

**STRATEGI *COMPLAINT HANDLING* DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN (DPMP) KOTA YOGYAKARTA DALAM
MENANGANI KELUHAN MASYARAKAT TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Yustina Dwinamaya

20160530061

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

2020

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yustina Dwinamaya

NIM : 20160530061

Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/ *Public Relations*

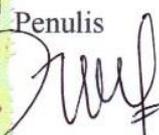
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi *Complaint Handling Dinas* Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP) Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Tahun 2018” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya merupakan hasil plagiat karya orang lain, maka saya bersedia dicabut keserjanaannya.

Yogyakarta, 17 Oktober 2020



Penulis


Yustina Dwinamaya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah hasil karya penulis yang akan persembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan nikmat dan pertolongan-Nya kepadapenulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai panutan umat muslim yang penuh dengan kemuliaan dan ketaatannya kepada Allaw SWT memberikan penulis motivasi tentang kehidupan dan mengajari penulis melalui sunah-sunahnya.
3. Untuk kedua orang tua penulis tercinta yaitu, Bapak Ade Suarna dan Ibu Rosmayati yang selalu memberikan penulis support untuk segera menyelesaikan skripsi.
4. Kaka perempuan penulis tersayang Rizky Rosiana Fauziah yang selalu Mengingatkan penulis untuk tetap menjadi pribadi yang kuat dan selalu membantu penulis.
5. Almamater penulis yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengantarkan hingga mendapatkan gelar Sarjana.
6. Terimakasih untuk diri sendiri yang sudah berjuang lebih keras sejauh ini, jangan mudah putus asa dalam menghadapi segala rintangan. Percayalah setelah kesulitan akan ada kemudahan dan percaya juga yang Maha Kuasa akan selalu ada didekatmu.

MOTTO

Tidak penting seberapa lambatnya anda melaju, selagi ada usaha dan kemauan yang kuat untuk tetap berusaha dan tidak berhenti, yakinlah suatu saat hasil yang anda inginkan akan segera tercapai.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Sholawat serta salam semoga senantiasa Allah curahkan kepada Nabi Muhammad Shallallah 'Alaihi Wasallam, beserta keluarga dan para shahabatnya. Skripsi yang berjudul **“Strategi *Complaint Handling* Dinas Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP) Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Tahun 2018”**. Dapat terselesaikan dengan baik.

Pada penelitian ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan yang penulis miliki dan data yang diperoleh. Atas segala kekurangan dalam penelitian ini, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun dan mengarahkan pada penyempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian ini, penulis menerima dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu, khususnya kepada:

1. Dr.Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing serta memberikan arahan, masukan, kemudahan dan kesabaran bagi penulis dari awal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Haryadi Arif Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc. Selaku Dosen penguji skripsi dan Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UMY.

3. Aswad Ishak, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi.
4. Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi UMY.
5. Bapak/Ibu Dosen di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang senantiasa memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
6. Pak Mur, Pak Jono dan Mba Siti selaku staf jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membantu kelancaran penulis dalam urusan administrasi.
7. Bapak Nur Sulistiyohadi, Sm. Hk. Selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang sudah membantu penulis memberikan kemudahan dalam kelancaran penelitian di instansi.
8. Bapak Dodit Sugeng Murdowo, S.H. Selaku Kepala Bidang Konsultasi dan Pengaduan DPMP Kota Yogyakarta.
9. Bapak Gunawan Heri Mulyono, S.H. Selaku Kepala Seksi Regulasi dan Pengaduan DPMP Kota Yogyakarta.
10. Bu Tiesa, Mba Arum dan staf DPMP Kota Yogyakarta lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu penulis ucapkan terimakasih karena selalu memberikan penulis motivasi yang membangun juga informasi yang bermanfaat.
11. Ibu Lintang dan Dione yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Fandi Lasri, yang telah membantu penulis dan selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
13. Rd. Ita, Widi Nurul Fajri, Lia Siti Nurfauziah, Teh Intan, Niswatun Rafiatut T, yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan *support* kepada penulis.
14. Putri Ines Ramadhani dan mbak Ian yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi.
15. Muhammad Naufal Fadillah teman seperjuangan penulis yang telah membantu dan selalu berbagi pengetahuan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang sudah memberikan bantuan atas kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik atas semua kebaikan yang diberikan kepada penulis. Hanya Allah yang maha Sempurna dan maha Luas Ilmunya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian. Amin

Yogyakarta, 17 Oktober 2020

Penulis

Yustina Dwinamaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kajian Teori.....	8
1. <i>Customer Relations</i>	8
2. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	13
3. Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>)	18
F. Penelitian Terdahulu	31
G. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Lokasi Penelitian.....	34
3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
4. Informan Penelitian.....	36
5. Sumber Data	37
6. Teknik Analisis Data	37
7. Uji Validitas	39
8. Sistematika Penulisan	40

BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	42
A. Sejarah Singkat DPMP Kota Yogyakarta	42
B. Visi dan Misi DPMP Kota Yogyakarta.....	43
C. Logo DPMP Kota Yogyakarta	44
D. Struktur Organisasi DPMP Kota Yogyakarta	44
E. Tugas dan Fungsi	46
1. Kepala Dinas.....	46
2. Sekretariat	46
3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	47
4. Bidang Perencanaan dan Pengendalian Penanaman Modal	48
5. Bidang Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal	49
6. Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	50
7. Bidang Konsultasi dan Pengaduan	50
F. Jenis Perizinan dan Non Perizinan	51
BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS	54
A. Sajian Data	54
B. Analisis Data	78
BAB IV PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Rekapitulasi Kegiatan Pengaduan Perizinan Periode Januari – Desember 2018.....	3
Tabel 1. 2	Rekapitulasi Kegiatan Pengaduan Perizinan Periode Januari – Desember 2019.....	4
Tabel 1. 3	Rekapitulasi Media Keluhan Periode Januari – Desember 2018.....	6
Tabel 3. 1	Rekapitulasi Pengaduan dan Penanganan Periode Januari – Desember 2018.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Flowchart penanganan keluhan via ruang pengaduan.....	23
Gambar 1. 2 Flowchart penanganan keluhan via surat	25
Gambar 1. 3 Flowchart penanganan keluhan via SMS, Email, UPIK, Website ...	27
Gambar 2. 1 Logo DPMP Kota Yogyakarta	44
Gambar 2. 2 Bagan Struktur Organisasi DPMP Kota Yogyakarta	45
Gambar 3. 1 Bagan Struktur Organisasi DPMP Kota Yogyakarta	61
Gambar 3. 2 Website UPIK	62
Gambar 3. 3 Halaman (website) DPMP Kota Yogyakarta	63
Gambar 3. 4 Kotak Pengaduan	64
Gambar 3. 5 Flowchart prosedur penanganan keluhan.....	70
Gambar 3. 6 Kamera DSLR	72
Gambar 3. 7 Ruang Pengaduan.....	73
Gambar 3. 8 Mobil Pengecekan Lokasi	74
Gambar 3. 9 Unit Komputer.....	74