

**ANALISIS STRATEGI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BOGOR DALAM MEMPERBAIKI CITRA
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

DISUSUN OLEH:

IRNA AMALIA

044116043



PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR	
Tgl Terima :	
No. Induk Buku :	1322/XI/FAK/2021
No Class :	1322 IRM a 2020
Sumber Buku :	

humas

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
DESEMBER 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irna Amalia
NPM : 044116043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Program Pendidikan : Strata-1
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya
PTS : Universitas Pakuan Bogor
Judul : ANALISIS STRATEGI BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA BOGOR DALAM MEMPERBAIKI
CITRA PELAYANAN PUBLIK

Penelitian ini telah diuji dan dipertahankan oleh Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian yang dibutuhkan untuk mendapat gelar Sarjana pada Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor. Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Ismail Taufik Rusfien, M.Si.
NIP: 1. 1215 047 681

Pembimbing II: Intan Tri Kusumaningtias, M.I.Kom.
NIP: 1.0616 049 761

Penguji 1 : Layung Paramesti Martha, M.Si.
NIP: 1.0616 049 756

Penguji 2 : Sasongko Soeharto P., Drs., M.M.
NIP: 1.0497 021 275

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Ketua Program Studi



Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIP: 19600671990092001



Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M. Comn
NIP : 1.0113 001 607

ABSTRAK

Irna Amalia (044116043) “Analisis Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor Dalam Memperbaiki Citra Pelayanan Publik”. Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor, Dibawah Bimbingan : Bapak Ismail Taufik Rusfien, M.Si. dan Mrs. Intan Tri Kusumaningtias , M.I.Kom.

Penelitian kali ini akan membahas mengenai strategi humas Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor atau biasa disebut BAPENDA Kota Bogor yang sangat disorot oleh perusahaan/ instansi lain baik pemerintahan maupun swasta. Hal tersebut dikarenakan BAPENDA Kota Bogor memiliki kredibilitas yang baik dalam segi pelayanan dan fasilitas yang memadai sehingga aktifitas pelayanan terhadap publik memiliki citra yang sangat baik dimata masyarakat luas dan Instansi/perusahaan lain tertarik menjadikan BAPENDA Kota Bogor sebagai contoh teladan yang dapat diterapkan diinstansinya tersebut dalam pelayanan terhadap publik. Namun permasalahan pada penelitian ini adalah melihat strategi BAPENDA Kota Bogor menanggapi kabar dan berita bahwa pelayanan publik di Indonesia mengalami penurunan dan tidak baik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi humas BAPENDA Kota Bogor memperbaiki citra tersebut menjadi lebih baik.

Strategi BAPENDA Kota Bogor pada penjelasan akhir penelitian ini untuk memperbaiki citra fokus pada beberapa program kegiatan seperti sosialisasi mengenai wawasan pajak dan menghindari isu miring yang dapat menggiring opini, membuat system pelayanan online agar memudahkan wajib pajak bertransaksi, bekerja sama dengan pihak perbankan untuk meningkatkan metode pembayaran agar lebih mudah, kordinasi antar pegawai dalam menanggapi isu berita tersebut. Dengan begitu citra pelayanan publik dapat menjadi baik kembali dan terhindar dari isu miring.

Kesimpulannya BAPENDA Kota Bogor dalam memperbaiki citra memiliki beberapa cara dan strategi didalamnya. Namun pada penelitian kali ini dikaitkan dengan teori *Image Restoration* karena pembahasan penelitian ini mengungkap dan menjelaskan mengenai cara memperbaiki citra dengan teori yang searah dan sejalan dalam menjabarkan hasil penelitian. Dalam teori *Image Restoration* terdapat elemen penting didalamnya seperti identifikasi masalah, dimana BAPENDA Kota Bogor melihat dan meninjau masalah di lapangan atau di wilayah ruang lingkup masyarakat bagaimana menanggapi permasalahan citra pelayanan publik, mengidentifikasi isu dari informasi yang beredar dan melakukan sosialisasi sebagai bentuk strategi untuk menyeimbangkan informasi tersebut yang beredar dikalangan masyarakat. Tentu pada pelayanan publik yang menjadi target sasaran adalah masyarakat sebagai wajib pajak yang dapat memberi penilaian baik buruknya pelayanan di BAPENDA. Sehingga dari BAPENDA Kota Bogor memiliki strategi online dimana memudahkan para wajib pajak untuk membayar pajak.