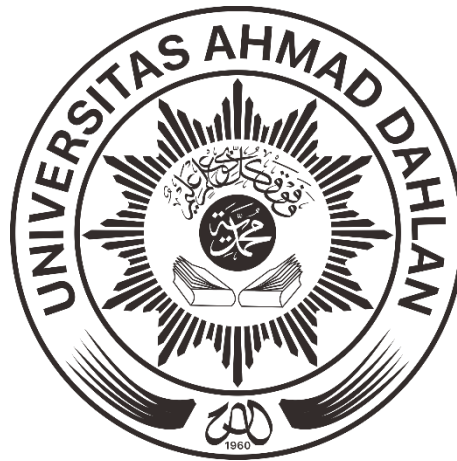


**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN  
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN  
PADA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE**

**SKRIPSI**

Diajukan Pada Program Ilmu Komunikasi sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas  
Sastra Budaya dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan



**Disusun Oleh:**

**KHAIRUL FAHMI ZEIN**

**(1900030325)**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SASTRA, BUDAYA, DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN  
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN  
PADA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi  
Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi**

**Universitas Ahmad Dahlan**



**Oleh:**

**KHAIRUL FAHMI ZEIN**

**1900030232**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas  
Sastra, Budaya dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan**

**Pembimbing, 8 Mei 2024**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Iva Deslia".

**Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A.**  
**NIPM. 19901215 201908 011 1335207**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN  
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN  
PADA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE**

**SKRIPSI**

Oleh:

**KHAIRUL FAHMI ZEIN**

**1900030325**

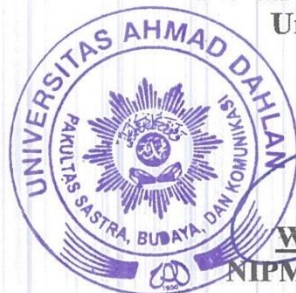
Skripsi ini telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi pada tanggal  
31 Mei 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu  
Komunikasi Fakultas, Sastra Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan

**SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI :**

1. Ketua : Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A.
2. Penguji 1 : Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si.
3. Penguji 2 : Eka Anisa Sari, S.I.Kom., M.A.



Yogyakarta, 31 Mei 2024  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan  
Dekan



**Wajiran, S.S., M.A., Ph.D.**

**NIPM. 197912182003091110900733**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairul Fahmi Zein

NIM : 1900030325

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi

Universitas : Universitas Ahmad Dahlan

Judul : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan  
Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan  
Pada Aplikasi Jogja Smart Service

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) merupakan hasil pekerjaan saya sendiri, bukan karya yang sudah diajukan di perguruan tinggi lain kecuali bagian-bagian tertentu yang saya kutip sebagai acuan dengan tata cara dan etika penulisan karya ilmiah, bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



**Fitrinanda An Nur, S.I.Kom.,M.A.**  
NIPM. 199306052018100111311355

Yogyakarta, 31 Mei 2024  
Yang Menyatakan



**Khairul Fahmi Zein**  
NIM. 1900030325



## PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khairul Fahmi Zein  
NIM : 1900030325  
Email : [khairul1900030325@webmail.uad.ac.id](mailto:khairul1900030325@webmail.uad.ac.id)  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika  
Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani  
Keluhan Pada Aplikasi Jogja Smart Service

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya serahkan adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya seni ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta 31 Mei 2024

Peneliti



**Khairul Fahmi Zein**  
NIM. 1900030325

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Khairul Fahmi Zein  
NIM : 1900030232  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Email : [khairul1900030325@webmail.uad.ac.id](mailto:khairul1900030325@webmail.uad.ac.id)  
Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan  
Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan  
Pada Aplikasi Jogja Smart Service

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai :

Saya (~~mengizinkan/tidak mengizinkan~~) karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 31 Mei 2024



**Khairul Fahmi Zein**  
NIM. 1900030325

Mengetahui,  
Pembimbing



**Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A.**  
NIPM. 19901215 201908 011 1335207

## **MOTTO**

تعبوا، حلاوة الحياة تشعر بعد التعب من النضال.

**Berlelah-lelahlah, manisnya hidup terasa setelah lelah berjuang.**

**-Imam Syafii**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Segala puji bagi Allah SWT atas seluruh rahmat dan karunia-Nya. Atas segala kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

Kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang dengan gigih dan bertahan dengan teguh dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada diri saya yang terus belajar, berkembang, dan bertransformasi sepanjang proses penulisan skripsi ini.

Kepada kedua orang tua saya, Mamak Nurbaiti dan Ayah Wiyatmo, terima kasih atas segala cinta dan doa-doa kalian. Terima kasih yang selalu memberikan dukungan kepada saya, melalui usaha dan doa yang tak kenal lelah. Terima kasih telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih dan sayang.

Kepada kakak dan adik saya, Najib Hasbillah Zein, Muharini Nurul Aulia, dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.”

Kepada Bapak dan Ibu Dosen dari Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan berbagai ilmu, pengetahuan, petunjuk, dan bimbingannya. Juga kepada Ibu Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A., sebagai dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan banyak petunjuk dan bimbingan dengan sangat baik.

semua sahabat dan teman-teman yang telah setia menemani dan berada di sisi saya hingga akhir perjalanan kuliah ini.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bismillaahirrahmaanirrahiim. Segala puji hanya untuk Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada kita semua. Sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya, serta orang-orang yang setia mengikuti ajarannya. semoga kelak kita mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir nanti.

Alhamdulillah atas selesainya skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi Jogja Smart Service”. Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Setiap tantangan dan perjuangan yang peneliti hadapi hingga penulisan kata pengantar ini, tidak lepas dari dukungan yang telah membangkitkan semangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini secepat mungkin. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah Subahanahu Wataala, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga proses penelitian hingga penyusunan hasil penelitian ini bisa berjalan dengan lancar.
2. Kedua orang, tua mamak Nurbaiti dan ayah Wiyatmo yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang dan selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan hingga saat ini.
3. Kakak dan adik Najib Hasbillah Zein, Muharini Nurul Aulia, imron, dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.”
4. Ibu Iva Fikrani Deslia, S.IP., M.A., yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Ardiyanto Wardhana, Dr., S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan serta arahan kepada saya untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Eka Anisa Sari, S.I.Kom., M.A. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan serta arahan kepada saya untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Para Dosen dari program studi Ilmu Komunikasi di Universitas Ahmad Dahlan telah berkontribusi dengan memberikan wawasan, pengetahuan, petunjuk, dan menjadi contoh yang baik bagi peneliti.
8. Diskominfo Kota Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan studi tentang aplikasi JSS.
9. Amrukun yang telah membantu peneliti dalam memberikan ide dalam mengerjakan skripsi.
10. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan, kos opa, yaitu Rifki Hisyam, Wajih, Oji, Rifki Daffa, Imam, Putra, Nizar, Opal, David, Fikra dan yang lainnya. Teman yang selalu mendukung satu sama lain Melati, Lala, Anida, Mala. Teman yang selalu support, Zeni, Diana.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi banyak pihak dan menjadi bahan masukan dalam kajian Ilmu Komunikasi.

Yogyakarta, 31 Mei 2024



Khairul Fahmi Zein

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN .....	7
1. Manfaat Akademis .....	7
2. Manfaat Praktis .....	7
E. LIMITASI PENELITIAN .....	8
F. KAJIAN PUSTAKA .....	8
1. Penelitian Sebelumnya.....	8
2. Kerangka Teori.....	16
a. Strategi Komunikasi.....	16
b. Manajemen Komplain (Keluhan).....	19
G. KERANGKA PEMIKIRAN .....	26
H. METODE PENELITIAN.....	27

1.	Jenis Penelitian .....	27
2.	Objek Penelitian.....	27
a.	Waktu Penelitian .....	27
b.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
c.	Teknik Analisis Data .....	30
d.	Teknik Validasi Data .....	32
<b>BAB II</b>	.....	<b>34</b>
<b>GAMBARAN UMUM</b>	.....	<b>34</b>
A.	PROFIL DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN (DISKOMINFOSAN KOTA YOGYAKARTA) .....	34
1.	Sejarah Diskominfo Kota Yogyakarta .....	34
2.	Visi, Misi, Tujuan dan Kewenangan Diskominfo Kota Yogyakarta . .....	35
3.	Tugas dan Fungsi Diskominfo Kota Yogyakarta.....	36
4.	Struktur Organisasi Diskominfo Kota Yogyakarta .....	37
B.	<i>JOGJA SMART SERVICE (JSS)</i> .....	38
<b>BAB III</b>	.....	<b>41</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>41</b>
A.	HASIL PENELITIAN .....	42
1.	<i>Commitment</i> .....	42
2.	<i>Visibility</i> .....	47
3.	<i>Access</i> .....	55
4.	<i>Responsive</i> .....	62
5.	<i>Fairness</i> .....	67
6.	<i>Accountability</i> .....	71
7.	<i>Simplycity</i> .....	75
8.	<i>Record</i> .....	79
9.	<i>Resources</i> .....	81
10.	<i>Reliability</i> .....	83
11.	<i>FeedBack</i> .....	86
12.	<i>Remedy</i> .....	88
B.	PEMBAHASAN .....	91
1.	<i>Commitment</i> .....	91

2.	<i>Visibility</i> .....	94
3.	<i>Access</i> .....	96
4.	<i>Responsive</i> .....	98
5.	<i>Fairness</i> .....	100
6.	<i>Accountability</i> .....	102
7.	<i>Simplycity</i> .....	104
8.	<i>Record</i> .....	106
9.	<i>Resources</i> .....	107
10.	<i>Reliability</i> .....	108
a.	Waktu pelaksanaan:.....	108
b.	Statistik: .....	110
11.	<i>FeedBack</i> .....	111
12.	<i>Remedy</i> (memperbaiki) .....	112
<b>BAB IV .....</b>		<b>114</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>114</b>
A.	KESIMPULAN .....	114
B.	SARAN .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>121</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>123</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna JSS Tahun 2022.....	3
Gambar 2.1 Logo Jogja Smart Service .....	39
Gambar 2.2 Halaman Beranda Pada Aplikasi JSS .....	39
Gambar 2.3 Halaman Alur Pengaduan Pada Aplikasi JSS.....	40
Gambar 3.1 Beberapa fitur layanan di aplikasi JSS.....	48
Gambar 3.2 TDI melakukan sosialisasi JSS kepada ibu-ibu Pkk .....	49
Gambar 3.3 Diskominfo sosialisasi di kemantren danurejan mengenai JSS...	54
Gambar 3.4 Surat 8 kanal aduan resmi oleh Pemerintah Kota Yogyakarta .....	57
Gambar 3.5 Akun JSS peneliti .....	59
Gambar 3.6 Beberapa aduan yang masuk pada layanan UPIK di aplikasi JSS ....	63
Gambar 3.7 Tutorial pemakaian aplikasi JSS, youtube @jogjasmartservice.....	76
Gambar 3.8 Cara melapor aduan pada layanan Upik di aplikasi JSS .....	77
Gambar 3.9 Monitoring dan Evaluasi Diskominfo dan beberapa OPD .....	82
Gambar 3.10 Penilaian & Ulasan aplikasi JSS di app store dan play store .....	86
Gambar 3.11 Desain rancangan website JSS .....	95
Gambar 3.12 Proses penanganan aduan.....	100
Gambar 3.13 Laporan sampah yang menjadi prioritas penanganan .....	102
Gambar 3.14 Tutorial pengaduan aplikasi JSS .....	105
Gambar 3.15 Realtime proses aduan.....	106
Gambar 3.16 Halaman helpdesk pada aplikasi JSS .....	112

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya .....	12
---------------------------------------	----

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Yogyakarta .....	37

## INTISARI

Pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Diskominfo, di bawah arahan pemerintah Kota Yogyakarta, secara aktif memberikan pelayanan berbasis teknologi guna memudahkan aktivitas bagi penggunanya. *Jogja Smart Service* adalah aplikasi yang dibuat pemerintah Kota Yogyakarta untuk memudahkan dalam menyampaikan aduan. Sebagai aplikasi layanan publik, *Jogja Smart Service* banyak digunakan masyarakat untuk melapor, sehingga terjadi respon dalam menangani keluhan di dalamnya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana strategi komunikasi Diskominfo dalam menangani keluhan pada aplikasi JSS.

Metode yang digunakan peneliti yaitu deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Peneliti menggunakan teori manajemen komplain, dengan menggunakan sepuluh prinsip manajemen komplain yaitu: *commitment, visibility, access, responsive, fairness, accountability, simplicity, record, resource, reliability, feedback, remedy*. Prinsip tersebut dilakukan Diskominfo dan Pemerintah Kota Yogyakarta, guna menangani aduan pada aplikasi JSS.

**Kata Kunci:** Diskominfo Kota Yogyakarta; *Jogja Smart Service*; Manajemen Komplain; Strategi Komunikasi;

## **ABSTRACT**

*The government is always striving to provide the best service to the community, in order to meet the needs of all people. Diskominfo, under the direction of the Yogyakarta city government, actively provides technology-based services to facilitate activities for its users. Jogja Smart Service is an application created by the Yogyakarta city government to facilitate the submission of complaints. As a public service application, Jogja Smart Service is widely used by the community to report, so there is a response in handling complaints in it. The purpose of this study is to find out how Diskominfo's communication strategy in handling complaints on the JSS application.*

*The method used by the researcher is descriptive, with a type of qualitative research. This study uses data collection techniques with observation, literature study, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The researcher uses the theory of complaint management, using ten principles of complaint management, namely: commitment, visibility, access, responsive, fairness, accountability, simplicity, record, resource, reliability, feedback, remedy. These principles are carried out by Diskominfo and the Yogyakarta city government, in order to handle complaints on the JSS application.*

**Keywords:** *Complaint Management; Communication Strategy; Diskominfo Yogyakarta City; Jogja Smart Service;*