

**ORGANIZATION-PUBLIC RELATIONS DALAM
IMPLEMENTASI LAYANAN SP4N LAPOR! DI KABUPATEN
MUKOMUKO PROVINSI BENGKULU**

TESIS



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

**ORGANIZATION-PUBLIC RELATIONS DALAM
IMPLEMENTASI LAYANAN SP4N LAPOR! DI KABUPATEN
MUKOMUKO PROVINSI BENGKULU**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu
Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas**



NESTHY KHEREN NADIA

NIM : 2020862024

Dr. SARMIATI M.Si

Dr. ERNITA ARIF, M.Si

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

Nama : Nesthy Kheren Nadia
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : *Organization-Public Relations* Dalam Implementasi Layanan *SP4N LAPOR!* di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu

Organization-Public Relationship merupakan sebuah konsep yang menunjukkan peran utama *public relations* adalah menjalin dan memelihara hubungan baik dengan publiknya. Publik dari implementasi *SP4N LAPOR!* dibagi menjadi 2 (dua) yaitu publik internal (perangkat daerah) dan publik eksternal (masyarakat). *SP4N LAPOR!* merupakan layanan yang dibentuk oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik lagi dengan cara menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat lalu mencari solusi atas laporan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Diskominfo dalam menjalin hubungan dengan publik, menganalisis pelaksanaan *organization-public relations*, dan menganalisis implementasi *SP4N LAPOR!* di Kabupaten Mukomuko. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika berperan sebagai *communication technician* (pelaksana teknis komunikasi), sebagai *communication fasilitator* (jembatan komunikasi yang memfasilitasi hubungan antara publik dan organisasi), dan sebagai *problem solver* (memfasilitasi pemecahan masalah). Publik internal dan eksternal memiliki tugas masing-masing yang sama pentingnya. Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pelaksanaan *SP4N LAPOR!*, namun komitmen yang di tunjukan perangkat daerah dalam menjawab aspirasi dan pengaduan masyarakat masih rendah. Hal tersebut menyebabkan muncul rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan *SP4N LAPOR!*. Dalam implementasi *SP4N LAPOR!*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko telah menjalin komunikasi dengan publiknya namun *feedback* yang diharapkan masih belum sesuai. Perangkat daerah masih ada yang lalai dengan laporan dari masyarakat dan tidak memberikan jawaban berdasarkan analisa. Akibatnya masyarakat menjadi ragu menggunakan *SP4N LAPOR!*. Selain itu, alur birokrasi *SP4N LAPOR!* yang cukup panjang membuat masyarakat tidak sabar dalam menunggu jawaban dari laporannya.

Kata Kunci : *Organization-Public Relations*, *SP4N LAPOR!*, Kabupaten Mukomuko

ABSTRACT

Name : Nesthy Kheren Nadia
Study Program : Master of Communication Science
Title : *Organization-Public Relations in the Implementation of SP4N LAPOR! Services in District of Mukomuko, Bengkulu Province*

Organization-Public Relationship is a concept which shows the main role of public relations that to build and maintain good relationship with the public itself. Public implementation of SP4N LAPOR! is divided into 2 (two), those are internal public (regional working unit) and external public (public community). SP4N LAPOR! is a service established by the government to realize better public services by accommodating public community's aspirations and complaints with finding solutions to these reports. This research aimed to know the role of The Office of Communication and Information in building a good relation with public community, to analyze the implementation of organization-public relations concept, and to analyze the implementation of SP4N LAPOR! in the District of Mukomuko. This research used qualitative method approach by collecting data from deep interview and documentation. The result shows that The Office of Communication and Information has a role as communication technician (technical implementer in communication), as communication fasilitator (bridging the communication between public community and organization), and as problem solver (facilitate how to solve the problem). Internal and external public have their own important role in the implementation of SP4N LAPOR!. The Office of Communication and Information has a high commitment according to the implementation of SP4N LAPOR!, yet the commitment showed by the regional working unit in responding the aspirations and the complaints from public community is still low. As the impact, public distrust of SP4N LAPOR! services. In the implementation of SP4N LAPOR!, the Communication and Information Office of Mukomuko Regency has established communication with the public but the expected feedback is still not appropriate. There are still local officials who are negligent with reports from the community and do not provide answers based on analysis. As a result, people are hesitant to use SP4N LAPOR!. In addition, the SP4N LAPOR! which is long enough to make the public impatient in waiting for an answer from the report.

Keyword : *Organization-Public Relations, SP4N LAPOR!, The District of Mukomuko*