

**ANALISIS MANAJEMEN KOMUNIKASI
DISKOMINFOSTANDI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PEMKOT BOGOR (STUDI KASUS
APLIKASI SI BADRA)**

SKRIPSI

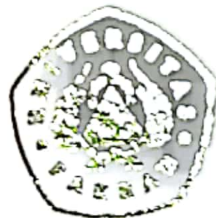
Ditujukan Sebagai Salah Satu Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Universitas Pakuan Bogor

GANSE. SABILAH

044116032



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN**

BOGOR

JULI 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Danil Sabilah

NPM : 044116032

Judul : ANALISIS MANAJEMEN KOMUNIKASI DISKOMINFOSTANDI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMKOT
BOGOR (STUDI KASUS APLIKASI SI BADRA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I: Tiara Puspanidra, M.Si.

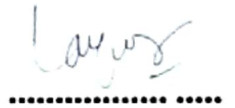
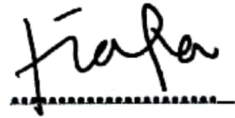
NIP/NIK: 1.0815 033 671

Pembimbing II: Layung Pramesti Martha, M.Si.

NIP/NIK: 1.0616.049.756

Pembaca : Mariana Rista Ananda Siregar, M.I.Kom

NIP/NIK: 1.1211 053 566



Ditetapkan di :

Tanggal :

Oleh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharyati, M.Si

NIP/NIK: 196006071990092001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M.com

NIP/NIK: 1.0113 001 607



ABSTRAK

DANIL SABILAH. 044116032. 2020. "Analisis Manajemen Komunikasi DISKOMINFOSTANDI dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kota Bogor". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : Tiara Puspanidra dan Layung Pramesti Martha.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan oleh DISKOMINFOSTANDI dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui program Aplikasi Si Badra. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa proses manajemen komunikasi yang dilakukan terdiri dari empat tahapan, yaitu tahap analisis, perencanaan, implementasi, dan tahap kontrol. Dalam tahapan tersebut DISKOMINFOSTANDI kurang mempersiapkan dalam proses pelaksanaan yaitu pelatihan yang dijalankan. Namun sangat baik dalam proses yang lainnya.

Kata Kunci : DISKOMINFOSTANDI, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Manajemen Komunikasi.

ABSTRAK

DANIL SABILA. 044116032. 2020. "Analysis of Communication Management at DISKOMINFOSTANDI in improving the quality of Bogor city government services". Management Communication Study Program, Faculty of Social and Cultural Sciences, Bogor University of Pakuan. Under the guidance of: **Tiara Puspanidra and Layung Pramesti Martha.**

This study aims to describe how the communication management carried out by DISKOMINFOSTANDI in an effort to improve service quality through the Si Badra Application program. This research is a used of descriptive qualitative research methods. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results showed that the communication management process carried out consisted of four stages, namely the analysis, planning, implementation, and control stages. In this stage DISKOMINFOSTANDI was less prepared in the implementation process, namely the training carried out. But it is very good in the other processes.

Keywords: DISKOMINFOSTANDI, Improving Service Quality, Communication Management.