



**DISEMINASI INFORMASI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BEKASI
DI ERA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Pratiwi Ramdani Hasanella

41182037160079

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2022 M/1442 H**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 21 Juli 2022



Pratiwi Ramdani Hasanella

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Diseminasi Informasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi
di Era Pandemi Covid-19
Nama : Pratiwi Ramdani Hasanella
NPM : 41182037160079
Kosentrasi : *Public Relations*
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi, Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapatkan persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam “45” Bekasi.

Bekasi, 21 Juli 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Tin Hartini, M. Si
NRP 45.1.01.02.2016.001

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom
NRP 45.1.06.11.2007.011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

Diseminasi Informasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di Era Pandemi Covid-19

telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 28 Juli 2022

Waktu : 15.30 WIB

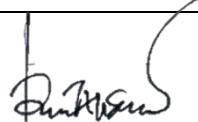

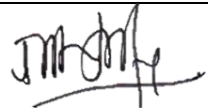
Oleh

Nama : Pratiwi Ramdani Hasanella

NPM : 41182037160079

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang :	Yudha Asmara DA, M.I.Kom	
Penguji I :	Miftakhudin, M.I.Kom	
Penguji II :	Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom	

Bekasi, 4 Agustus 2022

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Komunikasi,
Sastra dan Bahasa



Yudha Asmara, DA, M.I.Kom

NRP 45.1.03.12.2012.029

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Tin Hartini, M.Si

NRP 45.01.02.2016.001

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa
2022

Pratiwi Ramdani Hasanella/41182037160079

“Diseminasi Informasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di Era Pandemi Covid-19”

Di bawah bimbingan Tatik Yuniarti

128 Halaman Skripsi dan 14 Halaman Romawi, 2 Daftar Tabel, 15 Daftar Gambar, 9 Daftar Lampiran

Hadirnya MPP Kota Bekasi bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mempermudah pengurusan dokumen seperti elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga, perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), akta kelahiran dan kematian hingga pengurusan paspor. Namun, dampak Covid-19 melumpuhkan seluruh aktivitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Mengingat pentingnya pelayanan publik, maka perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan pelayanan publik adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui diseminasi informasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di Era Pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dan teori yang digunakan adalah model komunikasi Berlo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Kota Bekasi dapat menerima penyebaran informasi melalui media sosial *instagram*, sehingga pesan dapat disampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Penerimaan informasi MPP Kota Bekasi melalui penyebaran informasi komunikasi dibuktikan dengan adanya respon dari masyarakat yang mendatangi MPP BTC mal Kota Bekasi.

Kata Kunci: Covid-19, Komunikasi Berlo, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Universitas Islam 45 Bekasi
Study of Communication Science
Faculty of Communications, Literature
and Language
2022

Pratiwi Ramdani Hasanella/41182037160079

“Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di Era Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Komunikasi”

Under the guidance Tatik Yuniarti

128 Pages of Thesis and 14 Pages of Romans, 2 Tables, 15 List of Figures, 9 Attchments List

The presence of the Bekasi City MPP aims to facilitate the public in facilitating the processing of documents such as electronic Identity Cards (e-KTP), Family Cards, renewal of Driver's Licenses (SIM), birth and death certificates to passport processing. However, the impact of Covid-19 paralyzed all social, economic, and government activities. Given the importance of public services, it is necessary to conduct research related to public services, while the purpose of this study is to find out the dissemination of information about the Bekasi City Public Service Mall in the Era of the Covid-19 Pandemic. The method used in this study is descriptive qualitative, and the theory used is Berlo's communication model. The results of this study show that in general, the people of Bekasi City can receive the dissemination of information through social media insargram, so that the message can be conveyed thoroughly to the community. The receipt of information from the Bekasi City MPP through the dissemination of communication information is evidenced by the response from the public who come to the BTC MPP of Bekasi City mall.

Keywords: Berlo Communication, Covid-19, Public Service

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Yudha Asmara, DA, M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Ibu Sya'baningrum Prihartini, M. Hum., selaku Wakil Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Tin Hartini, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi, terima kasih atas ilmu yang sudah diberikan selama masa perkuliahan dan sangat berguna.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang tiada hentinya selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan kepada peneliti.
7. Semua teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2016 Universitas Islam “45” Bekasi yang selalu menyemangati dalam setiap kesulitan.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata saya berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya, khususnya Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Unisma “45” Bekasi. Semoga Allah SWT membalas budi baik kepada kita semua serta melimpahkan segala karunia-Nya. Aamiin.

Bekasi, 20 Juli 2022

Penulis

Pratiwi Ramdani Hasanella

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ORISINILITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang.....	1
1.3	Perumusan Masalah.....	6
1.4	Tujuan Penelitian.....	6
1.5	Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Rujukan Penelitian.....	8
2.2	Kerangka Teori.....	14
2.2.1	Pengertian Komunikasi	14
2.2.2	Tujuan Komunikasi	15
2.2.3	Fungsi Komunikasi.....	15
2.2.4	Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.5	Ciri-Ciri Pelayanan Publik yang Baik	18
2.2.6	Pengertian Komunikasi Publik	21
2.2.7	Tujuan Komunikasi Publik.....	21

2.2.8	Karakteristik Komunikasi Publik	22
2.2.9	Diseminasi Informasi.....	23
2.2.10	Teori Model Komunikasi Berlo.....	24
2.2.11	Elemen-Elemen Model Komunikasi Berlo.....	25
2.3.	Kerangka Pemikiran	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Metode Penelitian	31
3.2.	Definisi Konseptual	31
3.3.	Key Informan dan Informan	32
3.3.1.	Key Informan	32
3.3.2.	Informan	32
3.4.	Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1.	Data Primer.....	33
3.4.2.	Data Sekender.....	34
3.5.	Keabsahan Data	34
3.6.	Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian	36
4.1.1	Gambaran Umum Kota Bekasi	36
4.1.1.1	Sejarah Kota Bekasi	36
4.1.1.2	Visi dan Misi Kota Bekasi.....	37
4.1.1.3	Kondisi Geografis Kota Bekasi	40
4.1.2	Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi	41
4.1.2.1	Sejarah Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi	41
4.1.2.2	Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi	43
4.1.2.3	Struktur Organisasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	47
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
4.2.1	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1.1	Penyelenggaraan Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di Era Pandemi Covid-19.....	50

4.2.1.2 Pelayanan MPP Kota Bekasi di Era Pandemi Covid-19.....	54
4.2.2. Pembahasan	56
4.2.2.1 Komunikasi Publik Pelayanan MPP Kota Bekasi di Era Pandemi Covid-19.....	56
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
 DAFTAR PUSTAKA	 76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi	48
Tabel 4.2 Jenis Instansi di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi	55

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Teori Model Komunikasi Berlo	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Peta Kota Bekasi	41
Gambar 4.2 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi	42
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	47
Gambar 4.4 Unggahan Penyebaran Informasi tentang MPP Kota Bekasi.....	59
Gambar 4.5 Unggahan Pelayanan di MPP Kota Bekasi	62
Gambar 4.6 Unggahan Persyaratan Membuat Kartu AK.1/Kartu Kuning	63
Gambar 4.7 Unggahan Wajib Pakai <i>Barcode</i> /Aplikasi Peduli Lindungi.....	64
Gambar 4.8 Unggahan <i>Scan Barcode</i> pada MPP Kota Bekasi	65
Gambar 4.9 Tampilan <i>website</i> MPP Kota Bekasi	67
Gambar 4.10 Tampilan Informasi Pelayanan KTP-el.....	68
Gambar 4.11 Tampilan <i>Booking</i> Antrian MPP Kota Bekasi	69
Gambar 4.12 Ulasan di <i>Google</i> Terhadap MPP Kota Bekasi	72
Gambar 4.13 Ulasan di <i>Google</i> Terhadap MPP Kota Bekasi	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Tabel Jenis Layanan yang difasilitasi MPP Kota Bekasi	81
Lampiran 2 Hasil Transkrip Wawancara <i>Key Informan</i>	90
Lampiran 3 Hasil Transkrip Wawancara Informan 1	98
Lampiran 4 Hasil Transkrip Wawancara Informan 2.....	104
Lampiran 5 Hasil Transkrip Wawancara Informan 3.....	107
Lampiran 6 Hasil Transkrip Wawancara Informan 4.....	109
Lampiran 7 Hasil Transkrip Wawancara Informan 5.....	111
Lampiran 8 Dokumentasi dengan <i>Key Informan</i> dan Informan 1-2	113
Lampiran 9 Dokumentasi dengan Informan 3	114