

**PENGELOLAAN APLIKASI LAPORGUB SEBAGAI COMPLAINT  
HANDLING PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata I  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Servanda Aprilado Ananda Ganda Budi**

**20160530031**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Servanda Aprilado Ananda Ganda Budi

Nomor Induk Mahasiswa : 20160530031

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul : “PENGELOLAAN APLIKASI LAPORGUB SEBAGAI COMPLAINT HANDLING PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2019” merupakan hasil karya diri saya dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk sudah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini memiliki bukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, saya bersedia diberikan sanksi yang sesuai.

Yogyakarta, 15 November 2020



Servanda Aprilado Ananda G.B

## HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang telah memberikan segalanya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Bapak Junianto Budi Utomo dan ibu Budiyati yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan segala hal yang dibutuhkan bagi penulis baik dari segi moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan perjuangan ini dengan selalu berpijak pada kebenaran dan semangat juang yang tinggi.
3. Seluruh keluarga dan pihak-pihak yang selama ini membantu penulis dari awal hingga akhir.
4. Seluruh keluarga PWI BEM Fisipol UMY 2016/2017 yang telah memberikan nuansa kekeluargaan yang sangat luar biasa. Terimakasih Tri Azmi Khaerunnisa, Hafidz Ridha Tri Syahputra, Dicky Ademaputra, Oktavian Rahman Koko, Kelvin Alvayed, Arianty Agustin, Yolanda Aditya, Meiniar Trisny, Fika Nurislamia, Seka, Novita Sodiq.
5. Seluruh keluarga Kastrat BEM Fisipol UMY 2017/2018 yang telah berjuang bersama dengan semangat juang yang tinggi dan rasa kekeluargaan yang erat. Terimakasih Firyal Elsa Sabilla, Adam Januar, Agrin Putra Wibowo, Wijdanu Akram, Fikram Rettob, Ara Dwi Anggraeni, Erika, Fitria Mulyaning Madani, Rahma, Oyi, dan Fatihatur Rahmi Azizah.
6. Seluruh mahasiswa yang pernah menggoreskan tinta sejarah yang sangat luar biasa di kampus dengan mendirikan Partai Demokrasi Mahasiswa (PDM).
7. Seluruh Anggota GMNI UMY yang selalu menjunjung tinggi nilai-nilai dan

ajaran Presiden Sukarno.

8. Seluruh tokoh idola yang selama ini telah menjadi inspirasi bagi penulis. Terimakasih Nabi Muhammad, Muhammad Al-Fatih, Sukarno, Adolf Hitler, Abraham Lincoln, John F Kennedy, Donald Trump, Mikel Arteta, Ganjar Pranowo, Krisna, Karna, dan Arjuna.

### **MOTTO**

Untuk menegakkan kebenaran, melakukan sesuatu yang terlihat tidak benar sangat diwajibkan, dan hal itu disebut “kewajiban disaat krisis”.

~Basudewa Krisna

Gantungkan cita-citamu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang.

~Sukarno

Tuanku ya rakyat, gubernur (pemimpin) hanyalah mandat.

~Ganjar Pranowo

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum wr. wb*

Segala puja dan puji syukur hanya milik Allah SWT Tuhan semesta alam. Sholawat serta salam senantiasa dicurahkan untuk Baginda Nabi Agung Rasulullah SAW. Alhamdulillah atas segala limpahan berkah dan nikmat-Nya penulis dapat menuntaskan penelitian dengan judul “Pengelolaan Aplikasi LapoGub sebagai Complaint Handling Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019” ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana atau strata satu (S1) di jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan penelitian ini tidak terlepas dari adanya dukungan, bimbingan, dan kerjasama dengan berbagai pihak terkait. Maka dari itu sebagai bentuk rasa syukur peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu Wata’ala yang dengan ridho-Nya memberikan kekuatan kepada penulis, dan mencurahkan nikmat-Nya dalam menjalani setiap tahapan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP, M.Sc selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Mas Nur Sofyan, S.Ikom., M.Ikom selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan, arahan, dan semangat kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Komunikasi yang memberikan banyak ilmu bermanfaat kepada penulis.
6. Pak Muryadi, Pak Jono, dan Mba Siti yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam mengurus administrasi.
7. Seluruh jajaran Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah khususnya Bidang *e-Government* yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.

Yogyakarta, 15 November 2020



Servanda Aprilado Ananda G.B

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
Abstrak .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Landasan Teori.....	10
E. Metodologi Penelitian .....	22
F. Sistematika Penulisan .....	28
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	29
A. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.....	29
1. Profil Dinas.....	29
2. Visi dan Misi .....	30
3. Tugas dan Fungsi.....	31



4. Struktur Organisasi.....	32
5. Tugas Pokok dan Fungsi Masing-Masing Bidang .....	32
BAB III PEMBAHASAN .....	40
A. Sajian Data .....	40
1. Ketepatan Waktu dalam Merespon Aduan ( <i>Timeliness</i> ).....	40
2. Manfaat atau Perbaikan yang Diperoleh ( <i>Redress</i> ).....	45
3. Permintaan Maaf Organisasi ( <i>Apology</i> ) .....	51
4. Kemauan Organisasi untuk Bertanggungjawab dan Menjelaskan Persoalan yang Dikeluhkan ( <i>Credibility</i> ).....	53
5. Cara Melakukan Komunikasi ( <i>Attentiveness</i> ).....	56
B. Analisis Data .....	60
1. Ketepatan Waktu dalam Merespon Aduan ( <i>Timeliness</i> ).....	60
2. Manfaat atau Perbaikan yang Diperoleh ( <i>Redress</i> ).....	68
3. Permintaan Maaf Organisasi ( <i>Apology</i> ) .....	74
4. Kemauan Organisasi untuk Bertanggungjawab dan Menjelaskan Persoalan yang Dikeluhkan ( <i>Credibility</i> ).....	78
5. Cara Melakukan Komunikasi ( <i>Attentiveness</i> ) .....	84
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	89
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	93
Daftar Pustaka .....	95
LAMPIRAN .....	101

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Jawa Tengah .....	35
Gambar 3.1 Respon Cepat dari Admin LapoGub .....	48
Gambar 3.2 Mekanisme Aduan LapoGub .....	52
Gambar 3.3 Aduan Masuk Berdasarkan Kanal .....	55
Gambar 3.4 Rekap Aduan SKPD Provinsi .....	58
Gambar 3.6 OPD Tanpa Permintaan Maaf .....	64
Gambar 3.7 OPD dengan Permintaan Maaf .....	65
Gambar 3.8 Formulir Aduan Masyarakat .....	72
Gambar 3.9 Aduan Berdasarkan Status .....	73
Gambar 3.10 Disposisi Selesai .....	75

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rekapitulasi Aduan Masuk 2019 .....	5
---	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Wawancara Agung Hikmati .....	106
Lampiran 2 Wawancara Iswahyudi .....	110
Lampiran 3 Wawancara Djoko Pamungkas .....	116
Lampiran 4 Wawancara Rani .....	122