknis maupun materi. Mengingat kemampuan penulis, penulis berharap dapat menerima saran dan kritik yang membangun, sehingga bila nanti dikemudian hari ada kajian yang lebih mendalam mengenai penelitian yang sejenis dapat mempermudah dan menjadi bahan pembelajaran untuk peneliti.

Dalam hal ini penulis hanya bisa mengucapkan rasa syukur sekaligus berdoa semoga segala kebaikan yang diberikannya dibalas berlipat ganda dari Allah S.W.T. Dengan redah hati, penulis berharap semoga karya ini bermanfaat dan informatif bagi teman-teman dan pembaca.

Jakarta, 30 April 2024



UNIVERSITAS
MERCU BUANA Najmah Tsaqibah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis.....	17
2.2.1 Komunikasi	17
2.2.1.1 Definisi Komunikasi	17
2.2.1.2 Fungsi Komunikasi	17
2.2.1.3 Unsur-Unsur Komunikasi	18
2.2.2 Komunikasi Publik.....	19
2.2.3 Informasi Publik.....	21
2.2.4 Layanan Publik	22

2.2.5	Pelayanan Prima.....	24
2.2.5.1	Definisi Pelayanan Prima	24
2.2.5.2	Konsep A6 dalam Pelayanan Prima	25
2.2.5.3	Proses dan Tahapan Pelayanan Prima	27
2.2.6	Humas Pemerintah	28
2.2.6.1	Definisi Humas Pemerintah	28
2.2.6.2	Fungsi Humas Pemerintah	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1	Paradigma Penelitian.....	31
3.2	Metode Penelitian.....	31
3.3	Subjek Penelitian.....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1	Data Primer	35
3.4.2	Data Sekunder	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1	Sejarah Kantor Kecamatan Karang Tengah.....	39
4.1.2	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Karang Tengah.....	40
4.1.3	Visi Misi Kantor Kecamatan Karang Tengah.....	41
4.1.4	Tugas dan Fungsi Kecamatan Karang Tengah	41
4.1.4.1	Sekretariat.....	41
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Sikap Petugas dalam Pelayanan	42
4.2.2	Perhatian Petugas dalam Pelayanan	47
4.2.3	Tindakan Petugas dalam Membantu Masyarakat	51
4.2.4	Kompetensi Petugas kepada Masyarakat	53
4.2.5	Penampilan Petugas dalam Pelayanan	56
4.2.6	Tanggung Jawab Petugas dalam Pelayanan	59
4.3	Pembahasan.....	64

4.3.1	Analisa Pelayanan Petugas pada Pelayanan Prima	64
4.3.2	Analisa Komunikasi Publik pada Pelayanan Petugas Kecamatan	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran.....	79
5.2.1	Saran Akademis	79
5.2.2	Saran Praktis	80
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indikator Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2019-2023 Kantor Kecamatan	3
Gambar 2. Triangulasi Sumber	38
Gambar 3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Karang Tengah.....	40
Gambar 4. Papan Pengumuman Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan	45
Gambar 5. Gambar Informasi Melalui <i>Facebook</i> dan <i>Instagram</i> Pelayanan Kecamatan Karang Tengah .	46
Gambar 6. Gambar Sistem Daftar Nomor Antrian Kantor Kecamatan Karang Tengah.....	47
Gambar 7. Gambar Loker Kantor Kecamatan Karang Tengah.....	50
Gambar 8. Gambar Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Kecamatan Karang Tengah	54



DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara Informan Kunci dan Informan	85
Lampiran 2. Panduan Wawancara Informan Eksternal.....	87
Lampiran 3. Hasil Transkrip Wawancara Bapak Ismu – Sekretaris Camat	88
Lampiran 4. Hasil Transkrip Wawancara Ibu Ahyamah, S,Ag., M. Si – Kepala Seksi Pelayanan Umum.	91
Lampiran 5. Hasil Transkrip Wawancara Ibu Ruri Byastira – Tenaga Harian Lapas.....	98
Lampiran 6. Hasil Transkrip Wawancara Ibu Yanti – Masyarakat Kecamatan Karang Tengah	106
Lampiran 7. Transkrip Hasil Wawancara Pak Ahmad – Masyarakat Kecamatan Karang Tengah.....	108
Lampiran 8. Surat Permohonan Penelitian	110
Lampiran 9. Surat Persetujuan Penelitian	112
Lampiran 10. Curriculum Vitae	113

