

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DISDAGPERINAKER KABUPATEN
KARANGANYAR DALAM MENANGANI ADUAN MASYARAKAT
MELALUI WEBSITE SAPAMAS KARANGANYAR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Dalam Prodi
Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta



DISUSUN OLEH :

FATIMAH MUTIARA AZZAHROH

NIM : 2022071007

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI KOMUNIKASI DISDAGPERINAKER KABUPATEN KARANGANYAR DALAM MENANGANI ADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE SAPAMAS KARANGANYAR

Disusun Oleh:

Fatimah Mutiara Azzahroh

NIM 2022071007

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan

dihadapan dewan penguji

Pada tanggal 7 Agustus 2026

Pembimbing I



Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN. 0628108301

Pembimbing II



Esfandani Peni Indreswari, S.I.Kom, M.I.Kom
NIDN. 0617058903

Kepala Program Studi

Ilmu Komunikasi



Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN. 0628108301

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI KOMUNIKASI DISDAGPERINAKER KABUPATEN
KARANGANYAR DALAM MENANGANI ADUAN MASYARAKAT
MELALUI WEBSITE SAPAMAS KARANGANYAR**

Disusun Oleh :

Fatimah Mutiara Azzahroh

NIM 2022071007

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi

Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta

Pada Tanggal 7 Agustus 2026

Susunan Dewan Penguji :

Dewan Penguji

Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum

NIDN. 0628108301



Dewan Penguji

Esfandani Peni Indreswari, S.I.Kom, M.I.Kom

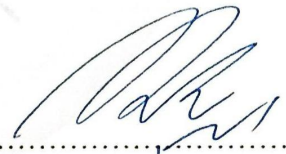
NIDN. 0617058903



Dewan Penguji

Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0616068502



Mengetahui,

Dekan

Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si.

NIDN. 0602058801

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi



Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum.

NIDN. 0628108301

SURAT PERNYATAAN ORISINIL KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatimah Mutiara Azzahroh
Nim : 2022071007
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Sahid Surakarta maupun di Universitas lain.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan mencatumkan dalam daftar pustaka. Kutipan dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 10 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Fatimah Mutiara Azzahroh

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatimah Mutiara Azzahroh
NIM : 2022071007
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalty Noneksklusif atas skripsi/laporan penelitian saya yang berjudul "STRATEGI KOMUNIKASI DISDAGPERINAKER KABUPATEN KARANGANYAR DALAM MENANGANI ADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE SAPAMAS KARANGANYAR" serta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-outher* atau pencipta dan juga sebagai hak milik pencipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 10 Agustus 2026
Yang membuat pernyataan



Fatimah Mutiara Azzahroh

MOTTO

“It always seems impossible until it's done.” Nelson Mandela



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa syukur ke hadirat Allah Swt atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi Komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar Dalam Menangani Aduan Masyarakat Melalui Website Sapamas Karanganyar” ini dengan lancar. Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Adapun, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu saya, orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, orang yang selalu mengusahakan ketiga anaknya. Terimakasih selalu memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, serta motivasi dalam setiap langkah kehidupan saya.
2. Keluarga saya, yang selalu menanyakan kapan. Terimakasih sudah menjadi alasan saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat terbaik, RA Emay Kus Wijayanti, Alfiani Meila Saputri dan Zalsabela Larasati. Terimakasih sudah memberikan dukungan dan motivasi berkali kali ketika hampir mau menyerah. Terimakasih sudah bersedia memberi arahan dari awal hingga tersusunnya skripsi ini. Terimakasih sudah kebersamaan saya selama pengerjaan skripsi ini dan berkenan menjadi teman saya. Perjalanan ini akan terasa sulit tanpa adanya kalian.
4. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2022 yang sudah berjuang bersama selama 4 tahun perkuliahan.
5. Aulia Nisa’ul Alifah, sahabat terbaik dari sejak SD. Terimakasih atas segala dukungan dan motivasinya. Terimakasih sudah berkenan mendengarkan semua keluh kesah, semoga pertemanan ini tidak ada akhirnya.
6. Untuk diri sendiri, Fatimah Mutiara Azzahroh. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini dan memilih untuk berusaha menyelesaikannya walau terlalu sering merasa untuk menyerah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar Dalam Menangani Aduan Masyarakat Melalui Website Sapamas Karanganyar” dengan tepat waktu. Keberhasilan skripsi ini tidak lepas dari kerjasama berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Sri Huning Anwari ningsih, ST, M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Apt. Reni Ariastuti, M.Sc selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
3. Dr. Anniez Rachmawati Muslifah, M.Psi., selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan, dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
4. Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si. selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S.,M.Hum, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta
6. Dr. Rahmat Wisudawanto, S.S.,M.Hum, Selaku Dosen Pembimbing 1 skripsi yang telah banyak memberikan motivasi serta bantuan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi
7. Esfandani Peni Indreswari, S.I.Kom., M.I.Kom, Selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi yang telah banyak memberikan motivasi serta bantuan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi
8. Dyah Retno Pratiwi, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen penguji
9. Orang tua yang selalu memberikan doa serta dukungan.

Dan semua pihak yang terlibat namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINIL KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK	
KEPENTINGAN AKADEMIS	v
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Praktis	5
1.4.2 Manfaat Teoritis	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Definisi Komunikasi	9
2.3 Proses Komunikasi	10
2.4 Strategi Komunikasi	11
2.5 Humas	13
2.6 Analisis SWOT	14
2.7 Kerangka berpikir	15

BAB III.....	18
METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	18
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Sumber Data dan Data	19
3.3.1 Sumber Data	19
3.3.2 Data	19
3.4 Teknik Sampling.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
3.6 Triangulasi Data	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV	26
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Deskripsi Lokasi.....	26
4.1.1 Gambaran Umum Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar	26
4.1.2 Visi Misi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar.....	27
4.1.3 Struktur Organisasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar.....	28
4.1.4 Kepegawaian.....	32
4.2 Strategi Komunikasi Disdagperinaker Karanganyar	35
4.2.1 <i>Fact Finding</i>	35
4.2.2 <i>Planning</i>	44
4.2.3 <i>Communicating / Action</i>	50
4.2.4 <i>Evaluation</i>	55
4.3 Analisis SWOT.....	61
4.3.1 <i>Fact Finding</i>	62
4.3.2 <i>Planning</i>	63
4.3.3 <i>Communicating/Action</i>	65
4.3.4 <i>Evaluation</i>	67
BAB V.....	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69

5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel IV. 1 Analisis SWOT <i>Fact Finding</i>	62
Tabel IV. 2 Analisis SWOT <i>Planning</i>	63
Tabel IV. 3 Analisis SWOT <i>Communicating/Action</i>	65
Tabel IV. 4 Analisis SWOT <i>Evaluation</i>	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Sistem Informasi Aduan Masyarakat	4
Gambar II. 1 Bagan Proses Komunikasi Kotler (2000;551)	10
Gambar II. 2 Kerangka Berpikir	16
Gambar III. 1 Bagan Triangulasi Sumber (Sugiyono, 2013)	21
Gambar III. 2 Bagan Triangulasi Teknik (Sugiyono, 2013)	22
Gambar III. 3 Bagan Triangulasi Waktu (Sugiyono, 2013)	23
Gambar III. 4 Bagan Analisis Data (Sugiyono, 2013)	23
Gambar IV. 1 Lokasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar	26
Gambar IV. 2 Struktur Organisasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar	29
Gambar IV. 3 daftar sekretariat	33
Gambar IV. 4 Daftar Bidang Perdagangan	33
Gambar IV. 5 Daftar Bidang Tenaga Kerja	34
Gambar IV. 6 Daftar Bidang Perindustrian	34
Gambar IV. 7 Daftar UPT BLK	34
Gambar IV. 8 Daftar Pengelola Pasar Lapangan	34
Gambar IV. 9 Website Sapamas Kabupaten Karanganyar	35
Gambar IV. 10 Instagram Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar	37
Gambar IV. 11 Alur Aduan	39
Gambar IV. 12 Grup Layanan Aduan	41
Gambar IV. 13 Aduan Dominan Ketenagakerjaan	42
Gambar IV. 14 SOP Penanganan Aduan Disdagperinaker Karanganyar	44
Gambar IV. 15 Alur Aduan	46
Gambar IV. 16 Formulir Pengaduan	47
Gambar IV. 17 Posko Pengaduan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar	49
Gambar IV. 18 Respon Cepat Aduan	51
Gambar IV. 19 Formulir Pengaduan	53
Gambar IV. 20 Aduan Dominan	55
Gambar IV. 21 Recap Aduan	56
Gambar IV. 22 Laporan Tahunan Aduan Masyarakat	58
Gambar IV. 23 Laporan Tahunan Aduan Masyarakat	59

Gambar IV. 24 Dokumentasi Kegiatan	60
--	----



**STRATEGI KOMUNIKASI DISDAGPERINAKER KABUPATEN
KARANGANYAR DALAM MENANGANI ADUAN MASYARAKAT
MELALUI WEBSITE SAPAMAS KARANGANYAR**

Fatimah Mutiara Azzahroh

NIM. 2022071007

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui website Sapamas Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis berdasarkan tahapan strategi komunikasi Cutlip, Center, dan Broom (*fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation*) dan analisis SWOT. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah menerapkan strategi komunikasi dengan cukup baik dalam merespons aduan masyarakat, mulai dari pengumpulan informasi awal, penyusunan langkah penanganan, pelaksanaan tindak lanjut, hingga evaluasi terhadap proses penyelesaian aduan. Penelitian ini menemukan beberapa kekurangan dalam strategi komunikasi yang diterapkan. Pada *fact finding*, ketergantungan pengumpulan fakta pada media digital sehingga informasi belum sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Pada *planning*, perencanaan dan tindak lanjut yang masih bergantung pada kelengkapan formulir sehingga memerlukan waktu klarifikasi tambahan. Pada *communicating/action*, hambatan komunikasi akibat perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Pada *evaluation*, belum mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dan belum seluruhnya dapat ditindaklanjuti secara maksimal karena keterbatasan sumber daya dan kewenangan institusi.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Aduan Masyarakat, Website Sapamas, Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar.

**COMMUNICATION STRATEGY OF THE KARANGANYAR REGENCY
DEPARTMENT OF TRADE, INDUSTRY, AND MANPOWER
(DISDAGPERINAKER) IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS VIA THE
SAPAMAS KARANGANYAR WEBSITE**

Fatimah Mutiara Azzahroh
Student ID: 2022071007

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication strategy of the Karanganyar Regency Department of Trade, Industry, and Manpower (Disdagperinaker) in handling public complaints through the Sapamas Karanganyar website. The study employs a descriptive qualitative method with data collection techniques involving observation, interviews, and documentation. Data were analyzed based on the communication strategy stages proposed by Cutlip, Center, and Broom (fact-finding, planning, communicating/action, and evaluation) as well as a SWOT analysis. The results indicate that Disdagperinaker Karanganyar has implemented its communication strategy effectively in responding to public complaints, covering the entire process from initial information gathering and the formulation of handling measures to follow-up actions and the evaluation of the complaint resolution process. However, the study identified several shortcomings in the implemented strategy. Regarding fact-finding, there was an over-reliance on digital media for gathering facts, meaning information did not fully reflect actual conditions on the ground. In the planning stage, planning and follow-up relied heavily on the completeness of submitted forms, necessitating additional time for clarification. Regarding communicating/action, communication barriers arose due to varying levels of public digital literacy. Finally, regarding evaluation, public satisfaction levels had not been comprehensively measured, and not all complaints could be fully addressed due to limitations in resources and institutional authority.

Keywords: Communication, Communication Strategy, Public Complaints, Sapamas Website, Disdagperinaker Karanganyar Regency.

