

POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PT.POS INDONESIA

WILAYAH KOTA PALEMBANG

**Disusun Oleh:
Resti Agustina
17191002P**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

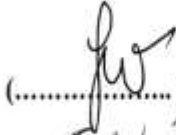
Pola Komunikasi Pelayanan Publik PT.Pos Wilayah Kota Palembang

**Disusun Oleh:
Resti Agustina**

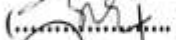
Telah dipertahankan di hadapan panitia penguji skripsi pada program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma pada 30 September 2020 guna memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi strata satu dengan sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan dinyatakan lulus.

Panitia Penguji Skripsi


Ketua : Prof. Hj. Isna Wijayani, M.Si, Ph.D

(.....)

Penguji 1 : Rahma Santi Zinaidah, S.Si., M.I.Kom

(.....)

Penguji 2 : Dwi Maharani, M.I.Kom

(.....)

Tanggal Sidang : 30 September 2020*

Disahkan oleh,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Universitas
Darma
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Desy Misnawati, M.I.Kom)

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan pada ujian seminar proposal skripsi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma.

Nama : **Resti Agustina**

NIM : 17191002p

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pola komunikasi pelayanan public PT.Pos wilayah kota
palembang

Menyetujui:

Dosen Pembimbing



Prof. Hj. Isna Wijayani, M.Si., Ph.D.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Studi Ilmu Komunikasi



Universitas
Bina Darma
Fakultas Ilmu Komunikasi

Prof. Hj. Isna Wijayani, M.Si., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Resti Agustina

Nim : 17191002p

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan negeri tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggahke internet sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undagnan yang berlaku.

Palembang, 30 September 2020

Yang membuat pernyataan



Resti Agustina

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Pelayanan publik PT.Pos Indonesia wilayah Kota Palembang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi pelayanan publik di PT.Pos Indonesia yang berada dikota Palembang dengan melihat teori komunikasi pelayanan komunikasi, bagaimana pola pelayanan yang seharusnya dipraktekkan di instansi pemerintah khususnya PT.Pos Indonesia. Dengan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dan untuk pengumpulan data menggunakan metode dengan Cara wawancara, observasi serta dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *teori Komunikasi Pelayanan publik*. Lokasi penelitian ini terletak di jalan Merdeka No. 3 19 ilir Kecamatan Bukit Kecil, 19 ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30132. Saat ini PT Pos Indonesia sudah menerapkan budaya 5s (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) tujuan diberlakukannya ini untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah yang datang atau berkunjung ke Kantor Pos. Dan dengan adanya aplikasi giro mobile yang dimiliki PT Pos Indonesia, tujuan dengan adanya aplikasi ini adalah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor pos. Hasil penelitian ini adalah praktek komunikasi yang terdapat dikantor pos sesuai dengan teori pola komunikasi pelayanan publik yang mengatakan fungsi utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik untuk mengatur dan mengurus masyarakat, dan PT Pos yang merupakan Instansi milik pemerintah Indonesia sendiri selalu memberikan inovasi yang terbaik untuk kenyamanan dan kemudahan dimasyarakat dalam berinteraksi dengan sesama.

Kata kunci: Kantor Pos, Pelayanan, Komunikasi

Abstract:

this research entitled "Public Service Communication Patterns of PT.Pos Indonesia in Palembang City". The purpose of this study is to determine the pattern of public service communication in PT.Pos Indonesia in the city of Palembang by looking at the communication service communication theory, how the service patterns should be practiced in government agencies, especially PT.Pos Indonesia. With the research method used by researchers in this study is a qualitative method with a descriptive approach. And for data collection using methods by means of interviews, observation and documentation. The theory used in this research is using public service communication theory. The location of this research is located on Jalan Merdeka No. 3 19 ilir Bukit Kecil Subdistrict, 19 ilir Barat 1, Palembang City, South Sumatra 30132. Currently PT Pos Indonesia has implemented the 5s culture (smile, greeting, greeting, courtesy and courtesy) the purpose of this is to provide comfort to customers who come or visited the Post Office. And with PT Pos Indonesia's mobile checking account application, the purpose of this application is to make it easier for customers to make transactions without having to go to the post office. The results of this study are the communication practices in post offices in accordance with the theory of public service communication patterns which say the main function of the government is to provide good services to organize and manage the community, and PT Pos, which is an institution owned by the Indonesian government itself, always provides the best izovation comfort and convenience in the community in interacting with others. Keywords: Post Office, Services, Communication

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya serta karunia-Nya, penulis dapat memenuhi syarat pengajuan Skripsi Program Strata (S1). Dalam memenuhi syarat pengajuan Skripsi Program Strata (S1) ini penulis membuat skripsi dengan judul “Analisis Teknologi Komunikasi Dan Kinerja Pegawai PT. Kantor Pos Cabang Sumatra Selatan”, skripsi ini diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan penyelesaian Program Strata Satu (S1) di Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada orang tua, bapak Niti Akrob dan Ibu Wardiah yang selalu menjaga, mendoakan, member nasehat, serta semangat dan mendukung moral dan materi. Sungguh tiada kata yang bisa menggambarkan betapa berharganya kedua orang tua bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih juga kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, sebagai Rektor Universitas Bina Darma.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Isnawijayani, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing.
3. Ibu Dr. Desy Misnawati, S.Sos. M.I.Kom, selaku Ketua Program Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma.
4. Ibu Rahma Santi Zinaida, S.Si., M.I.Kom, selaku Penguji Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma
5. Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis. Terima kasih untuk semangat, nasehat, motivasi, dan arahnya selama proses belajar mengajar

6. Terima kasih kepada kedua orang Tuaku, Ayah (Akrob) dan ibu (Wardiah) yang ku sayangi, yang selalu mendoakan saya memberikan nasehat serta motivasi dalam menjalani kesuksesanku.
7. Terima kasih kepada My Soulmate (Ahmad Huzaifi S.H) yang selalu menemani saya sampai titik ini
8. Buat Temen-temen peneliti angkatan 2016 Ilmu Komunikasi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. Kepada pihak dari Kantor Pos yang sudah mempermudah saya dan memberikan data yang relevan dan konkrit pada penelitian saya ini
10. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu .penulis mengucapkan terima kasih banyak atas keperduliannya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis berharap semoga proposal penelitian untuk memenuhi syarat mengajukan skripsi program strata (S1) ini akan membawa manfaat bagi kita semua

Palembang, September 2020

Penulis,

**Resti Agustina
Nim:1718191002P**

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Makalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT.Pos Indonesia Cabang Barata Jaya Surabaya Dwi Ricah farokha dan Achmad.....	7
2.1.2 Ektifitas Komunikasi Aplikasi Telegram sebagai media Informasi pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) pecanbaru 2018 oleh sari Putih Nova Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu dikantor kecamatan gondok kusuma yogjakarta vintya dwi rahmayani (2015).....	8
2.2 Kerangka Teoritis.....	9
2.2.1 Pola Komunikasi.....	9
2.2.2 Jenis-Jenis Pola Komunikasi.....	9
2.2.3 Teori Komunikasi Pelayanan.....	12
2.2.4 New Publik service (NSP).....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	14
2.3.1 Stategi Komunikasi.....	14
2.3.2 Komunikasi.....	15
2.3.3 Hambatan-hambatan komunikasi.....	23
2.4 Pelayanan.....	27
2.4.1 Layanan Publik.....	27
2.5 Kerangka Pikir.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	29
3.1 metedologi penelitian.....	29

3.2 jenis penelitian.....	29
3.3 objek dan subjek penelitian.....	29
3.3.1 subjek penelitian.....	30
3.3.2 objek penelitian.....	30
3.4 jenis dan sumber data.....	31
3.5 teknik dan pengumpulan data.....	31
3.5.1 Observasi.....	31
3.5.2 wawancara.....	32
3.5.3 dokumentasi.....	32
3.6 analisi data.....	32
3.7 lokasi dan jadwal penelitian.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 profil dan sejarah pt.pos Indonesia.....	36
4.1.2 visi dan misi PT.Pos Indonesia.....	39
4.1.2.1 visi.....	39
4.1.2.2 misi.....	39
4.1.3 Tegline.....	40
4.1.4 Kredo.....	40
4.1.5 Motto.....	40
4.1.6 tata nilai dasar perusahaan.....	40
4.1.7 struktur organisasi pt.pos Indonesia.....	41
4.1.8 produk dan layanan kantor pos Palembang.....	46
4.1.9 aspek kegiatan perusahaan.....	51
4.1.10 profil Informal.....	52
4.1.11 tempat penelitian.....	53
4.1.12 logo dan makna kantor pos.....	53
4.1.12.1 makna logo kantor pos.....	53
4.2 pembahasan.....	54
4.2.1 pola komunikasi pelayanan pt.pos Palembang terhadap masyarakat.....	54
4.2.2 sender / pengirim.....	55
4.2.3 Message / pesan.....	56
4.2.4 media.....	56
4.2.5 receiver / penerima.....	57
4.2.6 faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi.....	58
4.2.7 pelayanan public.....	60
4.2.8 teori komunikasi pelayanan dan NSP.....	63
4.2.9 pola dan jenis pelayanan PT.Pos Palembang terhadap nasabah.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

2.5 Kerangka Pikir.....	28
3.7 Jadwal Penelitian.....	34
4.1.10 Data Informan.....	53

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Logo Pos.....	54
4.3 Wawancara Peneliti Dengan Manajer Pelayanan.....	56
4.4 Wawancara Peneliti Dengan Customer Service.....	58
4.5 Wawancara Peneliti Dengan Staff Pelayanan.....	65