

**PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DALAM PENANGANAN
KELUHAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BOGOR**

Oleh
Agus Salim
D.1810089

Disetujui oleh Tim Pembimbing
sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik

Bogor, 13 Juni 2022

Pembimbing I



Ginung Pratidina, Dra., M.si.
NIP.196705191992032003

Pembimbing II



Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P
NPP. 213870665



UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./ Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Nama : Agus Salim
NIM : D.1810089
Telah diuji tanggal : 07 Juni 2022

PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI S1
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR

Ketua,

Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

Pembimbing I,

Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

Pembimbing II,

Neng Virly Aprilivani, S.Sos., MAP.

Anggota Penguji,

Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si.



UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Bogor, 17-6-2022



Gianna Pradina, Dra., M.Si.
NIP. 1967 0519 1992 0320 03

ABSTRACT

Agus Salim, Public Administration Study Program, Faculty of Social, Political and Computer Science, University of Djuanda Bogor, 2022, Effect of Communication Strategy on Employee Performance in Handling Public Complaints at the Population and Civil Registration Office of Bogor City, Advisor I: Mrs. Ginung Pratidina, Dra ., M.Si, Advisor II: Mrs. Neng Virly Apriliyani S.Sos., M.AP,

Based on the observations, the researchers found several problems: There is no complaint system available on the Sikancil Berlari website, where online is very helpful for the community in submit complaints easily, and ineffective or poorly managed suggestion box management, such as no direction from employees to run or realize the suggestion box. unavailability of a community satisfaction assessment system on the Disdukcapil Sikancil Berlari service website to make it easier to find out the assessment of community satisfaction services.

This study aimed to determine the Effect of the Communication Strategy on the Performance of Handling Public Complaints at the Population and Civil Registration Office of Bogor City. The theory used in this study is a Communication Strategy that uses theory (Effendy, 2017) that suggests four dimensions: Recognizing Communication Goals, Selection of Communication Media, Assessment of Communication Message Objectives, and Role of Communicators. Performance refers to the theory (Sutrisno, 2016), which suggests four dimensions: Effectiveness and Efficiency, Authority and Responsibility, Discipline in General, and Initiative.

The method used by the researcher in this research is the quantitative associative research method. The data collection techniques used were observation, distributing questionnaires, unstructured interviews, and literature study. The data analysis technique used by the researcher is the Spearman Rank correlation test, while the significance test uses the t-test and the coefficient of determination.

The study results indicate that the communication strategy positively affects employee performance at the Bogor City Population and Civil Registration Office. The strength of the relationship is included in the category of moderate relationship. By the t-test table, the t-table value is 3,243. Because the Spearman rank correlation and the t-test are significant enough that H_0 is rejected and H_a is accepted. It shows that if the communication strategy increases, the performance will also increase; in this case, the variable x contributes to the performance or variable y by 15.36%, while other factors influence the remaining 84.64%.

Keywords: Communication Strategy, Employee Performance.



SURAT PERNYATAAN

Perihal: Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Salim
NIM : D.1810089
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/
Universitas Djuanda Bogor
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DALAM PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BOGOR**

Pembimbing I : Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
Pembimbing II : Neng Virly Apriliyani, S.Sos., MAP.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik dalam proses pengetikan maupun penyusunan materinya.

Apabila dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, ternyata ada sebagian atau seluruhnya dikerjakan oleh orang lain, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk pencabutan status saya sebagai mahasiswa (drop out).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Pembimbing I,

Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP/NPP. 196705191992032003

Bogor, 07 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Agus Salim
NIM. D.1810089

Menyetujui
Dekan,



Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 196705191992032003

SURAT PERNYATAAN
Perihal: Izin Publikasi

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Salim
NIM : D.1810089
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/
Universitas Djuanda Bogor
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DALAM PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BOGOR**

Pembimbing I : Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
Pembimbing II : Neng Virly Apriliyani, S.Sos., MAP.

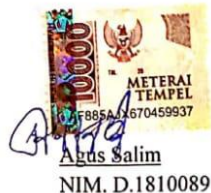
Dengan ini menyatakan bahwa artikel dan data hasil skripsi saya copyright-nya diserahkan kepada Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer untuk kepentingan publikasi. Saya memberikan izin kepada Fakultas untuk memodifikasi judul dan isi artikel serta susunan penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Dekan,


Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 196705191992032003

Bogor, 07 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,


Agus Salim
NIM. D.1810089