

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH
PEKON GUNUNG TIGA KEC.PUGUNG
KAB.TANGGAMUS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI *GO DIGITAL***

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/ 2023M**

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH
PEKON GUNUNG TIGA KEC.PUGUNG
KAB.TANGGAMUS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI *GO DIGITAL***

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Pembimbing I : Dr.M.Saifuddin.M.Pd
Pembimbing II : Dr.Fariza Makmun.M.Sos.I

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRi RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/ 2023M**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini membawa perubahan yang sangat signifikan. Manusia menciptakan teknologi dengan motivasi dan dorongan agar hidup menjadi lebih baik. Manusia terdorong untuk membuat sebuah teknologi yang dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Saat ini peradaban baru teknologi informasi sudah memasuki era digitalisasi. Berbagai produk terkini mulai bermunculan sehingga menyebabkan istilah masyarakat modern bergeser dan terjadi perluasan makna menjadi masyarakat digital. Pokok masalah penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus. Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Pekon Gunung Tiga Kecamatan Pugung. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitiannya ialah di Pemerintahan Pekon Gunung Tiga Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus. Fokus Penelitian ini menggunakan lima strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain: strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan penyederhanaan atau sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya atau kultur, strategi pengembangan infrastruktur. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program *Go Digital* di Pemerintahan Pekon Gunung Tiga Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus sudah berjalan lancar. Saran yang dapat diambil dari penulis adalah dengan cara memberikan informasi secara lengkap mengenai prosedur yang mudah, cepat, transparan, efisien, seharusnya pihak Aparat Pekon mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan serta pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat dalam pentingnya menggunakan layanan program *Go digital* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci :Strategi Komunikasi ,Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*

ABSTRACT

The development of information technology today brings very significant changes. Humans create technology with the motivation and drive to make life better. Humans are driven to create a technology that can help in getting the job done. Currently, a new civilization of information technology has entered the era of digitalization. Various recent products have begun to emerge, causing the term modern society to shift and an expansion of meaning to become a digital society. The main problem of this research is how the Government Communication Strategy Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus. In Improving the Quality of Public Services Through the Go Digital Application.

The purpose of this study was to determine the strategy to improve the quality of public services in the Government of Pekon Gunung Tiga, Pugung District. This study uses a descriptive qualitative research approach. The research location is in the Pekon Gunung Tiga Government, Pugung District, Tanggamus Regency. The focus of this research uses five strategies to improve the quality of public services, including: a structure development strategy, a simplification or procedure system development strategy, an infrastructure development strategy, a culture or culture development strategy, a development strategy infrastructure. Data collection techniques used in writing this thesis are interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is qualitative data analysis.

The results of the study show that the implementation of the Go Digital program in the Gunung Tiga Pekon Government, Pugung District, Tanggamus Regency has been running smoothly. The advice that can be taken from the author is by providing complete information regarding procedures that are easy, fast, transparent, efficient, Pekon officials should develop facilities and infrastructure that can support the needs and implementation of daily work so that they can run effectively, efficiently, and continuously as well as improving service users to socialize with the community in the importance of using Go digital program services to improve service quality..

Keywords: *Communication Strategy,Public Service Through the Go Digital Application.*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Nur Jayanti

NPM : 1841010454

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*”** adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Bandar Lampung, Desember 2022

Penulis,



Sri Nur Jayanti
1841010454

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung
Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui
Aplikasi *Go Digital*)
Nama : Sri Nur Jayanti
NPM : 1841010454
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

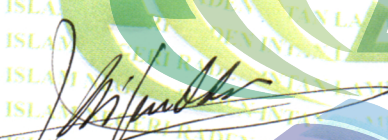
MENYETUJUI

Telah dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr.M.Saifuddin.M.Pd
NIP. 1962022519900110002


Dr.Fariza Makmun.M.Sos.I
NIP. 197312091997032003

Mengetahui
Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam


Dr. Khairullah, S.Ag., M.A
NIP. 197303052000031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suramin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec. Pugung Kab. Tanggamus dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital**, Disusun oleh **Sri Nurjayanti**, NPM : 1841010454, Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada hari/tanggal: Kamis, 13 April 2023

TIM PENGUJI

Ketua : **M. Apun Syaripudin, S.Ag., M.Si** (.....)

Sekretaris : **Siti Wuryan, M.Kom.I** (.....)

Penguji I : **Dr. Fitri Yanti, MA** (.....)

Penguji II : **Dr. M. Saifuddin, M.Pd** (.....)

Penguji Pendamping : **Dr. Fariza Makman, S.Ag., M.Sos.I** (.....)



Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dr. Abdul Syukur, M.Ag

NIP. 196511011995031001

MOTTO

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ
بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk

(AN-NAHL:125)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrobbil'alamin, teriring do'a dan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang saya sayangi, yang senantiasa memberikan do'a, nasihat serta dukungan yang tiada henti. Do'a yang menopang saya untuk bisa berdiri dan berjalan sampai pada akhirnya sampailah pada satu titik dimana saya bisa mempersembahkan sedikit perjalanan kecil yang saya lalui ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ridwan dan Ibunda Suhaini,S,Pd.I. mungkin kata terimakasih tidak cukup untuk mendeskripsikan begitu banyak pengorbanan dan rasa cinta yang telah tertuang. Tapi, terimakasih atas ribuan hal luar biasa yang telah diberikan kepada saya, suport system terhebat yang diberikan Allah SWT, yang dalam kata semangatnya mampu memberikan begitu banyak kekuatan dalam setiap langkah dan terimakasih atas ribuan do'a mustajabah yang dipanjatkan untuk saya.
2. Teruntuk kedua saudara kandung saya Siti Mutaharah dan Siti Musyarofah,dan kaka ipar saya Rahmat Junaidi dan Ahmad Ramdoni saya ucapkan terimakasih yang telah menjadi support system bagi saya yang dalam kata semangatnya mampu memberikan begitu banyak kekuatan dalam setiap langkah
3. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan penuh dalam setiap langkah.
4. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung semoga terus tumbuh dalam kejayaan dan menciptakan generasi bangsa yang berintelektualitas tinggi.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Sri Nur Jayanti, dilahirkan di Gunung Tiga Pugung pada tanggal 18 Juni 2000, merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara, pasangan Bapak Ridwan dan Ibu Suhaini S,Pd.I. Pendidikan penulis dimulai dari Madrasah Ibtidaiyah Nurul Falah (MI) Gunung Tiga dan selesai pada tahun 2012, Madrasah Tsanawiah Nurul Falah (MTS) Gunung Tiga Barat selesai pada tahun 2015, Sekolah Menengah Kejuruan Nurul Falah (SMK) Gunung Tiga selesai pada tahun 2018. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018 dan diterima sebagai mahasiswi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah berperan dalam bidang organisasi baik intra maupun ekstra sebagai berikut: Sebagai anggota UKM Hiqma UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2019, Sebagai anggota divisi Keagamaan Gemari pada tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penghargaan dan terimakasih setulus-tulusnya untuk kedua orang tua yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia serta keberkahan di dunia maupun di akhirat atas segala yang telah diberikan kepada penulis.

Selama dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Khaerullah, S. Ag, M.A. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam.
3. Bapak Dr. M. Saifuddin, M.Pd Selaku dosen pembimbing I, dan Ibu Dr. Fariza Makmun, M.Sos.I Selaku dosen pembimbing II dalam skripsi ini yang dengan sabar telah membimbing dan memberi masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam serta seluruh civitas akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu

Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses pembelajaran dan segenap bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak M.Hijrah Syaputra selaku Kepala Pekon Gunung Tiga yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di tempat tersebut.
6. Bapak dan Ibu aparat Pekon Gunung Tiga yang telah memberikan informasi dengan baik selama proses wawancara yang dilakukan penulis.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam khususnya kelas KPI G dan kepada Anisya Ardita, Muhammad Niko, Esti Rianingsih, dan Nurfadilah Syafitri..
8. Terimakasih teruntuk Teman seperjuangan yang selalu menemani dan membantu dalam pengerjaan skripsi dan teman yang selalu menyemangati Desti Nurul Muna S, Sos.
9. Kepada pemilik Npm 19411072 terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari cari telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini meluangkan baik waktu tenaga pikiran materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya terimakasih menjadi bagian dari perjalanan saya, semoga kedepannya dapat memperbaiki apa yang kemarin di rasa kurang dan di tambahkan apa apa yang di rasa di perlukan, tetaplah tidak tunduk kepada apa apa dan memiliki jalan pemikiran jarang di miliki manusia lain
10. Almamater hijau Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
11. Dan terimakasih untuk seluruh pihak yang ikut berperan dan membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dan berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini. Tidak ada sesuatu yang spesial yang dapat diberikan melainkan do'a, semoga Allah SWT melimpahkan ridha dan keberkahannya kepada kita semua dalam kehidupan sehari-hari. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Dengan demikian, kritik dan saran sangat penulis butuhkan

demikian perbaikan penulisan karya ilmiah dikemudian hari. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa, masyarakat dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Penulis,



Sri Nur Jayanti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	

A. PenegasanJudul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	6
H. Metode Penelitian	10
I. Sistematika Pembahasan.....	16

BAB II STRATEGI KOMUNIKASI, PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI *GO DIGITAL*

A. Strategi Komunikasi	19
1. Pengertian Strategi	19
2. Fungsi Strategi Komunikasi	24
3. Jenis-Jenis Komunikasi	24
4. Ciri-iri Komunikasi	25
5. Unsur-Unsur Komunikasi	26

B. Pelayanan Publik	27
1. Pengertian Pelayanan Publik	27
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	29
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	31
4. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	32
5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	33
6. Kualitas Pelayanan Publik	35
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	37
8. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	41
C. Aplikasi <i>Go Digital</i>	44
1. Pengertian Aplikasi <i>Go Digital</i>	44
2. Media Aplikasi <i>Go Digital</i>	47

BAB III GAMBARAN UMUM,DAN STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH PEKON GUNUNG TIGA KEC. PUGUNG KAB. TANGGAMUS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI GO DIGITAL

A. Sejarah Berdirinya Pekon Gunung Tiga Kec Pugung Kab,Tanggamus	49
1. Visi MisiPekon Gunung Tiga Kec Pugung Kab,Tanggamus.....	49
2. StrukturPekon Gunung Tiga KecPugung Kab.Tanggamus.....	49
B. Proses Aparat Pekon Dalam Merancang Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital	53
1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	54
2. Program Kualitas Pelayanan Publik	55
C. Strategi Komunikasi Aparat Pekon dan Masyarakat.....	57
1. Strategi Pengembangan Struktur	58
2. Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Produser.....	59
3. Strategi Pengembangan Infrastruktur	59
4. Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur.....	61
5. Strategi Pengembangan Kewirausahaan	62

BAB IV ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH PEKON GUNUNG TIGA KEC.PUGUNG KAB.TANGGAMUS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI *GO DIGITAL*

1. Strategi Pengembangan Struktur 66
2. Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem
Produser..... 67
3. Strategi Pengembangan Infrastruktur 67
4. Strategi Pengembangan Budaya atau Kultur..... 67
5. Strategi Pengembangan Kewirausahaan 68

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 69
- B. Saran 70

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN



DARTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama Responden.....	51
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 3.3 Karakteristi Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pekon Gunung Tiga	50
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Judul
- Lampiran 2 : Surat Perubahan Judul
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Sampel Penelitian
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Kartu Konsultasi
- Lampiran 8 : Bukti Hadir Munaqosyah
- Lampiran 9 : Turnitin
- Lampiran 10: Dokumentasi
- Lampiran 11: Surat Plagiat
- Lampiran 12: Turnitin



PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana penerapan pelayanan publik melalui aplikasi go digital?
2. Apakah aplikasi go digital cukup efektif dalam penerapan pelayanan publik?
3. Apa dampak yang dirasakan masyarakat terkait adanya aplikasi go digital?
4. Dengan adanya aplikasi go digital, apakah dapat mempercepat proses pelayanan publik?
5. Apakah masyarakat paham terkait pemakaian aplikasi go digital ini?
6. Bagaimana tanggapan bapak terkait ada nya aplikasi go digital ?
7. Hambatan apa saja yang terjadi saat pekon ini menerapkan pelayanan publik melalui aplikasi go digital ?
8. Strategi komunikasi apa yg digunakan pemerintah pekon gunung tiga dalam meningkatkan kualitas pelayana publik melalui aplikasi go digital ini?
9. Faktor apa saja yg mempengaruhi terhambatnya proses penerapan aplikasi go digital

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penjelasan lebih lanjut, guna menghindari kesalahpahaman serta memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan secara singkat beberapa istilah yang terkait dengan maksud judul skripsi ini, yaitu **“Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec. Pugung Kab. Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*”** untuk memudahkan dalam memahami judul di atas maka perlu dijelaskan tentang pengertian Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*.

Strategi, adalah konsep atau upaya untuk mengarahkan potensi sumber daya ke dalam rangkaian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹ Strategi, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.²

Menurut Anwar Arifin dalam bukunya strategi komunikasi menyatakan bahwa sesungguhnya suatu strategi adalah, keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan di jalankan untuk mencapai tujuan. Jadi, merumuskan strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan akan mungkin dihadapi di masa depan untuk mencapai efektivitas.³

Komunikasi, Secara etimologis istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yakni *communicare* yang artinya menyampaikan pesan. Komunikasi mengandung makna bersama-sama (*common*). Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin,

¹ Samsul Munir, *Rekonstruksi Pemikiran Dakwah Islam* (Jakarta: Amzah, 2008), 165

² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pusat Bahasa, 2008), 1529.

³ Edi Suryadi, *Strategi Komunikasi* , (Bandung PT Remaja Rosdakarya, 2018), 5.

yaitu communication yang berarti. pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya communis yang bermakna umum atau bersama-sama.⁴ Komunikasi adalah proses penyampaian pesan (ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lainnya agar terjadi saling mempengaruhi diantara kedua pihak.⁵

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Menuju *Go Digital* bukan hanya tentang Digital atau Pemasaran melalui Internet, tapi kekuatan dari Digital lebih dari itu. Teknologi Digital membuat anda dapat merubah cara untuk berinteraksi kepada pelanggan, pekerja, pemasok dan mitra anda. Juga membawa bisnis anda kepada tingkat keefektifan, efisiensi dan fleksibilitas yang lebih tinggi dan membuat hal tersebut menjadi nilai lebih kepada pelanggan anda. Aplikasi *Go Digital* merupakan aplikasi yang dibuat khusus oleh pemerintah Pekon Gunung Tiga untuk memudahkan masyarakatnya mengakses berbagai informasi yang berkaitan dengan publik, seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya.

Maka penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*.

B. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini membawa perubahan yang sangat signifikan. Manusia menciptakan teknologi dengan motivasi dan dorongan agar hidup menjadi lebih baik. Manusia terdorong untuk membuat sebuah teknologi yang

⁴ Eddy Sanusi Silitonga, Strategi Komunikasi dalam Bisnis, (Cipta Media Nusantara, 2020) h. 1

⁵ Ibid, 5.

⁶ <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>

dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Saat ini peradaban baru teknologi informasi sudah memasuki era digitalisasi. Berbagai produk terkini mulai bermunculan sehingga menyebabkan istilah masyarakat modern bergeser dan terjadi perluasan makna menjadi masyarakat digital.

Seiring dengan waktu, pemerintah pun mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal bahkan optimal. Implementasi sistem informasi dan teknologi komunikasi menjadi berkembang dengan sangat pesat di dunia birokrasi dan perusahaan. Hal tersebut akhirnya memunculkan ide besar berupa penciptaan tata kelola masyarakat termasuk masyarakat perkotaan yang cenderung lebih siap dibandingkan dengan masyarakat pedesaan. Ide besar dan langkah kreatif pun muncul dengan hadirnya istilah *Smart village* (dikenal dengan kampung yang Pintar) atau pun istilah sejenisnya.⁷

Secara harfiah, *smart village* dapat diartikan sebagai “Kampung Pintar

“*smart village*” adalah konsep kampung pintar Kampung yang dirancang guna membantu berbagai hal kegiatan di masyarakat, terutama dalam upaya mengelola sumber daya yang ada dengan efisien, serta memberikan kemudahan mengakses informasi kepada masyarakat, hingga untuk mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya.

Dikutip dari laman <https://www.gunungtiga.opendesa.id> sebuah kampung dikatakan *smart* apabila kampung tersebut benar-benar dapat mengetahui keadaan kampung di dalamnya, memahami permasalahan tersebut secara lebih mendalam, hingga mampu melakukan aksi terhadap permasalahan tersebut.

Sedangkan dalam buku “Pengenalan dan Pengembangan *Smart village*”, kampung pintar didefinisikan sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk

⁷ Jurnal Strategi dan Bisnis. *Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya Bagi Masyarakat Kota*. Vol. 4, No. 2. Oktober. 2015

menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.⁸

Begitu pun dengan pekan gunung tiga yang merupakan sebuah kampung yang terletak di pugung tanggamus lampung . Memiliki visi yaitu “Mewujudkan pekan gunung tiga Sebagai kampung cerdas , Berkualitas, dan Berdaya Saing Berbasis Teknologi dan Informasi”.⁹ Hal tersebut sejalan dengan diterapkannya program go digital dengan konsep *smart village*.

Pemerintah pekan gunung tiga diharapkan untuk bisa semaksimal mungkin menjalin komunikasi kepada seluruh elemen pemerintahan dan masyarakat agar bisa terwujudnya *smart village* yang ideal.

Komunikasi sangat berpengaruh dalam mensosialisasikan program go digital yang menggunakan konsep Smart village kepada masyarakat. Maka dari itu peranan seluruh elemen staff pekan gunung tiga sangat menentukan dalam mencapai tujuan sebuah lembaga atau organisasi pemerintah.

Lembaga dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari adanya komunikasi. Karena komunikasi dalam sebuah institusi memegang peran penting terhadap proses kelancaran penyampaian pesan dan pertukaran pesan atau informasi. Dalam rangka menjalankan perannya sebagai sentral kemajuan lembaga, maka seorang divisi komunikasi lembaga harus mempunyai strategi yang kuat dalam menyampaikan komunikasi terhadap publik atau masyarakat, sehingga komunikasi yang kuat bisa membawa kearah kemajuan pada suatu perusahaan, lembaga, atau organisasi¹⁰

⁸<https://www.google.com/search?q=smart+village+adalah&oq=smart+vi&aqs=chrome.2.69i57j0i131i433i512j0i512j46i175i199i512j0i433i512j0i512l4j0i131i433i512.15782j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

⁹ <https://www.gunungtiga.opendesa.id>

¹⁰ Rosadi Ruslan, *Manajemen Humas dan Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2002) h.74

Mengenai strategi komunikasi salah satu ayat yang menerangkan strategi terdapat pada surat An-Nahl:125¹¹

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ
بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk.(An-Nahl;125)

Dalam tafsir Al-Azhar ayat ini mengandung ajaran kepada Rasul Saw tentang cara melancarkan da'wah. Atau seruan terhadap manusia agar mereka berjalan di atas jalan Allah (Sabilillah), atau Shirathal Mutaqim, atau Ad-Dinul Haqqu, agama yang benar. Nabi s.a.w. memegang tampuk pimpinan dalam melakukan Da'wah itu.

Oleh karena itu, berdasarkan masalah yang dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih mendalam yang dituangkan dalam bentuk penelitian berjudul **Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Melalui Aplikasi Go Digma.**

C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian

1) Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah sebuah bentuk dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka peneliti memfokuskan untuk meneliti Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Go Digital.

¹¹<https://www.google.com/search?q=surat+an+nahl+125&oq=su&aqs=chrome.3.69i57j0i512j0i131i433i512j69i59j0i512j0i131i433i512j46i131i433j0i131i433i512l3.2737j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

2) Sub-Fokus Penelitian

Dari fokus penelitian di atas, maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya pada Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

Untuk mengetahui Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah :

1. Secara teoritis penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu komunikasi dan dapat dijadikan salah satu acuan bagi peneliti yang secara khusus mengkaji masalah yang berkaitan dengan Selain itu peneliti ini dapat dijadikan bahan bacaan referensi, kajian, dan rujukan akademis serta menambah wawasan bagi peneliti.
2. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat, pengambilan keputusan yang lebih baik dan bermutu serta menjadikan pemerintah lebih bertanggung jawab.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan (Studi Pustaka)

Sebelum melakukan penelitian ini penulis melakukan pengecekan di perpustakaan Utama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan Perpustakaan Dakwah dan Ilmu Komunikasi, kemudian penulis juga melakukan pengecekan di berbagai artikel dan referensi lainnya. Penulis menemukan ada beberapa skripsi yang membahas tentang Peran Sosial Media.

Namun yang diteliti mahasiswa sebelumnya berbeda dengan isi atau permasalahan yang penulis teliti. Oleh karena itu, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti mengakui karya orang lain, maka penulis mempertegas perbedaan antara masing-masing judul masalah yang dibahas pada skripsi sebelumnya dengan judul masalah yang akan diteliti. Skripsi sebelumnya yang membahas tentang

- 1) Naldi Vadillah (2021). Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Makassar. Dibimbing oleh Arni dan Andi Elza Putri Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pangaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan teknik pengumpulan yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan dengan jumlah informan 4 orang. Data tersebut di analisis secara interaktif secara terus menerus sampai tuntas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama ini strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program website layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (Lapor) di kota Makassar telah memberikan dampak dengan adanya aduan dan laporan yang masuk. Strategi komunikasi yang diterapkan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang sangat maju salah satunya dengan membuat pamflet atau video pendek tentang LAPOR. Hal ini telah berjalan dengan baik meskipun masih banyak faktor yang menghambat namun dapat diminimalisir dengan adanya faktor pendukung didalamnya.¹²

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada fenomena yang dikaji ,yaitu mengenai Strategi komunikasi.serta jenis metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitiannya, sebagaimana penelitian tersebut berfokus pada strategi komunikasi dalam

¹² https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/20936-Full_Text.pdf

mensosialisasikan, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas.

- 2) Asep Sudarman Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Zakat Maal Kementerian Agama, Kota Bandung, Kemiskinan merupakan masalah yang sangat serius yang dihadapi oleh bangsa Indonesia dan untuk segera mencari dan menemukan solusi untuk mengurangi suatu persoalan dalam kemiskinan tersebut. Zakat merupakan salah satu cara untuk menekan angka kemiskinan, dengan memanfaatkan dana zakat tersebut. Unit Pengumpul Zakat (UPZ) Kecamatan Rancasari Kota Bandung pada kegiatan pengelolaan zakat maal dikhususkan dalam menyampaikan pesan agar masyarakat menyadari pentingnya membayar zakat mal bila sudah bishab dan haul. Sehingga dirumuskan beberapa pertanyaan dalam penelitian: 1) Bagaimana Strategi Komunikasi dalam Perencanaan? 2) Bagaimana Strategi Komunikasi dalam Implementasi? 3) Bagaimana Strategi Komunikasi dalam Evaluasi? Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi pendekatan manajemen dari Fred R. David yang mengungkapkan bahwa proses manajemen strategi ada tiga tahapan yakni: Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi. Teori ini juga dikuatkan oleh strategi komunikasi dari Richard West Lynn H. Tunner dengan pendekatan komunikasi internal dan eksternal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini: Perencanaan baik secara internal dan eksternal didukung oleh peran ketua yang menjalankan komando organisasi dengan mengoptimalkan bidang-bidang yang ada. Pelaksanaan implementasi Unit Pengumpul Zakat Kecamatan Rancasari masih pada kegiatan diluar zakat mal. Kepercayaan kepada Unit Pengumpul Zakat masih kurang. Kegiatan sosialisasi pun masih pada tataran penyampaian secara verbal pada kumpulan atau forum tertentu.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada fenomena yang dikaji ,yaitu mengenai Strategi komunikasi.serta jenis metode

penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitiannya, sebagaimana penelitian tersebut berfokus pada strategi komunikasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas.

- 3) Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Muhammad Iqbal
Strategi komunikasi perlu dirancang dan dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk meminimalisir kegagalan implementasi kebijakan yang disebabkan karena faktor misunderstanding communication atau kesalahpahaman dalam menangkap informasi yang dikomunikasikan baik antara stakeholder maupun masyarakat. Strategi komunikasi digunakan untuk membangun koordinasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) mempunyai wewenang dan tugas dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kota Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan metode deskriptif analisis dengan pendekatan non interaktif. Di sisi lain, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan yang memanfaatkan buku, artikel jurnal, berita online, serta website lembaga-lembaga otoritatif. Temuan penting dari penulisan ini adalah bahwa upaya strategi komunikasi guna meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandar Lampung (1) Memanfaatkan teknologi komunikasi seperti penyebarluasan informasi, menerima masukan, saran, dan pengaduan dari masyarakat melalui whatsapp, email, dan website. (2)

Membangun website yang prima untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019. (3) Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun dengan memanfaatkan penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada fenomena yang dikaji ,yaitu mengenai Strategi komunikasi.serta jenis metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif,se sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitiannya,sebagaimana penelitian tersebut berfokus pada strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas kinerja ,sedangkan pada penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Metode penelitian secara umum dimengerti sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap, mulai dari penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu.¹³ Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian lapangan (*Field Research*) untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.¹⁴

Dalam proses penelitian ini, peneliti mengangkat permasalahan dan data secara langsung yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas secara mendalam pada penelitian yang dilakukan dalam Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung

¹³J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grasundo, 2013), 2.

¹⁴Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 46.

Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*. Berdasarkan jenis penelitian yang dipilih, maka data-data dalam penelitian ini akan dihimpun berdasarkan hasil observasi dan interview secara langsung.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah prosedur ilmiah untuk menghasilkan pengetahuan tentang realitas sosial dan dilakukan dengan sadar dan terkendali. Sebagai sebuah kegiatan ilmiah, penelitian kualitatif sangat peduli dengan persoalan cara data dianalisis, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.¹⁵

Penelitian ini merupakan metode kualitatif yang menghasilkan

deskripsi berupa kata-kata atau lisan dari fenomena yang diteliti atau dari orang yang berkompeten dibidangnya.¹⁶

Menurut Whitney penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dengan tujuan untuk memberi deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.¹⁷

Penelitian deskriptif ini diharapkan dapat memberi gambaran yang lengkap mengenai Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*.

2. Sumber Data

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

¹⁵ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), 173.

¹⁶ Lexi J. Moeloeng, *Menotodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2001), 3.

¹⁷ Moh Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), 155.

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁸ Sedangkan menurut Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.¹⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah. 20 Aparat Pekon dan masyarakat Gunung Tiga.

b. Sampel

1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Teknik *purposive sampling* atau teknik sampling dicirikan dengan adanya usaha untuk memperoleh sampel yang representatif atau sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan Dalam penentuan ini, sample penelitian tidak diambil secara acak tetapi dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya serta ditanyakan kesediaanya untuk berpartisipasi sebagai subjek penelitian.²⁰ *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun langkah-langkah untuk yang menjadi sampel ini dilakukan dengan cara:

- 1) Kepala Pekon dan Aparat Pekon pada bagian Kasi Pelayanan yang melayani masyarakat .
- 2) Masyarakat yang paham dan menggunakan aplikasi *go digital* sebagai pelayanan publik Berdasarkan kriteria dan ciri-ciri yang telah ditentukan diatas maka yang memenuhi syarat untuk di jadikan sampel sebanyak 5 warga gunung tiga.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam metode pengumpulan data pada penelitian ini dipergunakan berbagai teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

¹⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.

¹⁹ Arikunto, Prosedur Penelitian...hal.173

²⁰ <https://eprints.uny.ac.id/24017/5/5.BAB%20III.pdf>

a. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di kontribusikan makna dalam suatu topik tertentu.²¹ Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada jenis metode wawancara. Ada beberapa wawancara yang bisa ditemukan dalam kegiatan riset, diantaranya: wawancara pendahuluan, wawancara terstruktur (structured interview), wawancara semistruktur (semistructured interview) dan wawancara semistruktur merupakan wawancara dimana pewawancara biasanya mempunyai daftar pertanyaan tertulis tapi memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan bebas, yang terkait dengan permasalahan. Sedangkan wawancara mendalam merupakan cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informasi agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam²²

b. Observasi

Observasi (pengamatan) yaitu cara pengumpulan data melalui pencatatan secara cermat dan sistematis langsung dilokasi obyek penelitian yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik observasi partisipan,²³ penulis ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diteliti atau yang diamati, seolah-olah merupakan bagian dari mereka.

Peneliti disini mengamati fenomena-fenomena yang tumbuh dan berkembang secara keseluruhan dan mendalam terhadap objek yang diteliti, kemudian

²¹ Haris Herdiansyah, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), Hal 118

²² Rachmat kriyantono, *teknik praktis riset komunikasi disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*, Hal 100

²³ Burhan Bungin. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media. 2005), 134

menganalisis lebih dalam mengenai Metode ini digunakan penulis guna mengumpulkan data yang diperlukan, baik data tentang kondisi, sarana prasarana serta fasilitas yang berkaitan dengan penelitian. Metode ini adalah sebagai alat pendukung dalam pengumpulan data. Dengan observasi peneliti akan berupaya mengamati kegiatan-kegiatan dalam proses kegiatan kegiatan dalam Proses Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, tabel atau karya-karya monumental dari seseorang.²⁴ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, table, atau karya-karya monumental dari seseorang.²⁵ Kedudukan metode ini sebagai metode pembantu sekaligus pelengkap data-data yang tertulis maupun yang'tergambar ditempat penelitian sehingga dapat membantu peneliti dalam mendapatkan data-data yang lebih objektif dan kongkrit. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan mencari dan mengumpulkan sumber data baik berupa foto, catatan, buku dan arsip-arsip tertulis lainnya yang kemudian akan menjadi rujukan untuk kemudian diteliti lebih lanjut.

4. Analisis Data

Analisis Data Model Interaktif berikut:

Setelah mengamati dan mendapatkan berbagai data yang dibutuhkan, selanjutnya peneliti melakukan analisis data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data yang kedalam kategori, menjabarkan unit-unit,

²⁴ Husaini Umar dan Purnomo Setiadi, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 69.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2012), 40.

melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁶

Oleh karena itu secara ringkas dalam menganalisa data penulis akan melakukan tiga tahapan analisa menurut Miles dan Huberman yakni reduksi data (*data reduction*), paparan data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:²⁷

1. *Reduksi Data (Data Reduction)* Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data. Pengumpulan data. Penyajian data. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.²⁸
2. *Penyajian Data (Data Display)* Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan) dan CD (Catatan Dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing

²⁶ Matthew B. Miles., A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, alih bahasa Tjetjep Rohendi Rohidi, (Jakarta: UI Press, 1992), hlm. 20.

²⁷ <https://eprints.uny.ac.id/17968/5/4.%20BAB%20III.pdf>

²⁸ Matthew B. Miles., A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, alih bahasa Tjetjep Rohendi Rohidi, (Jakarta: UI Press, 1992), hlm. 16.

data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.²⁹

3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*) Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.³⁰

Analisis data kualitatif ini dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan tersebut dapat dilakukan selama dan sesudah pengumpulan data. Datayang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, maupun catatan di lapangan akan diorganisasikan kedalam konsep *Strategi* Komunikasi.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan dan penelaahan yang jelas dalam membaca proposal skripsi ini, maka disusunlah sistematika pembahasan secara garis besar sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus Dan Sub Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori ini yang mendasari penulisan pembahasan dalam landasan tersebut adalah pertama, tentang Strategi Komunikasi, Kedua tentang Pelayanan Publik, Ketiga tentang Aplikasi *Go Digital*.

BAB III: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

²⁹ Matthew B. Miles., A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif..., hlm. 17.

³⁰ Muhammad Idrus, Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Edisi Revisi, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), hlm. 150.

Deskripsi objek penelitian menguraikan bagaimana tentang gambaran umum Desa Gunung Tiga Kec. Pugung Kab,Tanggamus dan analisis yang digunakan dalam penelitian..

BAB IV :ANALISIS PENELITIAN

Analisis penelitian menguraikan tentang bagaimana Strategi Komunikasi Pemerintah Pekon Gunung Tiga Kec.Pugung Kab.Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Go Digital*.

BAB V: PENUTUP

Dimana dalam bab ini merupakan akhir pembahassan skripsi yang menguraikan tentang kesimpulan,saran-saran,dan penutup.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta focus penelitian tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Pekon Gunung Tiga maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait program pelaksanaan go digital yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Pekon gunung Tiga sudah berjalan lancar, meskipun pada beberapa tahap dalam pelayanannya masih ditemukan masalah atau hambatan. Teori kualitas pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik menjelaskan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat lima strategi dasar, yaitu strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan atau penyederhanaan system prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya/kultur, strategi pengembangan kewirausahaan. Adapun kesimpulan dari lima indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Pekon Gunung Tiga diantaranya :

Strategi pengembangan struktur, dalam peningkatan kinerja pegawai sangatlah penting untuk menunjang pelayanan didalam instansinya dengan adanya rotasi atau perpindahan pegawai dari tingkat jabatan maka instansi telah menyusun struktur organisasi yang baik agar menciptakan pegawai yang profesional. Rotasi pegawai dipandang sebagai Langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal. Pada strategi pengembangan atau penyederhanaan system prosedur, diantaranya adanya pihak khususnya Pemerintah Pekon Gunung Tiga mempunyai wewenang terhadap system pelayanannya terkait pelaksanaan program *go digital* didaerahnya dengan menciptakan perlunya penyederhanaan terhadap proses standar pelayanannya agar masyarakat yang akan berkepentingan dalam pengurusan KTP lebih mudah dan efektif.

Strategi pengembangan infrastruktur, antara lain dengan penyediaan fasilitas, seperti : pembangunan gedung yang baru untuk mempermudah dalam pelayanannya, alat transportasi yang digunakan sebagai aset kantor dalam melangsungkan kegiatan usahanya, seperti mobil dan motor, pemanfaatan teknologi informasi (telematika), seperti komputerisasi yang disediakan pada setiap tempat guna penyimpanan data maupun informasi yang diperlukan; spanduk, poster maupun banner sebagai bagian dari sistem informasi yang disediakan untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan informasi, baik yang berisi tentang data instansi maupun program yang sedang dijalankan.

Strategi pengembangan pengembangan budaya atau kultur, yaitu berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Pada strategi pengembangan kewirausahaan, meliputi menumbuhkan kembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi bidang Kependudukan di Pemerintah pekan Gunung Tiga, agar dalam proses pelayanan pelaksanaan program *go digital* dapat berjalan secara maksimal. Adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Instansi harus terus melaksanakan pelatihan secara berkala bagi pegawai, rotasi pegawai diperlukan sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal.
2. Diperlukan sistem prosedur yang mudah, cepat, transparansi, efisien, dan responsif bagi masyarakat.
3. Seharusnya pihak Pemerintah Pekan Gunung Tiga sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan

lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat dalam pentingnya menggunakan layanan program go digital untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan.
5. Perilaku para pegawai harus terus mendapatkan perhatian dan pengawasan agar tidak menyalahi aturan yang berlaku dan menjadi budaya organisasi yang baik untuk menumbuhkan citra instansi.
6. Bagi pihak Pemerintah Pekon Gunung Tiga lebih memantau lagi para pegawainya yang terjun kelapangan dalam proses pelaksanaan program tersebut agar strategi yang di buat terlaksana dengan baik dan mencapai suatu tujuan. Menanggapi kendala-kendala yang terjadi diperlukan kecepatan, ketanggapan, dan ketepatan oleh pegawai Pemerintah Pekon Gunung Tiga dalam menyikapi keluhan yang dilakukan oleh masyarakat. Selain itu perlu adanya perbaikan dan perubahan, khususnya yang menyangkut sistem serta sarana dan prasarana yang dimiliki Pemerintahan Pekon Gunung Tiga dalam pembangunan sistem jaringan antar unit instansi juga dibutuhkan sebagai bagian dari mitra Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan go digital atau kerjasama, dan membeli alat-alat produksi yang memadai untuk mengantisipasi segala macam keluhan masyarakat. Dibutuhkan tingkat pengawasan yang tinggi sebagai bagian dari koreksi (perbaikan) dalam hal pelayanan dan mengejar kepuasan masyarakat sebagai bagian dari citra instan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- A. Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013)
- A. Batinggi, *Manajemen Pelayanan....*
- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Depok: Rajawali Pers, 2017)
- Alfajar, "Penerapan Prinsip dan Standar Pelayanan
- Amirullah, S.E, M.M, *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015)
- Anees, Bambang Q. Elvinaro, Ardianto. 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung.PT. Rema Rosdakarya.
- Arisutha, Damartaji, *Dimensi Kualitas Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka, Jakarta 2005.
- Arni, Muhammad. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Bandung: Alfabeta
- Bandung: Citra Aditya Bakti Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2011. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT. Grafindo Persada.
- Cangara, H. Hafied; 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* edisi
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta. Raja Grafindo.
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, Jakarta. PT Raja Grafindo..
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010)
- Dalam Menulis Ilmiah, C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Damsar, 2011. *Pengantar Sosiologi Pendidikan*, Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Daryanto, ilmu komunikasi,(Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera,2011), 101.
- Denis McQuail, *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*, (Jakarta: Erlangga, 1992)
- Dwi Narwoko, Dwi-Bagong Suyanto, 2005. *Sosiologi Teks Pengantar*, Jakarta.
- Eddy Sanusi Silitonga, *Strategi Komunikasi dalam Bisnis*, (Cipta Media Nusantara, 2020)

- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu, teori dan filsafat komunikasi.
- Effendy, Onong Uchjana. 2013 Ilmu Komunikasi Teori & Praktek, PT
- Effendy, Onong Uchjana. Ilmu, teori dan filsafat komunikasi.
(Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003)
- Elvino Ardianto, Metodologi Penelitian untuk Public Relations
Kuantitatif Kualitatif, (Bandung: Simbiosis Rekatama
Media, 2016).
- Elvino Ardianto, Metodologi Penelitian untuk Public Relations
Kuantitatif Kualitatif, (Bandung: Simbiosis Rekatama
Media, 2016).
- George Steiner dan John Minner, Manajemen Strategik, (Jakarta:
Erlangga, tt).
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan
Praktik* . Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research*, Yogyakarta. Andi Offset.
- Hafied Canggara, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Jakarta: PT.Grafindo
Persada, 2012)
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media, Yogyakarta,
2011
- Hariadi, Bambang. 2005. *Strategi Manajemen: Strategi
Memenangkan Perang Bisnis*, Malang. Bayumedia.
- Husaini Umar dan Purnomo Setiadi, Metodologi Penelitian Sosial,
(Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Husaini Umar dan Purnomo Setiadi, Metodologi Penelitian Sosial,
(Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Ilahi, Wahyu. 2010. *Komunikasi Dakwah*. Bandung. PT. Remaja
Rosdakarya.
- Irene Diana Sari Wijayanti, SE, MM, Manajemen, (Yogyakarta: Nuha
Medika, 2012).
- J. Moeloeng, Lexy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung.
Remaja Rosdakarya
- J.R Raco, Metode Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Grasundo, 2013).
- Jaluddin, strategi dakwah islam tentang perilaku kekerasan orang tua
terhadap anak, fakultas dakwah dan komunikasi, (
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2009).
- Jonathan, Sarwono.2010. Pintar Menulis Karya Ilmiah – Kunci Sukses
KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Lexi J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Liliwari, Alo. 2010. *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.

M. Henselin, James. 2007. *Sosiologi: Dengan Pendekatan Membumi*, Jakarta. Erlangga.PrenadaMedia

Moh Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998),.

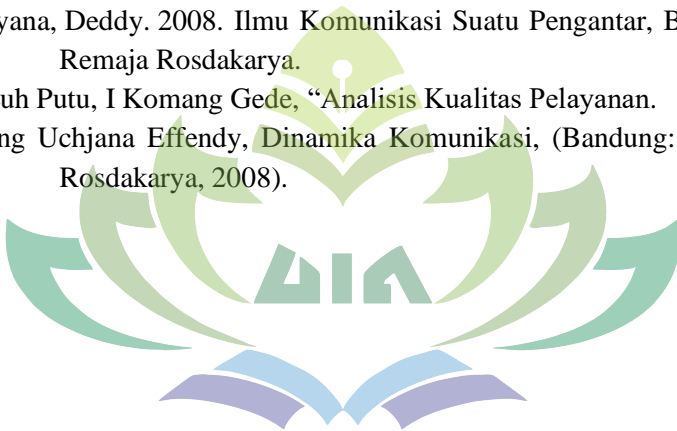
Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT

Mulyana Deddy, Ph.D, M.A. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi*

Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung. Remaja Rosdakarya.

Ni Luh Putu, I Komang Gede, “*Analisis Kualitas Pelayanan*.”

Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008).



E JOURNAL. :

David, Ruthellia Eribka, Mariam Sondakh, dan Stefi Harilama. 2017. Pengaruh Konten Vlog dalam Youtube terhadap Pembentukan Sikap Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi. E-journal Acta Diurna Volume VI. No. 1.

Eryta Ayu Putri Soesanto. 2013. Aplikasi Instagram Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Online Shop (Studi Deskriptif Kualitatif Aplikasi Instagram Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Online Shop). Surabaya: UPN Veteran Jatim..

Menjadi Perangkat Daerah”, Jurnal Inovasi, Vol. 6 Nomor 4 Desember 2009.

Ni Luh Putu, I Komang Gede, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung”, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 5 No. 1 2016.

Nurly Meilinda,” Studi Peran Media Sosial sebagai Media Penyebaran Informasi Akademik pada Mahasiswa di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNSRI,” The Journal of Society & Media 2018, Vol. 2(1).

Nurly Meilinda,” Studi Peran Media Sosial sebagai Media Penyebaran Informasi Akademik pada Mahasiswa di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNSRI,” Rosda Karya,2001).

Olivia Walangitan, “Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Propinsi Gorontalo”, Jurnal Administrasi Publik, 2018, 7..

Pambayun Menur Seta, Strategi Komunikasi PT. Kaha Event Management dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan, (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014), 25.PT. Remaja Rosdakarya.

Rudi Rinaldi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik”, Jurnal Ilmiah
Vol. 1 No. 1 Juni 2012.

Sari, D., 2013, “Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan, Penyelesaian Temuan Audit Terhadap Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik”, Proceeding SNA XVI sesi 1, 2013.

LINK:

https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/20936-Full_Text.pdf

<https://kanal24.co.id/berita/ayat-ayat-komunikasi-pelayanan-publik-konsep-pelayanan-empatik-profetik>

<https://repository.unair.ac.id/87338/5/JURNAL%20RAHMANDIKA%20S%20A.pdf>

<https://www.google.com/search?q=go+digital&oq=go+digital&aqs=chrome..69i57j0i512j46i199i465i512j0i512l2j46i175i199i512j0i512l4.17183j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jsm/index>

SKRIPSI:

Alfajar, “Penerapan Prinsip dan Standar Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Klinik Voluntery Counseling & Testing oleh Puskesmas Satelitkota Badar Lampung”, Skripsi, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2018.

Garnita, N., 2008, “Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Daerah”, Universitas Widyatama, 2008, Skripsi

Martha, W., 2014, “Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kinerja Instansi Pemerintah pada Dinas Kota Bandung”, Universitas Widyatama, Skripsi.