

**PENGELOLAAN KELUHAN MELALUI SMS *CENTER*  
DI BAGIAN HUMAS SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN GROBOGAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Oleh**

**ANDREAS CRISTYAWAN DWI ARDIYANTO**

**150905617/Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2019**

# HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengelolaan Keluhan Melalui SMS Center di Bagian Humas Sekretaris**

**Daerah Kabupaten Grobogan**

## SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar


S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

ANDREAS CRISTYAWAN DWI ARDIYANTO

No. Mhs : 150905617 / KOM

disetujui oleh :

  
Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengelolaan Pengelolaan Keluhan Melalui SMS *Center* di  
Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan

Penyusun : Andreas Cristyawan Dwi Ardiyanto

NPM : 150905617

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan  
pada

Hari / Tanggal : Rabu, 10 Juli 2019

Pukul : 14.00-15.30

Tempat : Ruang Ujian Pendadaran 3 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

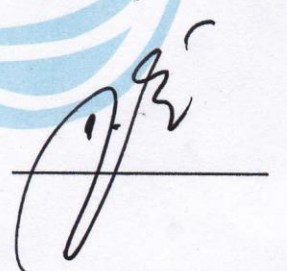
Dr. G. Arum Yudarwati S.I.P., M. Mktg. Comcn

Penguji Utama



Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si

Penguji 1



Alexander Beny Pramudyanto, M.Si

Penguji 2



## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andreas Cristyawan Dwi Ardiyanto

NPM : 150905617

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Pengelolaan Pengelolaan Keluhan Melalui SMS *Center* di  
Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat adanya ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini dibuat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.



Yogyakarta, 22 Juli 2019

Andreas Cristyawan Dwi Ardiyanto

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terkasih di sekitar saya, karena berkat mereka semua saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dan studi strata satu seperti yang diharapkan. Saya bersyukur dapat berjumpa dengan orang-orang tersebut yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, bantuan, dan doa. Atas kebaikan mereka semua, maka saya menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, ayah dan ibu ( Robertus Sutrijanto dan Endang Sularti ) yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dan menyelesaikan masa studi strata satu saya.
2. Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing serta memberikan masukan dalam setiap kesulitan.
3. Dr. G. Arum Yudarwati S.I.P., M.Mktg. Comcn serta Alexander Beny Pramudyanto, M.Si selaku dosen penguji yang menyempurnakan hasil dari penelitian.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta yang telah membagikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman selama masa studi saya.
5. Raysta Chrisanta Kandoli sebagai orang terdekat yang selalu menemani dalam proses menyusun skripsi dari awal hingga akhir. Seorang *partner* yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi dengan cepat dan menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi dan masa studi strata satu.
6. Teman-teman Brewok Production (Aan, Alma, Dio, Pandu, Sinta, Rici, Audrey, Pebby, Ricky, Tian, dan Yosafat) yang menemani dalam setiap mengerjakan skripsi serta melalui masa studi dari semester 1 hingga akhir masa studi saya.
7. Teman-teman BEM Fisip Uajy 2018/2019, terlebih Divisi Humas Eksternal.

8. Aganta Wahyu Bimandita serta hewan peliharaannya yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
9. Rekan-rekan kontrakan Pak Asianto, Krici, Amoy, dan Aloy yang menjadi tempat cerita serta memberikan solusi terhadap persoalan yang saya hadapi dalam menyusun skripsi.
10. Teman-teman satu angkatan Fisip UAJY 2015 yang telah menemani perkuliahan dari semester 1 hingga menyusun skripsi.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis tujukkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatNya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang berjudul Pengelolaan Keluhan Melalui SMS *Center* di Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan. Laporan ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan penulis selama dua bulan. Penelitian dilakukan di Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan dan juga PDAM selaku OPD yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan keluhan.

Penulis tidak dapat memungkiri bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari banyak pihak. Penulis menyadari dalam laporan skripsi yang disusun banyak kekurangan. Tetapi penulis tetap berharap bahwa laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk memberikan gambaran mengenai prosedur pengelolaan keluhan di bidang Pemerintahan. Penulis sangat berharap, laporan skripsi ini dapat dijadikan dasar untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait pengelolaan keluhan di bidang Pemerintah.

Yogyakarta, 29 Mei 2019

Penulis

Andreas Cristyawan Dwi A.

ANDREAS CRISTYAWAN DWI ARDIYANTO

NO.Mhs : 150905617/KOM

**PENGELOLAAN KELUHAN MELALUI SMS CENTER DI BAGIAN  
HUMAS SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GROBOGAN**

**ABSTRAK**

Komunikasi yang dilakukan antara Pemerintah dan masyarakat bisa dilakukan dengan berbagai cara. Dalam mengimplementasikan komunikasi tersebut, harus sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Pemerintah Daerah Kabupaten Grobogan dalam berkomunikasi dengan masyarakatnya memilih cara dengan *SMS Center*. *SMS Center* digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Grobogan. Saluran komunikasi tersebut bersifat dua arah sehingga Pemerintah juga dapat menyampaikan respon kepada masyarakat secara langsung. Dalam proses mengelola keluhan, Pemerintah Kabupaten Grobogan melibatkan 30 Organisasi Perangkat Daerah untuk menyelesaikan keluhan masyarakat.

Koordinasi dalam mengelola keluhan berada di bawah bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan yang mengelola layanan *SMS Center*. Keluhan dari masyarakat akan dipetakan terlebih dahulu, terkait substansi serta OPD yang sesuai dalam menyelesaikan keluhan. Setelah keluhan dipetakan serta penunjukkan OPD sudah ditentukan, maka wewenang OPD teknis yang dapat menyelesaikan keluhan. Setelah keluhan tersebut ditangani maka tugas Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan menyampaikan pesan tersebut kepada masyarakat menggunakan sistem *SMS Center*. Sistem *SMS Center* ini adalah masyarakat menyampaikan keluhan dengan mengirimkan sms di nomer 081225888850. Kemudian akan segera direspon oleh bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan serta diteruskan kepada OPD teknis terkait untuk mendapatkan jawaban.

Kata kunci : Pengelolaan keluhan, Komunikasi Pemerintah. *SMS Center*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Teori .....	10
1. Komunikasi Publik .....	10
2. Komunikasi Pemerintah .....	12
3. Humas Pemerintah.....	21
4. Keluhan.....	28
5. <i>SMS Gateway</i> .....	35
F. Kerangka Konsep .....	36
1. Komunikasi Pemerintah .....	36
2. Humas Pemerintah .....	36
3. Pengelolaan Keluhan .....	37
G. Metode Penelitian .....	38

1. Jenis dan Tipe Penelitian .....	38
2. Metode Penelitian .....	39
3. Subjek Penelitian .....	40
4. Teknik Pengumpulan Data .....	41
5. Teknik Analisis Data .....	42
6. Teknik Validasi Data .....	43
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Kabupaten Grobogan .....	44
1. Kondisi Geografi Kabupaten Grobogan .....	44
2. Kondisi Demografi Kabupaten Grobogan .....	45
3. Pemerintah Kabupaten Grobogan .....	46
4. Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan .....	47
B. Deskripsi Pengelolaan Keluhan menggunakan SMS <i>Center</i> di Bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan .....	53
1. Terbentuknya SMS <i>Center</i> .....	53
2. Stakeholder Pemerintah dalam pelayanan SMS <i>Center</i> dan pengguna SMS <i>Center</i> .....	58
3. Tujuan dibentuknya layanan SMS <i>Center</i> .....	63
<b>BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>66</b>
A. Hasil Temuan Penelitian .....	66
1. Definisi Keluhan .....	67
2. Klasifikasi Keluhan .....	69
3. <i>Standart Operating Procedure</i> SMS <i>Center</i> di bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan .....	79
4. Proses Pengkajian Keluhan di OPD Teknis .....	84
B. Analisis Data .....	92
1. Klasifikasi Keluhan di Kabupaten Grobogan .....	92
2. Pengelolaan Keluhan di bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan .....	97
3. Fungsi dan Tujuan Humas Pemerintah Terkait Pengelolaan Keluhan Melalui SMS <i>Center</i> .....	113

4. Fungsi SMS <i>Center</i> dalam Komunikasi Pemerintah yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Grobogan .....	122
BAB IV PENUTUP .....	137
A. Kesimpulan.....	137
B. Saran .....	137
DAFTAR PUSTAKA .....	139

## **DAFTAR BAGAN**

BAGAN 1 Alur Kerja Pengelolaan Komunikasi Publik.....	12
BAGAN 2 Sistem Pengelolaan Keluhan.....	34
BAGAN 3 Proses Pengelolaan Keluhan Yang Efektif .....	35
BAGAN 4 Struktur Organisasi Bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 1 SOP Pengelolaan Keluhan di Bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan .....	89
--	----

## **DAFTAR GRAFIK**

GRAFIK 1 Jumlah Kasus Pelaporan Keluhan Tahun 2012-2016 .....	70
GRAFIK 2 Klasifikasi Keluhan pada bulan April-Desember 2012 .....	72
GRAFIK 3 Klasifikasi Keluhan pada bulan Januari-Mei 2013 .....	73
GRAFIK 4 Klasifikasi Keluhan pada bulan Januari-Desember 2014 .....	74
GRAFIK 5 Klasifikasi Keluhan pada bulan Januari-Desember 2015 .....	76
GRAFIK 6 Klasifikasi Keluhan pada bulan Januari-Desember 2016 .....	77

## DAFTAR TABEL

TABEL 1	SOP pengelolaan keluhan di bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan.....	51
TABEL 2	Keluhan yang masuk terkait proses perekaman e-KTP tahun 2016.....	78
TABEL 3	Keluhan yang masuk terkait buruknya kualitas air PDAM.....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Interview Guide .....	143
Lampiran 2: Transkrip wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pengelolaan dan Penyaringan Informasi serta Pelayanan Pengaduan Masyarakat...	145
Lampiran 3: Transkrip wawancara dengan Kabag Humas Sekda Kabupaten Grobogan .....	152
Lampiran 4: Transkrip wawancara dengan Staf Bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan .....	157
Lampiran 5: Transkrip Wawancara dengan Kasubag Humas PDAM .....	164
Lampiran 6: Rekapitulasi SMS Center tahun 2012 Bulan Juli .....	167
Lampiran 7: Rekapitulasi SMS <i>Center</i> tahun 2013 Bulan Mei .....	169
Lampiran 8: Rekapitulasi SMS <i>Center</i> tahun 2014 Bulan Desember .....	171
Lampiran 9: Rekapitulasi SMS <i>Center</i> tahun 2015 Bulan Januari .....	173
Lampiran 10: Rekapitulasi SMS <i>Center</i> tahun 2016 Bulan Januari .....	176