

***SERVICE EXCELLENT* PEGAWAI KECAMATAN JATIASIH DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

HELGA DWI PUTRI

180900140

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU

POLITIK

JAKARTA

2024

***SERVICE EXCELLENT* PEGAWAI KECAMATAN JATIASIH DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2024

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS

SATYA NEGARA INDONESIA

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 26 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



(Helga Dwi Putri)

180900140

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Helga Dwi Putri
NIM : 180900140
JUDUL : Service Excellent Pegawai Kecamatan Jatiasih Dalam
Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Publik Relation
Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, Agustus 2024

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Drs.Solten Rajagukguk, MM)

(Fitri Sarasati M.S.Ikom., M.Sc)

Mengetahui,

Ketua Program

Studi Dekan FISIP

(Dr. Achmad Budiman Sudarsono., M.I.Kom)

(Drs. Solten Rajagukguk, M.M)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Helga Dwi Putri
NIM : 180900140
JUDUL : **Service Excellent** Pegawai Kecamatan Jatiasih Dalam
Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Publik Relation

Jakarta, Agustus

2024 Menyetujui

Ketua Penguji Fitri Sarasati M.,S.Ikom., M.Sc

Anggota Penguji I Drs. Soften Rajagukguk, M.M

Anggota Penguji II Helen Olivia M.I.Kom

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

Dekan FISIP

(Dr. Achmad Budiman Sudarsono., M.I.Kom)



(Drs. Soften Rajagukguk, M.M)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Helga Dwi Putri
NIM : 180900140
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas
JUDUL : Service Excellent Pegawai Kecamatan Jatiasih Dalam
Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat
Jumlah Halaman : vi + 84 halaman
Bibliografi : 31 Buku, 1 Jurnal, 4 Undang-undang

ABSTRAK

Service excellent memainkan peran krusial dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Masalah yang dihadapi di Kecamatan Jatiasih adalah kinerja pemerintah daerah masih belum serius dalam membuat sebuah gerakan perubahan reformasi birokrasi yang rapi, disiplin dan transparan belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Service Excellent Pegawai Kecamatan Jatiasih Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat.

Dalam studi ini, dilakukan analisis terhadap berbagai teknik *Service excellent*, termasuk pada teknik social exchange, teknik komunikasi masal, teknik pelayanan, penggunaan media sosial, penyuluhan langsung, penggunaan sistem aplikasi keluhan masyarakat dan aplikasi perizinan.

Metode yang digunakan meliputi survei terhadap penerima layanan, wawancara dengan petugas pelayanan, dan kajian kasus dari beberapa instansi yang telah menerapkan praktik *service excellent* yang inovatif.

Hasil penelitian menunjukkan adanya transparansi, keterlibatan aktif masyarakat, dan respons yang cepat terhadap pelayanan publik. Selain itu, pendekatan *Service excellent* yang berbasis teknologi, seperti aplikasi mobile dan platform media sosial, terbukti efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Kendala salah satunya pada pegawai yang tidak merata dalam memberikan pelayanan *service excellent* pada masyarakat baik layanan online maupun offline. Solusi pegawai diberikan *service excellent* untuk pegawai dalam pemahaman teknologi pelayanan berbasis digital.

Penelitian ini memberikan manfaat untuk perbaikan strategi *service excellent* yang berorientasi pada peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses perizinan. Analisis dari temuan ini diharapkan dapat membantu lembaga publik dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara signifikan.

Kata Kunci : *Service excellent, Pelayanan Masyarakat*

Pembimbing I : Fitri Sarasati M ,S.Ikom., M.Sc

PembimbingII : Drs.Solten Rajagukguk, MM

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

NAME : Helga Dwi Putri
NIM : 051703503125162
STUDY PROGRAM : Communication Studies
INTEREST : Excellent Service by Jatiasih District Employees in Improving Services to the Community Number of
Pages : vii + 118 pages
Bibliography : 31 Books, 1 Journals, 4 Constitution

ABSTRACT

Excellent service plays a crucial role in improving services to the community. The problem faced in Jatiasih District is that the performance of the regional government is still not serious in creating a movement for change in bureaucratic reform that is neat, disciplined and transparent. This research aims to determine the Excellent Service of Jatiasih District Employees in Improving Services to the Community.

In this study, an analysis of various excellent service techniques was carried out, including social exchange techniques, mass communication techniques, service techniques, use of social media, direct counseling, use of public complaint application systems and licensing applications.

The methods used include surveys of service recipients, interviews with service officers, and case studies from several agencies that have implemented innovative service excellence practices.

The research results show transparency, active community involvement, and fast response to public services. In addition, technology-based service excellence approaches, such as mobile applications and social media platforms, have proven effective in increasing service accessibility and efficiency. One of the obstacles is that employees are not evenly distributed in providing excellent service to the community, both online and offline services. Employee solutions provide excellent service for employees who understand digital-based service technology.

This research provides benefits for improving service excellence strategies that are oriented towards increasing community involvement in the licensing process. It is hoped that analysis of these findings can help public institutions in designing more effective communication strategies, so that services to the community can be significantly improved.

Keywords : Excellent service, community service

Supervisor I : Fitri Sarasati M ,S.Ikom., M.Sc

Supervisor II : Drs.Solten Rajagukguk, MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridha dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Service Excellent Pegawai Kecamatan Jatiasih Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat*”.

Kelancaran pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Termasuk kedua orang tua dan keluarga yang sudah mendoakan dan selalu memberikan *support*. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr.Sihar P.H Sitorus BS.BA.MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Drs. Solten Rajagukguk, M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sekaligus Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan masukan positif.
3. Dr.Achmad Budiman,S.Sos.,M.Ikom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Fitri Sarasati M ,S.Ikom., M.Sc selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan masukan positif dalam proses pembuatan proposal penelitian dan senantiasa selalu aktif menjawab pertanyaan peneliti dalam memahami penelitian yang dijalankan.

5. Pihak Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi yang sudah mengizinkan tempatnya untuk dijadikan objek pembuatan karya dan telah bersedia membantu dalam memberikan informasi..
6. Teguh Ade Faisal, Hazira Adreana Saila, dan Kedua Orang Tua saya Selaku Penghibur dan pemberi pengaruh baik kepada peneliti selama mengerjakan skripsi dan telah mewarnai perjalanan perskripsian peneliti dan menjadi support system terbaik.
7. Teman-teman saya yang ada didalam grup “HAPPILY EVER AFTER” selaku support system peneliti dan menemani peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan berkat wejangan wejangannya, peneliti mampu bertahan hingga detik ini.
8. Dan untuk Anestesya Ayu Saputri selaku malaikat si peneliti dan pemberi pengaruh besar terhadap proses berjalannya peneliti dan berkat cintanya, peneliti mampu bertahan hingga detik ini.
9. Terakhir tapi tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah berusaha sebaik mungkin untuk memberikan “karya” terbaik dan sudah kuat berjuang sampai akhir.

Dalam proses skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan agar dapat memberi manfaat, baik berupa inspirasi maupun motivasi bagi pembaca.

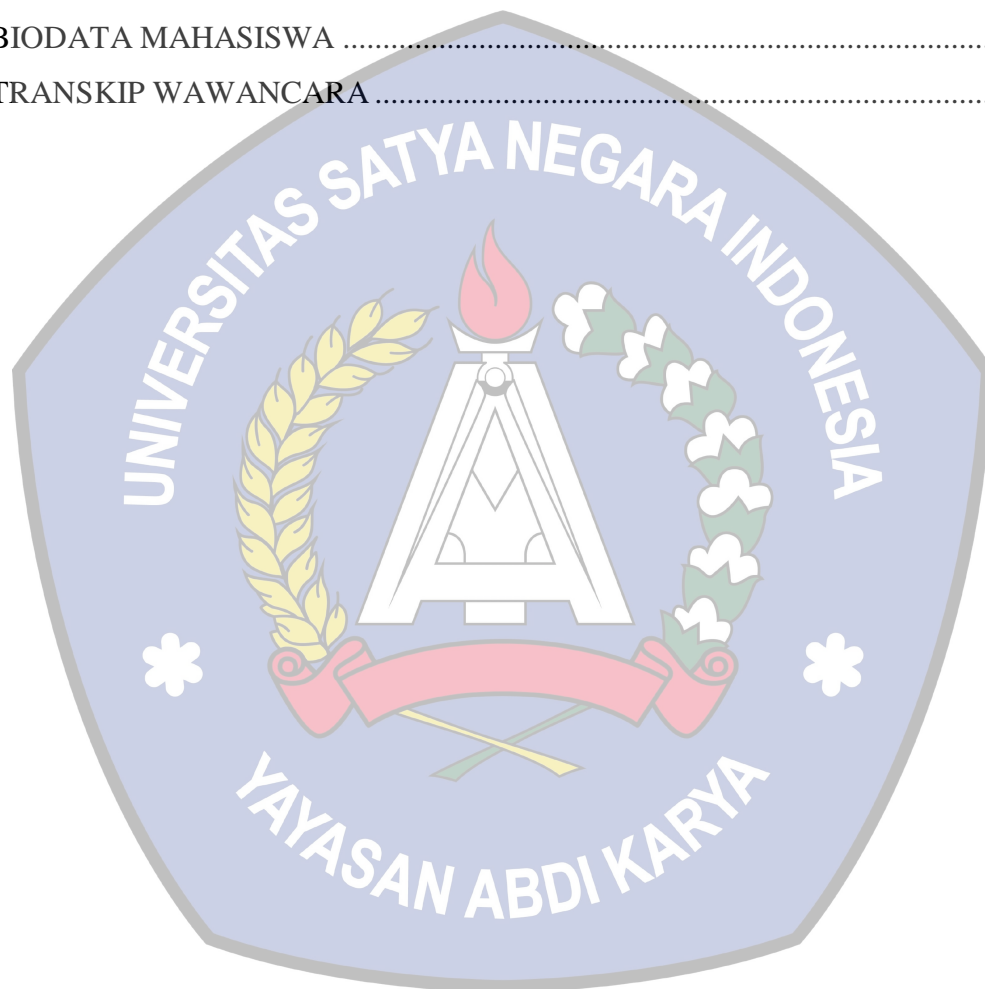


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS.....	i
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori <i>Social Exchange</i>	11
2.2 Landasan Konseptual.....	14
2.2.1 Pengertian Service Excellent.....	15
2.2.2 Pengertian Komunikasi.....	26
2.2.3 Pengertian Komunikasi Masa.....	35
2.2.4 Pengertian <i>Public Relation</i>	39
2.2.5 Pengertian Masyarakat.....	43
2.3 Alur Pemikiran.....	51

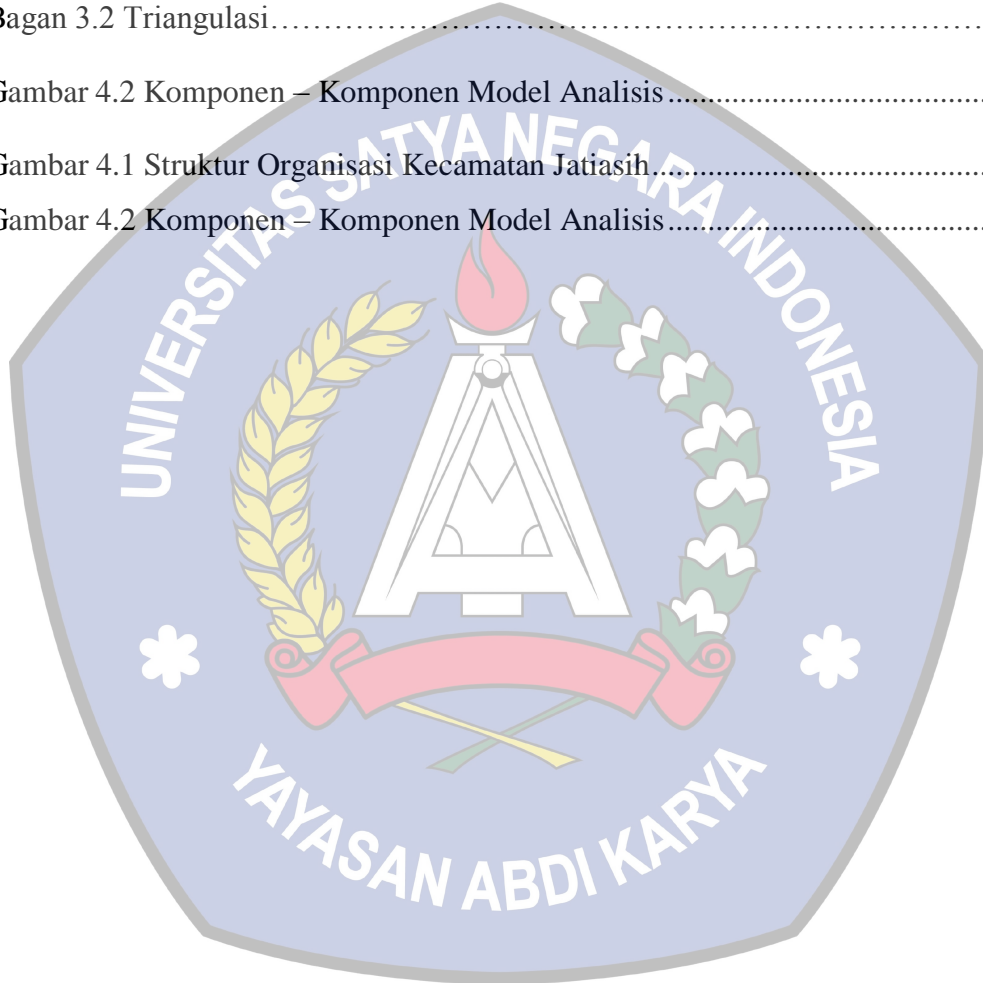
BAB III METODELOGI PENELITIAN	51
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
3.2 Desain Penelitian	52
3.2.1 Paradigma Penelitian.....	54
3.2.2 Pendekatan Penelitian	57
3.2.3 Metode Penelitian.....	57
3.2.4 Sifat Penelitian	59
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	60
3.3.1 Subjek Penelitian.....	60
3.3.2 Objek Penelitian.....	60
3.3.3 Study Pustaka	61
3.4 Informan Penelitian	62
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	62
3.6 Tehnik Analisis Data	64
3.7 Tehnik Keabsahan Data.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	69
4.1 Subyek Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Demografi Kecamatan Jatiasih	69
4.1.2 Gambaran Umum Aspek Kepegawaian.....	71
4.1.3 Gambaran Umum Strategi Analisis.....	74
4.2 Hasil Penelitian.....	77
4.3 Pembahasan	89
4.3.1 Analisis <i>Model Hubungan 5 Tahap De Vito Dalam Mubarak</i>	90
4.3.2 Analisis Service excellent Kecamatan Publik Kecamatan Jatiasih Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat.....	94
4.3.3 Kendala Analisis Service excellent Kecamatan Publik Kecamatan Jatiasih Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat.....	101
4.3.4 Solusi mengatasi kendala Analisis Service excellent Kecamatan Publik Kecamatan Jatiasih Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat.....	102

BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
FOTO WAWANCARA.....	106
LAMPIRAN.....	107
BIODATA MAHASISWA	108
TRANSKIP WAWANCARA.....	109



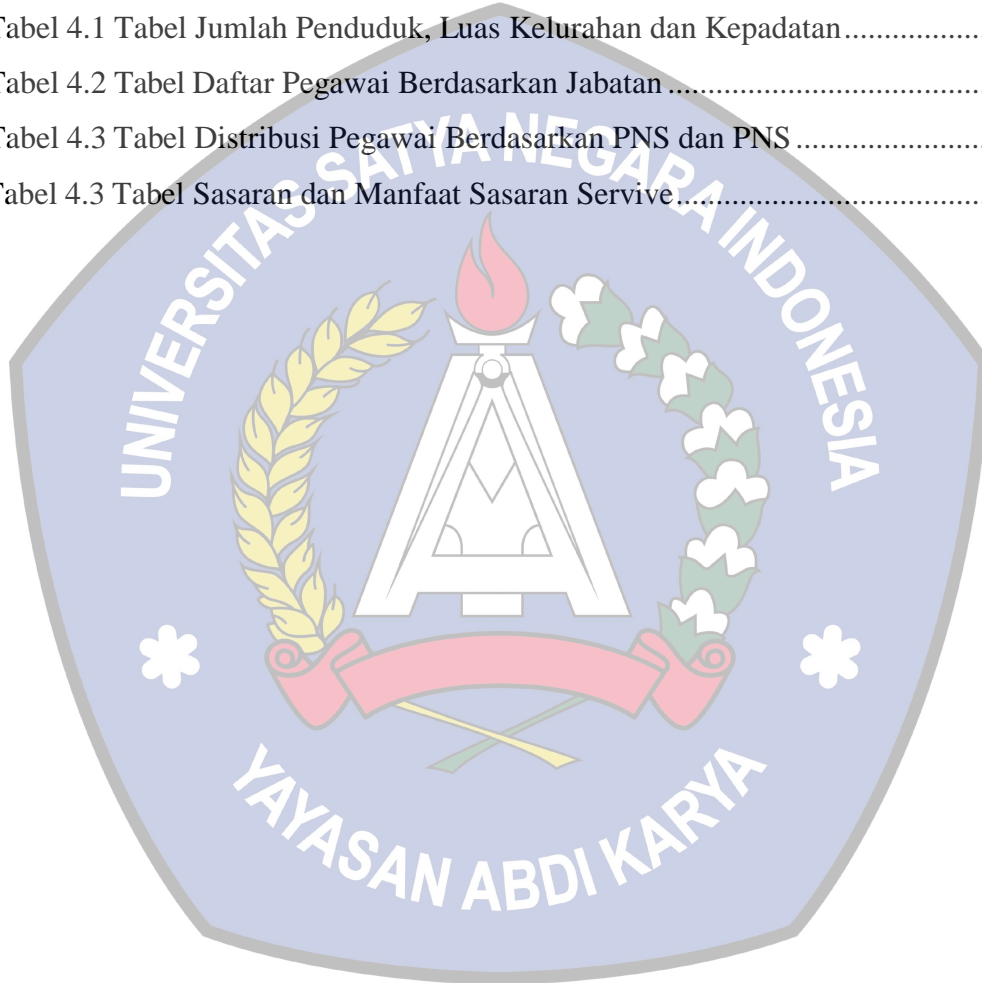
DAFTAR GAMBAR

Bagan 3.1 Alur Pemikiran	47
Bagan 3.2 Triangulasi.....	62
Gambar 4.2 Komponen – Komponen Model Analisis.....	69
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Jatiasih.....	67
Gambar 4.2 Komponen – Komponen Model Analisis.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Survey Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Penduduk, Luas Kelurahan dan Kepadatan.....	64
Tabel 4.2 Tabel Daftar Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	66
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Pegawai Berdasarkan PNS dan PNS.....	66
Tabel 4.3 Tabel Sasaran dan Manfaat Sasaran Service.....	82



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pemikiran	35
Bagan 3.2 Tringulasi Sumber	5

