

**MODEL KOMUNIKASI PADA LAYANAN BANDA ACEH
REAKSI CEPAT DALAM PENYELESAIAN KOMPLAIN
WARGA.**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**HAIKAL RIZKI
NIM. 140401063**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1440 H / 2019 M**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh

UIN

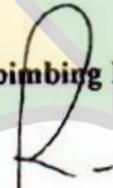
**Haikal Rizki
NIM. 140401063**

Disetujui Oleh:

AR - RANIRY

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Syukri Syamaun, M. Ag
NIP. 196412311996031006

Arif Ramdan S.Sos.I, M.A
NIDN. 0231078001

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Diajukan Oleh

**Haikal Rizki
NIM. 140401063**

Pada Hari/Tanggal

**Selasa, 22 Januari 2019 M
16 Jumadil Awal 1440 H**

**di
Darussalam-Banda Aceh**

Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,

**Drs. Svukri Svamaun, M.Ag
NIP. 196412311996031006**

Sekretaris,

**Arif Ramdan S.Sos.I, M.A
NIDN. 0231078001**

Anggota I,

**Zamuddin T., M.Si
NIP. 197011042000031002**

Anggota II,

**Taufik, SE, Ak., M.Ed
NIP. 197705102009011013**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



**Dr. Fakhri, S.Sos., MA
NIP. 196411791998031001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Haikal Rizki

NIM : 140401063

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 10 Januari 2019

g Menyatakan,



A handwritten signature in black ink is present over the stamp.

Haikal Rizki

NIM. 140401063

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

ABSTRAK

Pokok permasalahan pada penelitian ini adalah model komunikasi yang digunakan pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam penyelesaian komplain warga. Kemudian faktor pendukung dan penghambat pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat serta informasi yang dominan dilaporkan warga pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat. Jenis penelitian ini tergolong penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan komunikasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan wawancara langsung pada pihak terkait dalam hal ini pihak PDAM Tirta Daroy, Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh dan Satpol PP dan WH. Observasi atau pengamatan yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung dibagian call center masing-masing layanan. Dokumentasi, metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara analisis deskriptif, dimana penulis mengumpulkan data dari hasil penelitian untuk disusun secara sistematis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model komunikasi yang digunakan oleh Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam penyelesaian komplain warga adalah model komunikasi Lasswell Dua Arah. Proses komunikasi ini terjadi kelima unsur saling berkesinambungan yaitu sumber warga menyampaikan pesan berupa pengaduan atau komplain dalam saluran komunikasi dalam hal ini call center yang disediakan dan diterima oleh instansi terkait layanan Banda Aceh Reaksi Cepat lalu ada pengaruh atau efek berupa penyelesaian komplain sesuai pengaduan. Adapun faktor pendukung seperti faktor kesadaran, faktor aturan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor pendukung sarana pelayanan. Lalu faktor penghambat berupa faktor semantis misalnya alamat atau titik lokasi yang kadang kurang tepat dan faktor mekanis misalnya keakuratan dan lancarnya komunikasi pada pengaduan komplain yang masuk. Terakhir informasi yang dominan dilaporkan yaitu masalah kebutuhan air bersih sebanyak 625 pengaduan, diikuti masalah penanggulangan sampah sebanyak 346 pengaduan dan terakhir ada masalah pelanggaran syariat Islam sebanyak 9 pengaduan.

Kata Kunci: *Model Komunikasi, Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat, Faktor pendukung dan penghambat, Informasi yang dominan dilaporkan.*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, Allah SWT telah memberikan kesempatan untuk mengoreksi dan membersihkan diri dari kesalahan sehingga menjadi lebih bersih dan lebih dekat kepadanya-Nya. Dengan kekuatan-Nya juga penulis telah dapat menyelesaikan kegiatan karya tulis yang tertuang dalam skripsi dengan judul **“Model Komunikasi Pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat Dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota”** Shalawat beriring salam penulis alamatkan ke pangkuan alam Nabi Muhammad SAW dimana beliau telah susah payah merubah pola pikir umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Dan juga kepada para sahabat dan alim ulama yang bersama-sama memperjuangkan agama yang paling sempurna jika dibandingkan dengan agama yang lain di muka bumi ini, Islam merupakan agama yang Rahmatan Lillaamiin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu tugas studi untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry serta sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Komunikasi dan Penyiaran Islam di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda Mukhtar, S.H dan Ibunda Mehran dan beserta semua keluarga yang telah bersusah payah mendidik dan membantu baik moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
2. Terima kasih juga untuk abang kandung Tanzil Murdha, S.Sy, S.Pi dan adik kandung saya Putri Inayatillah yang selalu memberi semangat dan dukungan.
3. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, Bapak Dr. Hendra Syahputra ST., MM. selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, beserta staf pengajar yang telah membekali berbagai bidang ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Syukri Syamaun, M.Ag. Dan Arif Ramdan S.Sos.I, M.A Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu mencurahkan segenap perhatian untuk memberikan bimbingan, serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Yusnidar Kepala Cabang Syiah Kuala PDAM Tirta Daroy, Bapak Mukhlis S.Sos Kabid. Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh, Bapak Dedy Arithama, ST. M.T Seksi Operasional Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh, Bapak Safriadi, S.Sos.I Kabid Penegakan Syariat Islam Satpol PP dan WH dan Bapak Khuzari, S.Pd. I Kasi. Operasional Penegakan Syariat Islam Satpol PP dan WH yang telah

bersedia membantu untuk melakukan penelitian sehingga penyelesaian ini menjadi sebuah skripsi.

6. Terima kasih juga untuk teman-teman seangkatan dengan saya di jurusan Komunikasi Penyiaran Islamangkatan 2014: Kausar, Agung, Habibi, Bahagia, Jabbar, Yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat dalam menyusun skripsi ini.
7. Terima kasih juga kepada teman-teman sepermainan yang selalu menanyakan tentang kuliah saya: Khairul Ikhsan, Aulia, Darsuki, Zaki, Mardha, dan Mahathir.
8. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan yang dapat menimbulkan kesalahan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Banda Aceh, 11 Januari 2019

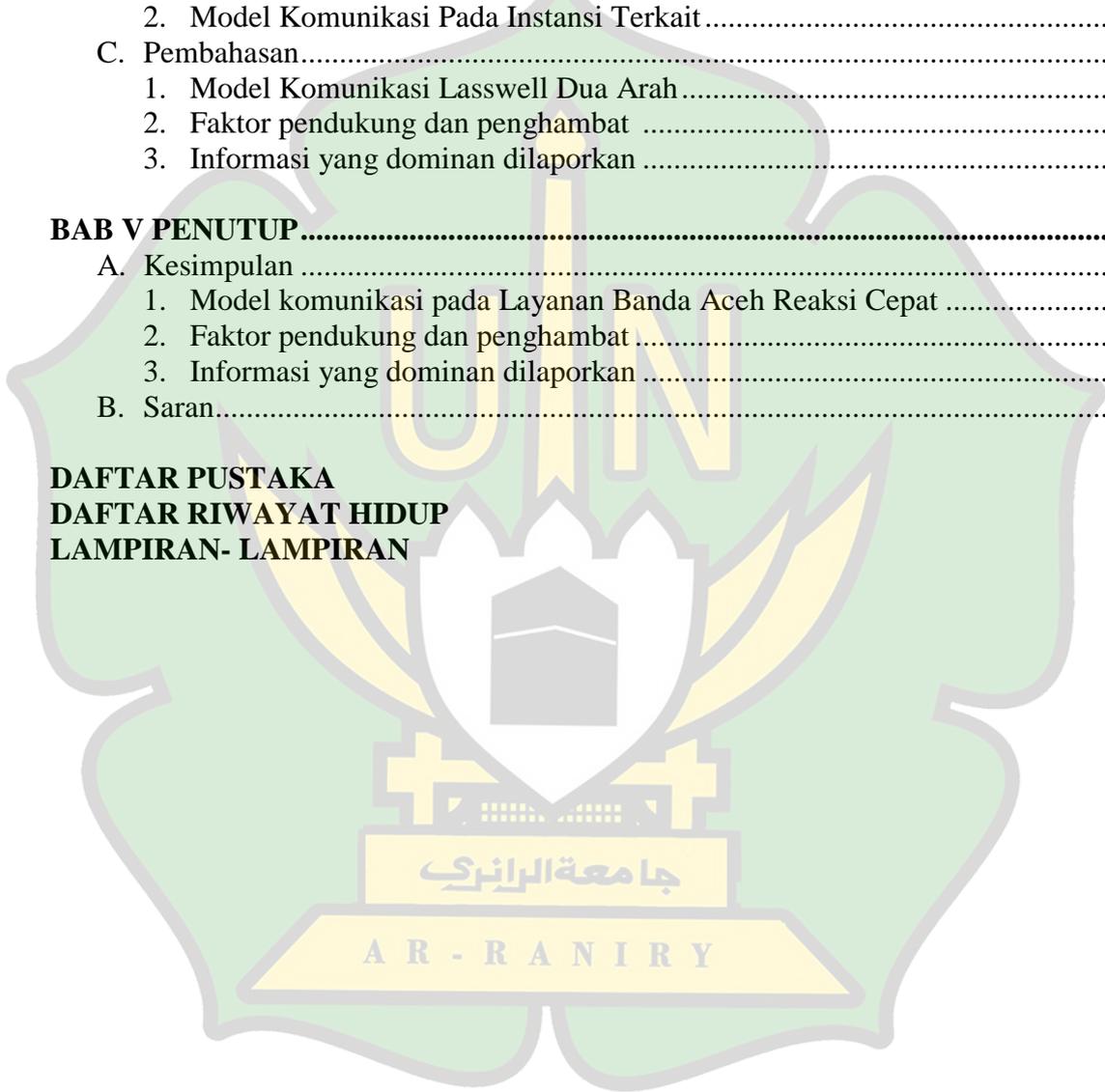
Penulis,

Haikal Rizki

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR DIAGRAM.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
B. Model Komunikasi.....	13
1. Pengertian Model Komunikasi.....	13
2. Unsur-unsur Komunikasi.....	16
3. Model Komunikasi.....	19
4. Fungsi Model Komunikasi.....	21
5. Tujuan Model Komunikasi.....	22
C. Hambatan Komunikasi.....	24
1. Pengertian Hambatan Komunikasi.....	24
2. Faktor-faktor Penghambat Komunikasi.....	24
D. Layanan.....	28
1. Pengertian Layanan.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Informan Penelitian.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Wawancara.....	33
2. Observasi.....	34
3. Dokumentasi.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	37
1. Profil Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat	37
2. Visi dan Misi	39
3. Instansi Terkait pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat.....	40
B. Hasil Penelitian	61
1. Model Komunikasi Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat	61
2. Model Komunikasi Pada Instansi Terkait	62
C. Pembahasan.....	69
1. Model Komunikasi Lasswell Dua Arah	69
2. Faktor pendukung dan penghambat	70
3. Informasi yang dominan dilaporkan	76
 BAB V PENUTUP	 82
A. Kesimpulan	82
1. Model komunikasi pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat	82
2. Faktor pendukung dan penghambat	83
3. Informasi yang dominan dilaporkan	83
B. Saran.....	84
 DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN- LAMPIRAN	



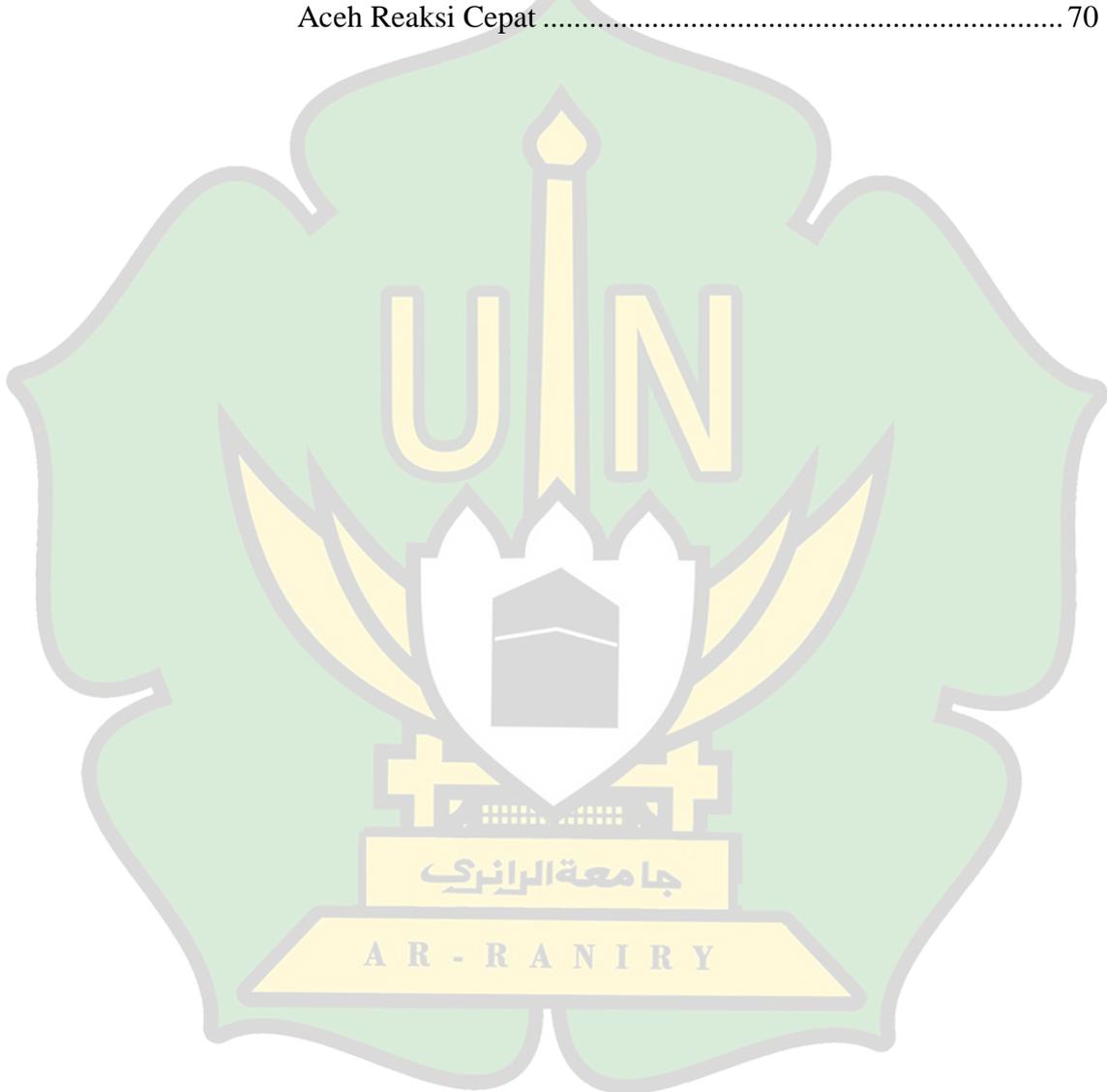
DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Key Person penelitian	33
2. Tabel 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Daroy	42
3. Tabel 4.2 Jenis dan Jumlah Pengaduan yang masuk PDAM	77
4. Tabel 4.3 Jenis dan jumlah pengaduan yang masuk di DLHK3	79
5. Tabel 4.4 Jenis dan jumlah pengaduan yang masuk di Satpol PP dan WH	80
6. Tabel 4.5 Pengaduan yang paling dominan	80



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell.....	20
2. Gambar 4.1 Layanan call center Banda Aceh Reaksi Cepat.....	38
3. Gambar 4.2 Struktur Organisasi DLHK3.....	47
4. Gambar 4.3 Struktur Organisasi Satpol PP dan WH	57
5. Gambar 4.4 Model Komunikasi Lasswell Dua arah pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat	70



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Perbandingan Jumlah pengaduan pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat	81
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-undang (UU) No.22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang direvisi menjadi UU No.32 tahun 2004 dan diubah dengan peraturan perundang-undangan (Perpu) No.3 tahun 2005 menjadi semangat awal reformasi menginginkan adanya perubahan sistem pemerintahan ke arah yang lebih baik (*good governance*). Tuntutan akan ada pemerintahan yang baik dan bersih ini ditunjukkan pada aparatur pemerintah menyangkut kinerja layanan publik. Berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas serta adanya pembagian tugas yang tepat. Kurangnya partisipasi Masyarakat untuk menjadi objek dari program yang dirancang dan bukan melibatkan mereka sehingga tujuan untuk meningkatkan layanan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat masih jauh dari harapan.

Dalam upaya untuk meningkatkan partisipasi publik, berbagai cara dilakukan pemerintah kota. Salahsatunya dengan membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat salahsatunya melalui program layanan masyarakat yang dapat menjawab berbagai keluhan masyarakat. Keluhan yang dirasakan langsung oleh masyarakat itu sendiri. Dalam hal ini keluhan yang sering dirasakan langsung dalam kehidupan bermasyarakat. Baik itu keluhan akan

kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat yang tentunya memerlukan bantuan dalam hal ini disediakan pemerintah.

Partisipasi masyarakat menjadi penentu dalam mencapai keberhasilan pembangunan, karena tanpa adanya peran serta masyarakat pembangunan tidak bisa berjalan dengan baik. Masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui program pembangunan dari pemerintah, karena itu aparatur pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberikan penjelasan kepada masyarakat, selain itu ada kebutuhan bagi para aparatur pemerintahan untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan sosial untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat.

Manusia juga memerlukan manusia lain dalam hal ikatan kelompok atau masyarakat. Terbentuknya suatu kelompok manusia yang mengadakan suatu ikatan untuk dapat menyelenggarakan kehidupan bersama inilah yang disebut organisasi dan semua organisasi hanya dapat melakukan fungsinya dengan baik melalui komunikasi. Komunikasi merupakan saluran untuk menerima pengaruh, perubahan, dan motivasi yang memungkinkan suatu organisasi dapat mencapai tujuannya dan tanpa komunikasi, tujuan organisasi tidak akan tercapai. Karena komunikasi merupakan bagian sentral dari suatu organisasi serta dengan komunikasi yang baik maka hubungan kerja dalam suatu organisasi akan dapat berjalan baik.¹ Maka dari itu media dibutuhkan dalam layanan untuk mempermudah akses masyarakat menyampaikan keluhan.

¹ H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, Cet Ke 2 (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), Hal. 89.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa media dapat diartikan alat atau sarana komunikasi seperti majalah, radio, televisi, film, poster dan spanduk.² *Association For Education And Communication Technologi (AECT)* mendefinisikan media yaitu segala bentuk yang dipergunakan untuk suatu proses penyaluran informasi. Sedangkan *Education Association* mendefinisikan sebagai benda yang dapat dimanipulasikan, dilihat, didengar, dibaca, atau dibicarakan beserta instrumen yang dipergunakan dengan baik. Sehingga dapat dikatakan media merupakan perantara dari suatu proses komunikasi seperti ketika seorang menulis surat, maka media yang digunakan adalah kertas atau ketika menelepon menggunakan media telepon.³

Lain halnya dengan pemahaman tentang media sebagai “perantara” komunikasi pada umumnya. Pemahaman akan media massa lebih dari itu. Akan tetapi media massa adalah media yang digunakan dalam komunikasi di ruang pers. Media massa atau sering disebut juga *Pers* merupakan istilah yang digunakan pada tahun 1920-an untuk memperkenalkan jenis media yang secara khusus dirancang untuk mencapai masyarakat yang luas. Bisa dikatakan pers dalam arti luas yaitu memasukkan di dalamnya semua *media mass communications* yang memancarkan pikiran dan perasaan seseorang baik dengan kata-kata tertulis maupun dengan lisan. Menurut Kustahadi Suhandang, bahwa pers adalah seni atau keterampilan mencari, mengumpulkan, mengolah, menyusun, dan

² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), hal.256

³ Apriadi Tamburaka, *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal 39

menyajikan berita dengan peristiwa yang terjadi sehari-hari secara indah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan hati nurani khalayak.⁴

Khalayak tentunya mengikuti perkembangan media setiap saat. Oleh karena itu sangat penting bagi pengguna media massa mengidentifikasi karakteristik dan perbedaan setiap media massa. Sebelum mengakses informasi media massa, khalayak perlu menghubungkan dengan kebutuhan akan informasi yang akan diterima. Cara pandang khalayak terhadap konten media yang berkembang dengan bersikap yang tepat dan bertanggung jawab. Serta memiliki sikap kritis dan bijaksana terhadap konten media.

Pada era keterbukaan dewasa saat ini peran warga dalam penyebaran informasi dibutuhkan oleh pemerintah diantaranya membantu penyelesaian pengaduan laporan mengenai layanan publik. Membantu peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan mempercepat penyelesaian laporan pelayanan publik.

Dalam pedoman umum tata kelola kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah yang dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2011 misi praktisi humas pemerintah adalah: Membangun citra dan reputasi positif praktisi humas pemerintah sebagai salah satu aparatur negara, membentuk opini publik, menampung dan mengolah pesan serta aspirasi masyarakat, mengklasifikasi data

⁴ Apriadi Tamburaka, *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal 40

dan informasi yang berkembang di masyarakat, serta mensosialisasikan kebijakan dan program pemerintah.

Mengingat pentingnya misi kehumasan dalam menyelesaikan sebuah program yang diselenggarakan oleh pemerintah. Maka kebutuhan untuk mengetahui sikap praktisi kehumasan pemerintah terhadap program menjadi penting untuk dilakukan. Misi ini bukan misi yang mudah mengingat kompetensi yang dibutuhkan juga tidak ringan. Dibutuhkan sumber daya manusia yang cakap akan perkembangan dibidang komunikasi yang bersifat dinamis dan terbuka. Serta kooperatif selain dukungan teknologi tepat guna dalam menyelesaikan program yang kelak dilaksanakan.

Salahsatunya Banda Aceh sebagai ibukota provinsi paling barat ini menjalankan dan memaksimalkan tugas humas ini. Melalui humas kota Banda mencoba mendengar dan menampung keluhan dari masyarakat. Keluhan pokok yang sering dikeluhkan masyarakat ketika terjun dilapangan. Mulai dari keluhan masalah distribusi sampah, masalah listrik, aliran air bersih bahkan sampai kepada penegakan syariat Islam di Kota Banda Aceh.

Banyak sekali kendala yang dihadapi warga kota Banda Aceh seperti masalah air misalnya. Banyak kebutuhan air yang susah didapat seperti air yang tidak mengalir, atau aliran air yang didistribusikan kepada masyarakat mempunyai debit yang kecil, kebocoran pipa air, baik yang terjadi pada pipa yang akan masuk kerumah pelanggan, maupun pada pipa yang berada di jalan- jalan besar yang berdampak sangat merugikan masyarakat. Kualitas air yang tidak sesuai dengan

standar yang telah ditentukan dan kekeruhan air yang terjadi pada pipa bocor yang menyebabkan air tidak mengalir secara merata keseluruh rumah warga.

Kendala lain yang sering dikeluhkan warga adalah masalah distribusi sampah. Sampah menjadi permasalahan yang benar benar terlihat disekitar masyarakat saat ini. Banyak sampah yang masih bertumpukan dan berserakan bukan pada tempatnya. Sehingga menyebabkan pemandangan yang kurang elok dan jauh dari kata kebersihan sebagian iman. Padahal semestinya tiap gampong ada tempat penampungan sementara sebelum diangkut ke tempat penampungan akhir. Masalah ini tentunya menjadi kendala warga yang sering dikeluhkan.

Selanjutnya masalah yang mejadi sorotan umum adalah tentang penegakan syariat. Apalagi Aceh menjadi daerah yang diberlakukan syariat Islam. Banda Aceh sebagai ibu kota provinsi tentunya turut ambil bagian dalam penegakan syariat Islam. Slogan Banda Aceh Gemilang dalam Bingkai Syariat selalu digaungkan oleh pemerintah kota. Masalah yang sering terjadi di lapangan adalah pelanggaran pelanggaran syariat yang kadang sulit dijangkau oleh aparat Wilayatul Hisbah. Ketika misalnya terjadi kasus khalwat yang baru baru ini terjadi di Ateuk Meunjeng. Kejadian ini didapati oleh warga yang melihat kejadian yang melanggar syariat itu. Sehingga warga melaporkan kejadian ini ke pihak Wilayatul Hisbah untuk ditindak lanjuti dan di proses. Masyarakat sendiri bisa ambil bagian membantu dalam menjaga nilai nilai syariat dan meminimalisir pelanggaran syariat Islam.

Banda Aceh Reaksi Cepat merupakan salah satu program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh di bawah kepemimpinan Aminullah Usman dan Zainal Arifin. Diluncurkan pada bulan Februari 2018 sebagai upaya menjawab keluhan warga kota Banda Aceh. Program ini menyediakan hotline yang bisa digunakan sebagai sarana akses menyampaikan keluhan. Ada tiga macam keluhan dibidang pelayanan publik yang menjadi objek kerja. Pertama untuk pelayanan air bersih. Kedua terkait dengan penegakan syariat islam. Terakhir di bidang kebersihan kota.

Masyarakat dapat menghubungi *call center* yang disediakan setiap bidang keluhan yang dilaporkan. Adapun nomor yang bisa dihubungi untuk keluhan PDAM dengan nomor 0812 6053 7851. Lalu keluhan mengenai dengan penegakan syariat islam dengan menghubungi nomor 0812 1931 4001. Terakhir untuk bidang kebersihan kota dengan menghubungi nomor 0811 6780 444.

Kehadiran layanan Banda Aceh Reaksi Cepat menjadi antitesis atas ketidakpuasan publik terhadap keluhan yang mereka rasakan. Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan akan keluhan yang mereka rasakan masih belum diserap dengan baik oleh pemerintah kota Banda Aceh. Adanya peran hubungan masyarakat dalam menjalankan fungsi dan tugas untuk menyelenggarakan komunikasi kedalam sebuah organisasi.⁵ Seharusnya pemerintah kota Banda Aceh dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap warga yang keluh kesah terhadap kendala akan kebutuhan yang mereka rasakan. Ini menjadi tantang

⁵ H.A.W. Widjaja, *KOMUNIKASI: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Askara,2002), Hal. 52

tersendiri pemerintah Kota Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas akan layanan yang mereka beri yaitu *Banda Aceh Reaksi Cepat*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk menyikapi permasalahan komplain masyarakat maka penulis tertarik untuk mengkaji secara ilmiah Model Komunikasi dalam menangani komplain masyarakat yang berhubungan dengan informasi dan hal-hal yang dapat menghambat dan meningkatkan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu peneliti memberikan judul pada penelitian ini “(MODEL KOMUNIKASI PADA LAYANAN BANDA ACEH REAKSI CEPAT DALAM PENYELESAIAN KOMPLAIN WARGA).

B. Rumusan Masalah

Dari pembahasan diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Model Komunikasi apa yang digunakan dalam menangani komplain masyarakat pada layanan *Banda Aceh Reaksi Cepat*?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pada layanan *Banda Aceh Reaksi Cepat* ?
3. Informasi apa saja yang dominan dilaporkan pada layanan *Banda Aceh Reaksi Cepat* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pokok suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Model Komunikasi yang digunakan dalam menangani komplain masyarakat pada layanan *Banda Aceh Reaksi Cepat*.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada layanan *Banda Aceh Reaksi Cepat*.
3. Untuk mengetahui informasi yang dominan dilaporkan pada layanan *Banda Aceh Reaksi Cepat*.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis dan sumbangan pikiran dalam meningkatkan pemahaman model komunikasi di jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar- Raniry. Serta menjadi referensi tambahan bagi para peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis dari penelitian adalah sebagai tambahan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Terutama mahasiswa Universitas Islam Negeri

Ar-Raniry Banda Aceh khusus mahasiswa jurusan Komunikasi Penyiaran Islam agar lebih mengetahui Model Komunikasi pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh. Menambah wawasan penulis dalam Model Komunikasi yang merupakan salah satu bagian dari ilmu komunikasi.

Selain itu penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelusuran koleksi skripsi pada perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan perpustakaan umum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sehingga masih minimnya penelitian tentang model komunikasi terhadap penyebaran informasi di media massa.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, sebagaimana rujukan dari penelusuran yang terkait dengan tema yang teliti, peneliti berusaha mencari hasil penelitian yang dikaji oleh penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang teliti, guna untuk melanjutkan penelitian, membantah atau mengoreksi, mau pun meyakinkan hasil penelitian guna yang sudah dilakukan, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengkaji tema yang diteliti.

Adapun hasil penelitian yang terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini dapat ditemukan dalam skripsi Nurul Ziana alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar- Raniry Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam tentang Metode komunikasi PDAM Tirta Daroy dalam Penyelesaian komplain waraga Kota Banda Aceh. Disini dijelaskan peran Perusahaan Daerah Air Minum yang biasa dikenal sebagai PDAM sesuai dengan UU No. 22 Tahun 1999. PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Meskipun dikatakan masih belum memenuhi kebutuhan layanan dengan baik. Banyak kendala yang dihadapi berupa air macet dan layanan yang kurang memadai. Namun kinerja layanan PDAM Banda Aceh masih dianggap kurang memuaskan oleh sebagian masyarakat. Dikarenakan belum maksimal pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang

terkadang membuat masyarakat kurang mengerti tentang prosedur dan sistem kerja yang sudah dijalankan.¹

Skripsi Dian Maulita alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Prodi Manajemen Dakwah tentang Pelaksanaan Syariat Islam dalam Penanggulangan *Maisir* di Kabupaten Pidie. Skripsi ini menjelaskan bahwa pelaksanaan syariat islam di Kabupaten Pidie dilaksanakan berdasarkan rujukan pada Qanun nomor 11 pemerintah Aceh tentang pelaksanaan Syariat Islam. Ia berjalan beriringan dengan didukung Qanun- qanun, dengan adanya hal tersebut cita cita untuk mewujudkan syariat islam secara kaffah makin mendekati kenyataan. Dengan adanya penerapan Syariat Islam diharapkan tidak ada lagi pelanggaran syariat Islam di Pidie.²

Skripsi Rahmad Saputra alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Prodi Manajemen Dakwah yang berjudul Sistem Kinerja Islami dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Banda Aceh. Skripsi ini membahas tentang Badan Penanggulangan Bencana Daerah kota Banda Aceh adalah salah satu badan pelayanan kepada masyarakat, maka oleh sebab itu dalam melayani masyarakat tidak terlepas dari visi dan misi

¹ Nurul Ziana, *Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy dalam Penyelesaian Komplain warga Kota Banda Aceh*, Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018, hlm. 2.

²Dian Maulita, *Pelaksanaan Syariat Islam Dalam Penanggulangan Maisir di Kabupaten Pidie*, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2016, hal 6.

kota Banda Aceh yaitu Model Kota Madani. Kota Madani adalah kota yang bernafaskan Islam.³

Skripsi Bibi Kusumab alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Prodi Pengembangan Masyarakat Islam yang berjudul Partisipasi Masyarakat Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue dalam Pelaksanaan Syariat Islam. Skripsi ini menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam penerapan syariat Islam sangat diperlukan strategi yang tepat untuk menempuh prosedur hukum yang berlaku sehingga niat baik menguraikan hukum Islam tidak melanggar hukum yang berlaku dan norma lainnya. Sehubungan dengan itu, menurut penulis penerapan syariat Islam di Aceh umumnya di kecamatan Salang Kabupaten Simeulue khususnya saat ini harus mendapat kajian ulang yang mendalam, sehingga syariat Islam di kecamatan Salang tidak terkesan sebagai Islam yang radikal yang menghalalkan segala cara- cara kekerasan, tapi malah menjadi Islam yang berwibawa, bersahaja dan Rahmatan lil'amin.⁴

B. Model Komunikasi

1. Pengertian Model Komunikasi

Model ialah suatu gambaran yang sistematis dan abstrak, dimana menggambarkan potensi-potensi tertentu yang berkaitan dengan berbagai aspek

³Rahmad Saputra, *Sistem Kerja Islami dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Banda Aceh*, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2016, hal 5.

⁴Bibi Kusumab, *Partisipasi Masyarakat Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue Dalam Pelaksanaan Syariat Islam*, Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2014, hal 6.

dari sebuah proses. Ada juga yang menggambarkan model sebagai cara untuk menunjukkan sebuah objek, dimana didalamnya dijelaskan kompleksitas suatu proses, pemikiran, dan hubungan antar unsur-unsur yang mendukungnya. Model dibuat agar kita dapat mengidentifikasi, menggambarkan atau mengategorisasikan komponen- komponen yang relevan dari sebuah proses. Sebuah model dapat dikatakan sempurna, jika ia mampu memperlihatkan semua aspek-aspek yang mendukung terjadinya sebuah proses.⁵

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin yaitu *communis* yang berarti *sama*. Arti dari kata *samaini* maksudnya adalah adanya persamaan makna dalam membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.⁶ Komunikasi dapat diartikan inti dari semua hubungan sosial, jika seseorang telah mengadakan suatu hubungan berkelanjutan, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah cara berkomunikasi tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, maupun mengurangi ketegangan atau menghilangkan perdebatan apabila muncul.⁷ Dengan berkomunikasi kita sebenarnya kita mengharapkan atau bertujuan terjadinya perubahan sikap atau tingkah laku orang lain untuk memenuhi harapan yang ditentukan melalui pesan-pesan yang disampaikan. Atau dengan kata lain,

⁵Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet Ke 13 (Jakarta: Rajawali Pers,2012) hal 43.

⁶Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Indonesia Persada, 1998) hal 18.

⁷H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993) hal 4.

komunikasi berarti suatu usaha untuk mempengaruhi sikap atau tingkah laku orang lain.⁸

Komunikasi sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam berkomunikasi, juga dapat digambarkan dalam berbagai macam model. Model komunikasi dibuat guna membantu dalam memberi penjelasan tentang komunikasi, dan juga untuk menguraikan bentuk-bentuk komunikasi yang ada dalam hubungan antar manusia. Selain itu model juga dapat membantu untuk memberi gambaran fungsi komunikasi dari segi alur cerita, membuat hipotesis, riset dan juga untuk memenuhi perkiraan-perkiraan praktis dalam strategi komunikasi. Meski sudah banyak model komunikasi yang dibuat untuk memudahkan pemahaman terhadap proses komunikasi, tetapi para pakar komunikasi sendiri mengakui bahwa tidak ada satu pun model komunikasi yang paling sempurna melainkan saling isi mengisi satu sama lain.⁹

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa model adalah suatu cara yang digunakan untuk menggambarkan atau menunjukkan sesuatu, sedangkan komunikasi adalah proses pertukaran pesan, pendapat ataupun ide dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk perubahan sikap maupun perilaku. Jadi, model komunikasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk menunjukkan atau menggambarkan sesuatu mengenai komunikasi. Mulai dari fungsinya, tujuannya, hingga proses komunikasi itu sendiri yang berfungsi memudahkan seseorang dalam memahami proses komunikasi yang terjadi antarmanusia.

⁸Toto Tasamara, *Komunikasi Dakwah*, Cet Ke 2, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 1997), hal 1.

⁹*Ibid.* Hal. 43.

2. Unsur- unsur Komunikasi

Unsur- unsur yang ada dalam proses komunikasi yaitu source atau sumber, communiactor sebagai penyampai pesan, message (pesan), channel (saluran atau media), communican sebagai penerima pesan, dan efek sebagai hasil. Berikut ini dijelaskan unsur- unsur tersebut.

a. Sumber

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku dan sejenisnya. Dalam hal sumber, ini perlu kita perhatikan kredibilitas sumber (kepercayaan), apakah baru, lama, sementara, dan sebagainya. Apabila kita salah mengambil sumber maka kemungkinan komunikasi yang kita lancarkan akan berakibat lain dari yang diharapkan.

b. Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara atau menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar radio, televisi dan sebagainya. Dalam komunikasi, komunikator dapat menjadi komunikan dan sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator.

Syarat- syarat yang perlu diperhatikan oleh seorang komunikator adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki kredibilitas yang tinggi dalam hal ini komunikasinya.
- 2) Memiliki keterampilan komunikasi.
- 3) Mempunyai pengetahuan yang luas.
- 4) Memiliki sikap yang baik terhadap komunikan.
- 5) Memiliki daya tarik.

Memilik daya tarik dalam arti komunikator memiliki kemampuan untuk melakukan perubahan sikap atau penambahan pengetahuan bagi atau pada diri komunikan.

c. Pesan

Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan hendaknya berisi inti pesan (tema) sebagai pengarah di dalam mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat disampaikan secara panjang lebar, namun perlu diperhatikan dan diarahkan kepada tujuan akhir dari komunikasi.

Pesan dapat disampaikan secara lisan atau langsung, tatap muka, dan dapat pula menggunakan media atau saluran. Bentuk pesan dapat bersifat informatif, persuasif dan koersif. Pesan yang disampaikan harus tepat dan mengena sasaran, memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Pesan harus direncanakan dengan baik (disiapkan) serta sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Pesan itu menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

- 3) Pesan itu harus menarik minat dan kebutuhan pribadi penerima serta menimbulkan kepuasan.

d. Saluran

Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui pancaindera atau menggunakan media. Pesan biasanya dapat berlangsung melalui dua saluran, yaitu saluran formal atau yang bersifat resmi dan saluran informal atau tidak resmi.

Saluran formal biasanya mengikuti garis wewenang dari suatu organisasi, yang timbul dari suatu organisasi, dari tingkat yang paling tinggi dalam organisasi ke tingkatan paling bawah dan dari bawah juga diperhatikan untuk naik ke tingkat atas, sering disebut istilah arus atas atau arus bawah, top down dan bottom up. Di samping saluran diatas juga terdapat saluran komunikasi bersifat mendatar (horizontal). Dengan singkat dapat dikatakan bahwa saluran yang dipakai dalam komunikasi dapat terjadi tiga arah, yaitu dengan “tiga dimensi” yaitu ke atas, ke bawah, dan ke samping.

Komunikasi yang berasal dari bawah dapat berbentuk: pertanyaan. Pengaduan, keluhan. Komunikasi informal dapat berbentuk desas-desus, kabar angin, kabar burung dan lain-lain. Desas-desus dan kabar angin timbul karena orang ingin mengetahui sesuatu yang berhubungan erat dengan dirinya, kelompok dan lain-lain. Kelihatannya, desas-desus merupakan saluran informasi bagi orang untuk menyatakan keinginannya, rasa takut, keprihatinan mereka, dan lain-lain.

e. Komunikan

Komunikan adalah penerima pesan. Penerima pesan dapat digolongkan dalam tiga jenis, yaitu personal, kelompok dan massa. Syarat yang harus dimiliki oleh komunikan antara lain:

- 1) Keterampilan atau kemampuan menangkap dan meneruskan pesan.
- 2) Pengetahuan tertentu.
- 3) Sikap

Faktor lain dari komunikan yang patut diperhatikan adalah kerangka pengetahuan (*Frame of reference*) dan lingkup pengalaman (*field of experience*).

3. Model Komunikasi

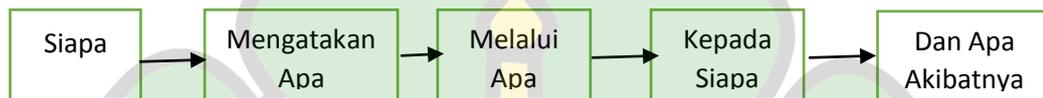
Terdapat puluhan model komunikasi yang telah dictuskan oleh para pakar komunikasi, diantaranya model stimulus respon (S-R), model Aristoteles, model Lasswell, model Newcomb, model Osgood dan Schramm, model Shannon dan Weaver, model Gerbner, dan lain sebagainya. Di bawah ini ada beberapa model-model komunikasi yang dipakai pada skripsi ini:

a. Model Komunikasi Lasswell (Komunikasi Dua Arah)

Sebuah model verbal awal dalam komunikasi adalah model yang diusulkan oleh Lasswell.

- 1) Unsur sumber (*who*, siapa)
- 2) Unsur pesan (*say what*, mengatakan apa)

- 3) Saluran komunikasi (*in which channel*, pada saluran yang sama)
- 4) Unsur penerima (*to whom*, kepada siapa)
- 5) Unsur pengaruh (*which what effect*) dengan pengaruh/dampak apa).¹⁰



Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell

Model Lasswell ini digunakan dalam banyak aplikasi komunikasi massa, ia mengidentifikasi bahwa lebih dari satu saluran bisa membawa sebuah pesan.¹¹ Model ini melihat komunikasi sebagai transmisi pesan yang menampilkan efek bukan makna, efek menunjukkan sebuah perubahan yang dapat dicermati dan diukur dari penerima yang disebabkan oleh elemen-elemen dari proses komunikasi yang bisa diidentifikasi. Perubahan satu dari elemen tersebut akan mengubah efek, kita bisa mengubah pengirim pesan serta saluran yang akan berdampak pada perubahan yang sesuai dengan efek.

Dijelaskan dalam model Lasswell ini, kelima unsur yang telah disebutkan di atas mempunyai pengaruh yang besar untuk mempengaruhi efek atau akibat dari sebuah proses komunikasi, karena model ini melihat bahwa pertukaran pesan mempunyai dampak besar terhadap efek yang akan terjadi. Apakah itu efek

¹⁰Suranto Aw, *Komunikasi Sosial Budaya*, Cet Ke 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Hal.8

¹¹Werner J. Severin dan James W. Tankard, *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan...*, Hal 55.

negatif maupun positif. Dengan kata lain, efek atau akibat yang muncul itu tergantung dari pengiriman pesan serta saluran yang digunakan. Oleh karena itu, perubahan setiap unsur yang ada akan berdampak pada perubahan efek atau akibat dari proses komunikasi itu sendiri.

4. Fungsi Model Komunikasi

Menurut Deutsch (1996), model dalam konteks ilmu pengetahuan sosial mempunyai empat (4) fungsi:

- a. Fungsi mengorganisasikan, artinya model membantu kita mengorganisasikan sesuatu hal dengan cara mengurut-urutkan serta mengaitkan satu bagian/sistem dengan bagian/sistem lainnya. Sehingga kita memperoleh gambaran yang menyeluruh, tidak sepotong-potong atau dengan kata lain model memberikan gambaran umum tentang sesuatu hal dalam kondisi-kondisi tertentu.
- b. Model membantu menjelaskan, meskipun pada dasarnya model tidak berisikan penjelasan, namun model membantu kita dalam menjelaskan tentang suatu hal melalui penyajian informasi yang sederhana. Tanpa model, informasi tentang suatu hal akan tampak rumit atau tidak jelas.
- c. Fungsi *heuristik* artinya model kita akan dapat mengetahui sesuatu hal secara keseluruhan. Karena model membantu kita memberikan gambaran tentang komponen-komponen pokok dari sebuah proses atau sistem.

- d. Fungsi prediksi, melalui model kita dapat memperkirakan tentang hasil atau akibat yang akan dapat dicapai.¹²

5. Tujuan Model Komunikasi

Membayangkan komunikasi, maka pikirkanlah tentang tujuan yang ingin di capai dan jenis materil apa saja yang dapat kita pandang dapat memberi kontribusi bagi tercapai tujuan ini. Khusus untuk emua tujuan tertentu berkaitan dengan aktivitas kita maka tujuan model komunikasi sangat penting karena meliputi, *announcing, educating, informing and supporting decision making*.

a. Memberitahu (*Announcing*)

Yaitu pemberitahuan tentang kapasitas dan kualitas informasi *fone of the first goals of your communication strategy is to announce the availability of information on quality*. Oleh karena itu, informasi yang akan di promosikan sedapat mungkin berkaitan dengan informasi dari seluruh informasi utama yang demikian penting.

b. Memotivasi (*Motivating*)

Merupakan untuk memberikan motivasi atau dorongan. Sehingga apa yang direncanakan dalam komunikasi dapat diterima dan menjadi motivasi dalam penerapannya.

c. Mendidik (*Educating*)

¹²Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu...*, Hal 132

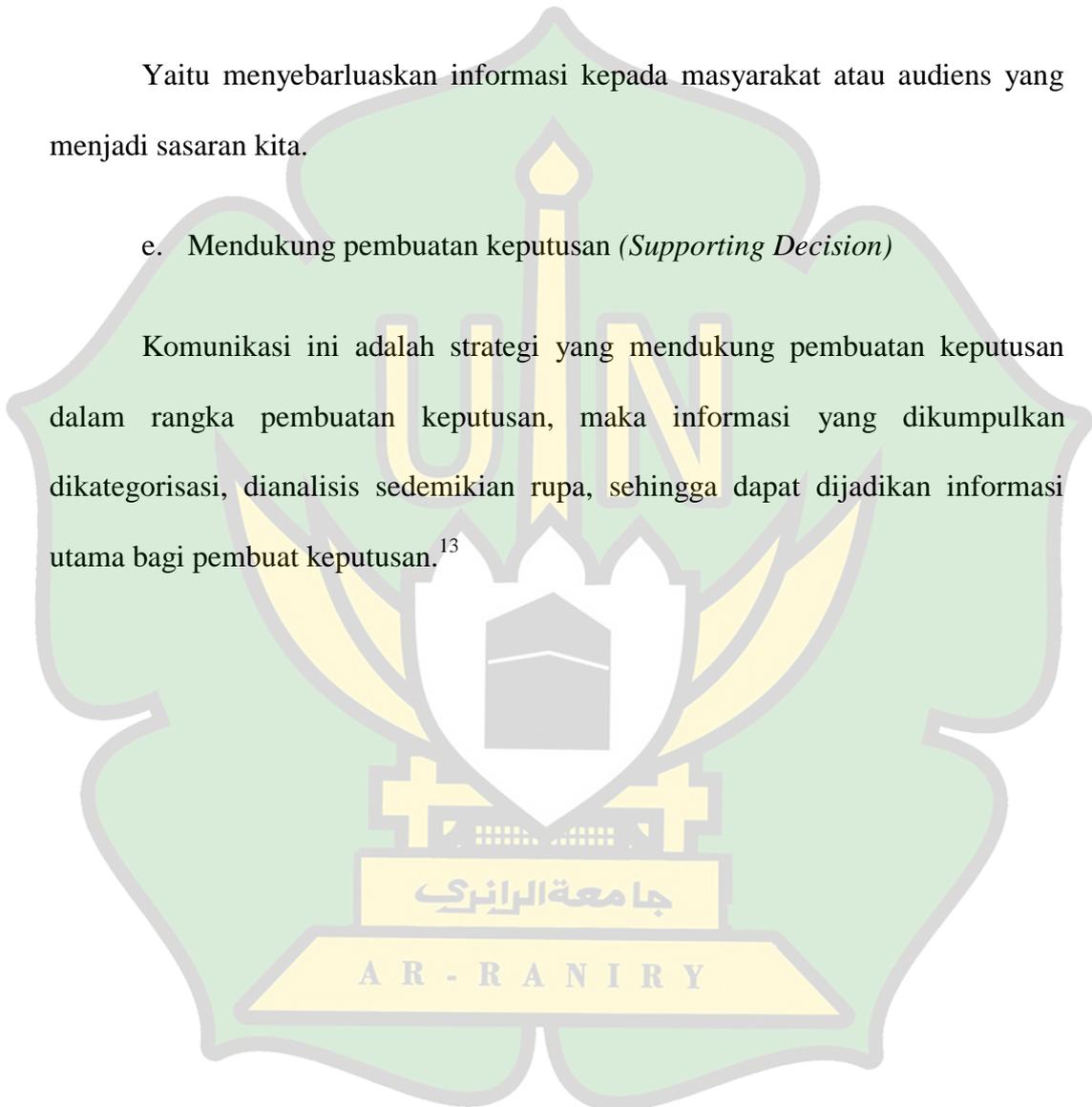
Mendidik adalah tiap informasi yang diberikan harus mendidik.

d. Menyebarluaskan informasi (*Informing*)

Yaitu menyebarluaskan informasi kepada masyarakat atau audiens yang menjadi sasaran kita.

e. Mendukung pembuatan keputusan (*Supporting Decision*)

Komunikasi ini adalah strategi yang mendukung pembuatan keputusan dalam rangka pembuatan keputusan, maka informasi yang dikumpulkan dikategorisasi, dianalisis sedemikian rupa, sehingga dapat dijadikan informasi utama bagi pembuat keputusan.¹³



¹³*Ibid.* Hal.248

C. Hambatan Komunikasi

1. Pengertian Hambatan Komunikasi

Hakikat komunikasi sebagai sebuah sistem, gangguan komunikasi bisa terjadi pada semua elemen atau unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan dimana komunikasi itu terjadi. Menurut Shannon dan Weaver gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen komunikasi, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Sedangkan rintangan komunikasi dimaksudkan ialah adanya hambatan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagaimana harapan komunikator dan penerima.¹⁴

Komunikasi merupakan suatu proses yang sangat kompleks sehingga permasalahan dapat terjadi pada tingkat individu, kelompok maupun organisasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima atau *receiver*.

2. Faktor- faktor penghambat Komunikasi

Ada beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam komunikasi, yaitu:

¹⁴Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), Hal. 153

a. Hambatan Sosio-Antro-Psikologis

Konteks komunikasi berlangsung dalam konteks situasional. Komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi berlangsung sebab situasi mata berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis, antropologis dan psikologis.¹⁵

- Hambatan sosiologis, dalam kehidupan masyarakat terjadi dua jenis pergaulan diklarifikasikan menjadi dua yaitu *gemeinschaft* (Pergaulan hidup yang bersifat pribadi, statis dan tidak rasional) dan *gesellschaft* (Pergaulan hidup yang bersifat tak pribadi, dinamis dan rasional). Perbedaan jenis pergaulan tersebutlah yang menjadi perbedaan karakter sehingga kadang-kadang menimbulkan perlakuan yang berbeda dalam berkomunikasi. Berkomunikasi dalam *Gemeinschaft* dengan istri atau anak tidak akan menjumpai banyak hambatan karena sifatnya personal atau pribadi sehingga dapat dilakukan dengan santai, adalah lain dengan komunikasi dalam *Gesellschaft*. Masyarakat terdiri dari berbagai golongan dan lapisan, yang menimbulkan perbedaan dalam status sosial, agama, ideologi, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan dan sebagainya. Yang semuanya dapat menjadi hambatan bagi kelancaran komunikasi.

¹⁵Wahyu Ilahi, *Komunikasi Dakwah*, (Jakarta: Rosda, 2015), Hal. 115

- Hambatan antropologis, hambatan ini terjadi karena perbedaan pada diri manusia seperti postur, warna kulit, dan kebudayaan yang pada kelanjutannya berbeda dalam hal gaya hidup (way of life) norma kebiasaan dan bahasa.

Dalam melancarkan komunikasinya seorang komunikator tidak akan berhasil apabila ia tidak mengenal siapa komunikan yang dijadikan sasarannya. Yang dimaksud dengan “siapa” disini bukan nama yang disandang melainkan ras apa, bangsa apa, atau suku apa. Dengan mengenal dirinya akan mengenal pula kebudayaannya, gaya hidup dan norma kehidupannya, kebiasaan dan bahasanya. Komunikator akan berjalan lancar jika suatu pesan yang disampaikan komunikator diterima oleh komunikan secara tuntas, yaitu diterima dalam pengertian received dan indrawi dan dalam pengertian accepted atau secara rohani.

- Hambatan psikologis umumnya disebabkan komunikator dalam melancarkan komunikasi tidak mengkaji dulu diri dari komunikan. Komunikasi sulit akan berhasil jika komunikan sedang sedih, bingung, marah, merasa kecewa, dan kondisi psikologi lainnya, juga jika komunikasi menaruh prasangka (Prejudice) kepada komunikator.¹⁶

¹⁶Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), Hal.11

b. Hambatan Semantis

Hambatan ini menyangkut bahasa yang digunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya pada komunikan. Demi kelancaran dalam komunikasi, komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantik, sebab salah ucap atau salah tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*missunderstanding*) atau salah tafsir (*missinterpretation*), yang pada gilirannya menimbulkan salah komunikasi (*misscommunication*).

c. Hambatan Mekanis.

Hambatan mekanis dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi.

d. Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Seperti gangguan yang diakibatkan oleh proses alam.

Demikian faktor hambatan-hambatan yang harus diperhatikan oleh komunikator untuk menuju komunikasi yang efektif. Paling tidak dengan mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan tersebut sebelum berkomunikasi dapat mengantisipasi kemungkinan gagalnya sebuah komunikasi dengan komunikan. Hambatan-hambatan yang mengganggu proses komunikasi antara lain seperti kurangnya penggunaan sumber komunikasi yang tepat, penampilan, sikap dan kecakapan yang kurang tepat selama komunikasi.

Kurangnya pengetahuan (kompetensi), Perbedaan persepsi, latar belakang pendidikan, budaya, sosial dan ekonomi. Pesan yang tidak jelas dan disertai prasangka buruk dan lain-lain sebagainya.¹⁷

D. Layanan

1. Pengertian layanan

Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa dipelekan dalam persaingan bisnis manapun. Begitu juga layanan dari pemerintah kepada masyarakat guna menampung keluhan masyarakat. Karena dengan pelayanan yang baik masyarakat akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya program pemerintah ini loyal kepada masyarakat. Hingga tak jarang pemerintah memaksimalkan setiap layanannya guna untuk menarik minat masyarakat sebesar-besarnya.

Maka dari itu bila ingin memaksimalkan masyarakat dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.¹⁸ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan

¹⁷*Ibid.* Hal. 14

¹⁸Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), Hal

adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.¹⁹

Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.²⁰

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya berhadapan langsung dengan pelanggan ataupun masyarakat.
- b. Tersedianya sarana dan prasarananya baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.

¹⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, Ed 1, Cet III, 2004) Hal 94

²⁰Atep Adya Brata, *Dasar-dasar pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cet II, 2004), Hal 10

- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang disajikan dan pengetahuan umum lainnya.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang dilakukan perusahaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur yang digunakan dalam upaya mendapatkan data ataupun informasi guna memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Penentuan dan teknik yang digunakan haruslah dapat mencerminkan relevansi dengan fenomena penelitian yang telah diuraikan dalam konteks penelitian.¹ Dalam hal ini penulis memilih untuk menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang termasuk dalam cakupan penelitian kualitatif.

Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.² Menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.³

Dengan kata lain penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

¹ Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rodakarya, 1988), Hal. 3

²*Ibid*, Hal 3.

³*Ibid*, Hal 4.

B. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara serta orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi atau fakta dari suatu objek penelitian. Penelitian ini menggambarkan prosedur purposif, yaitu strategi menentukan informan yang paling umum di dalam penelitian kualitatif dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. *Key Person* yang digunakan sebagai informan disesuaikan dengan struktur sosial serta paling banyak mengetahui informasi mengenai objek penelitian.⁴

Kriteria *Key Person* dalam penelitian ini ditentukan atas jabatan dan wewenang sebagai orang yang bertanggung jawab di Lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh serta pihak yang ikut andil dalam pengelolaan layanan “Banda Aceh Reaksi Cepat”. Dalam hal ini layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini sudah dilimpahkan ke instansi terkait yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh (DLHK3), PDAM Tirta Daroy dan Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilyatul Hisbah (WH).

⁴Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cet Ke.5, (Jakarta: Kencana, 2011), Hal. 107

Tabel 3.1 Key Person Penelitian 1

No	NAMA	JABATAN	INSTANSI
1	Yusnidar	Kepala Cabang Syiah Kuala	PDAM Tirta Daroy
2	Mukhlis S.Sos	Kabid. Kebersihan	DLHK3
3	Dedy Arithama, ST. M.T	Seksi Operasional Kebersihan	DLHK3
4	Safriadi, S.Sos.I	Kabid. Penegakan Syariat Islam	Satpol PP dan WH
5	Khuzari, S.Pd. I	Kasi. Operasional Penegakan Syariat Islam	Satpol PP dan WH

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Banda Aceh. Tepatnya pada Instansi terkait seperti Kantor Walikota Banda Aceh, Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, PDAM Tirta Daroy dan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Lincoln

dan Guba maksud mengadakan wawancara antara lain merekonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan dan sebagainya.⁵

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara tatp muka antara peneliti dan informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan terkait dengan judul penelitian yaitu Model Komunikasi pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.⁶ Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan pada beberapa objek. Lewat observasi ini dapat mengadakan pengamatan langsung terhadap objek atau tempat penelitian. Dengan demikian dapat diamati secara langsung gejala-gejala atau subjek penelitian, dengan survey lokasi penelitian di Kantor Walikota Banda Aceh, Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, PDAM Tirta Daroy dan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh agar mendapat data yang otentik dan spesifik.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian tersebut atau mencari

⁵ Ruslam Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar- ruz Media, 2014), Hal

⁶Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi...*, Hal.118

data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku dan lain-lain sebagainya.⁷

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Di dalam melaksanakan teknik dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti mencatat data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, data-data dan informasi lain yang menunjang yang terdapat di Kantor Walikota Banda Aceh, Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, PDAM Tirta Daroy dan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh.

E. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data yang telah didapatkan, baik dari pengamatan observasi, wawancara maupun kajian pustaka yang dapat menunjang dalam skripsi ini maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, tema atau kategori. Analisis merupakan analisa terhadap data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui perangkat metodologi tertentu.⁸

⁷Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) Hal. 206

⁸Rahmat Kriantiono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), Hal. 36

Setelah semua data diperoleh dilapangan yang sudah menggunakan berbagai cara dan sistem untuk mendapatkan data. Setelah itu data tersebut diklasifikasikan dan dianalisis pengaplikasian dan penganalisis ini dilakukan dengan teknik analisis deskriptif yaitu mengumpulkan data dengan berisi uraian, paparan tentang objek sebagaimana ada pada suatu waktu. Analisis data penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan selesai di lapangan. Setelah semua data didapatkan, kemudian dikumpulkan dan dianalisis sebaik mungkin.⁹ Mengumpulkan semua data menganalisis dan mendeskripsikan menjadi sebuah tulisan. Dengan menggunakan metode ini juga seluruh kemungkinan yang didapatkan akan dapat dipaparkan secara lebih umum dan dapat dijabarkan lebih luas.

Pada tahap ini data yang diperoleh panneliti berasal dari berbagai sumber yaitu wawancara dengan pegawai dari Kantor Walikota Banda Aceh, pegawai Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh, pegawai PDAM Tirta Daroy dan pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh. Pengamatan terhadap model komunikasi yang digunakan, serta catatan lapangan, dokumen, dan data lain yang mendukung.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hal. 245

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

1. Profil Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat

Banda Aceh Reaksi Cepat merupakan salah satu program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh dibawah kepemimpinan Aminullah Usman dan Zainal Arifin. Diluncurkan pada bulan Februari 2018 sebagai upaya menjawab keluhan warga kota Banda Aceh. Program ini menyediakan hotline yang bisa digunakan sebagai sarana akses menyampaikan keluhan. Ada tiga macam keluhan di bidang pelayanan publik yang menjadi objek kerja. Pertama untuk pelayanan air bersih (PDAM). Kedua terkait dengan penegakan syariat islam. Terakhir di bidang kebersihan kota.

Keluhan yang dirasakan masyarakat langsung ditangani pada instansi terkait pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat. Seperti masalah pelayanan air langsung di tangani oleh pihak PDAM Tirta Daroy, penegakan syariat islam langsung di tangani oleh pihak Satpol PP dan WH, terakhir masalah kebersihan kota dibawah naungan pihak Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh.

Masyarakat dapat menghubungi call center yang disediakan setiap bidang keluhan yang dilaporkan. Adapun nomor yang bisa di hubungi untuk keluhan PDAM dengan nomor 0812 6053 7851. Lalu keluhan mengenai dengan

penegakan syariat islam dengan menghubungi nomor 0812 1931 4001. Terakhir untuk bidang kebersihan kota dengan menghubungi nomor 0811 6780 444.



Gambar 4.1 Layanan Call Center Banda Aceh Reaksi Cepat

Kehadiran layanan Banda Aceh Reaksi Cepat menjadi antitesis atas ketidakpuasan publik terhadap keluhan yang mereka rasakan. Masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan akan keluhan yang mereka rasakan masih belum diserap dengan baik oleh pemerintah kota Banda Aceh. Adanya peran hubungan masyarakat dalam menjalankan fungsi dan tugas untuk menyelenggarakan komunikasi ke dalam sebuah organisasi. Seharusnya pemerintah kota Banda Aceh dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap warga yang keluh kesah terhadap kendala akan kebutuhan yang mereka rasakan. Ini menjadi tantang

tersendiri pemerintah Kota Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas akan layanan yang mereka beri yaitu Banda Aceh Reaksi Cepat.

2. Visi dan Misi Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat

Ketiga instansi terkait pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing dengan berpedoman kepada visi dan misi pemerintah kota Banda Aceh yang telah ditetapkan yaitu sebagai berikut:

Visi :

Terwujudnya Kota Banda Aceh yang Gemilang dalam Bingkai Syariah.

Misi :

- Meningkatkan pelaksanaan Syariat Islam dalam bidang penguat aqidah, syariat dan akhlak
- Meningkatkan kualitas pendidikan, kebudayaan, kepemudaan, dan olahraga
- Meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan kesejahteraan masyarakat
- Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat
- Mewujudkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik
- Membangun infrastruktur kota yang ramah lingkungan dan berkelanjutan

- Memperkuat upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak

3. Instansi terkait pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat

Adapun instansi terkait pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini menaungi 3 Instansi pendukung layanan tersebut. Masing-masing menjalankan fungsi dan tugasnya seperti: PDAM Tirta Daroy, Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh dan Satpol PP dan WH.

a. PDAM Tirta Daroy

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy (PDAM) Kota Banda Aceh ditetapkan berdasarkan Perda No. 2 Tahun 1975 tanggal 24 Februari 1975. Dalam kurun waktu 43 tahun berdirinya PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai satu-satunya Perusahaan penyedia air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Ibukota Provinsi Aceh. Di samping itu juga untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi pelayanan publik lainnya seperti Industri Pariwisata, Rumah Sakit, Perdagangan dan Jasa, Pesantren dan lainnya.

Pasca bencana gempa dan tsunami 26 Desember 2004, berbagai bantuan rekonstruksi infrastruktur telah dilaksanakan di Kota Banda Aceh termasuk infrastruktur sistem penyedia air bersih berupa infrastruktur pengolahan, jaringan perpipaan maupun bantuan manajemen yang meliputi peningkatan sumber daya manusia dan lainnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, kondisi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh pasca bencana mengalami perubahan profil perusahaan baik di bidang teknis maupun administrasi keuangan seperti meningkatnya persentase cakupan pelayanan dan menurunnya tingkat kerugian Perusahaan secara bertahap.¹

1) Visi dan Misi PDAM

PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Visi

“Menjadi pdam dengan pelayanan yang handal, melalui SDM yang profesional dan berakhlakul karimah”

Misi

- Meningkatkan pelayanan yang prima bagi pelanggan.
- Meningkatkan kepedulian masyarakat dalam pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM).
- Meningkatkan efisien perusahaan.
- Meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik (good corporate governance).
- Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan.

2) Struktur Organisasi PDAM

¹Diakses dari Sumber data PDAM Tirta Daroy <https://pdamtirtadaroy.co.id/sejarah/> pada tanggal 12 November 2018 jam 20:15

Tabel 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

No	Jabatan	Nama
1	Direktur Utama	H.T. Novizal Aiyub, S.E.Ak
2	Plh. Direktur ADM & Keuangan	Drs. H. Maimun MD. M.Si
3	Plt. Direktur Teknik	Ir. Mukhlis
4	Bagian Keuangan	Drs. Syarifuddin M. Ali
5	Bagian Umum	Irwandi, ST. M.T
6	Bagian Pelayanan	Drs. H. Maimun MD. M.Si
7	Bagian Perencanaan Pengembangan Teknik	Ir. Mukhlis
8	Bagian Produksi	Samirul Fuadi, S.E
9	Bagian Transmisi dan Distribusi	Abu Rahman
10	Satuan Pengawas Intern	M. Nur
11	Direktur Cabang Syiah Kuala	Yusnidar
12	Direktur Cabang Teuku Nyak Arief	T. Raja Waris, S.Sos
13	Direktur Cabang Teuku Umar	Nasrizal Nasa, S.T. MT
14	Direktur Cabang Sultan Iskandar Muda	Muhammad Jailani, S.E

b. Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh (DLHK3)

Berdirinya dinas yang melingkupi sektor kebersihan di Banda Aceh untuk pertama kalinya dibentuk pada tahun 1976, yaitu berdasarkan Qanun Nomor 5 Tahun 1976 tentang Pembentukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kotamadya Daerah Tingkat II Banda Aceh. Sebelumnya tugas dan kewenangan bidang kebersihan dan pertamanan berada pada Dinas Pekerjaan Umum Daerah Tingkat II Banda Aceh, sesuai Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Banda Aceh Nomor 2/18/PU/1970 tanggal 1 Januari 1970.

Pada tahun 2001 dilakukan penataan kembali Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Banda Aceh melalui Qanun Kota Banda Aceh Nomor 9 Tahun 2001 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Banda Aceh. Namun dengan keluarnya Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh, maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Banda Aceh, resmi berubah namanya menjadi Dinas Kebersihan dan Keindahan Kota (DK3) Banda Aceh.

Sejak dikeluarkannya Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Qanun Kota Banda Aceh dan Peraturan Walikota (PERWAL) Nomor 50 tahun 2016 Tentang susunan, kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan dan tata kerja Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) Banda Aceh, maka Dinas Kebersihan dan Keindahan Kota (DK3)

Banda Aceh telah menyatu dengan Kantor Lingkungan Hidup (KLH) dan berubah nama menjadi Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) Banda Aceh. Kini DLHK3 merupakan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) baru, dalam urusan pengelolaan lingkungan hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota di Banda Aceh. Dari segi organisasi terjadi perubahan beberapa nomenklatur baik untuk bidang maupun seksi, namun dari segi ruang lingkup kerja, DLHK3 sama persis dengan DK3, hanya saja dalam tupoksi DLHK3 terdapat tugas baru yaitu penanganan tata lingkungan dan pengendalian lingkungan.

Pengelolaan Lingkungan merupakan hal yang sangat penting dan menjadi harga diri sebuah kota. Betapapun majunya pembangunan di sebuah kota, tanpa mampu mewujudkan kondisi lingkungan kota yang bersih dan indah, maka orang akan menganggap tidak ada pembangunan di kota tersebut, dan semua peradaban yang maju ternyata ditandai dengan kondisi lingkungan dan sanitasi yang memenuhi standar khalayak umum. Dari segi organisasi terjadi perubahan beberapa nomenklatur baik untuk bidang maupun seksi, namun dari segi ruang lingkup kerja, DLHK3 sama persis dengan DK3, hanya saja dalam tupoksi DLHK3 terdapat tugas baru yaitu penanganan tata lingkungan dan pengendalian lingkungan.²

1) Visi dan Misi

²Diakses dari sumber data DLHK3 <http://dlhk3.bandaacehkota.go.id/tugas-fungsi-skpk/> pada tanggal 12 November pukul 20:35 WIB

Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan

Kota Banda Aceh

Visi

Pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Banda Aceh Tahun 2017 – 2022 tertera bahwa visi pembangunan Kota Banda Aceh adalah: Terwujudnya Kota Banda Aceh Gemilang dalam Bingkai Syariah. Gemilang adalah suatu kondisi terang, gemerlap, berkilau, mengagumkan, dan terpancang dalam tiga pilar utama yaitu: agama, ekonomi, dan pendidikan, menuju kejayaan dan kemasyuran dengan memperhatikan kesetaraan dan keadilan gender. Sedangkan Bingkai adalah mendasarkan seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan kehidupan sosial masyarakat, kepada Syariat Islam.

Dari visi tersebut, Pemerintah Kota Banda Aceh menetapkan 7 (tujuh) misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelaksanaan Syariat Islam dalam bidang penguatan aqidah, akhlak, ibadah, muamalah, dan syiar Islam.
2. Meningkatkan kualitas pendidikan, kebudayaan, kepemudaan, dan olahraga.
3. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat
5. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik.
6. Membangun infrastruktur kota yang ramah lingkungan dan berkelanjutan.
7. Memperkuat upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

Misi

DLHK3 Banda Aceh memiliki komitmen yang kuat untuk mendukung misi ke-6 pembangunan Kota Banda Aceh yaitu “Membangun Infrastruktur Kota Yang Ramah Lingkungan dan Berkelanjutan”

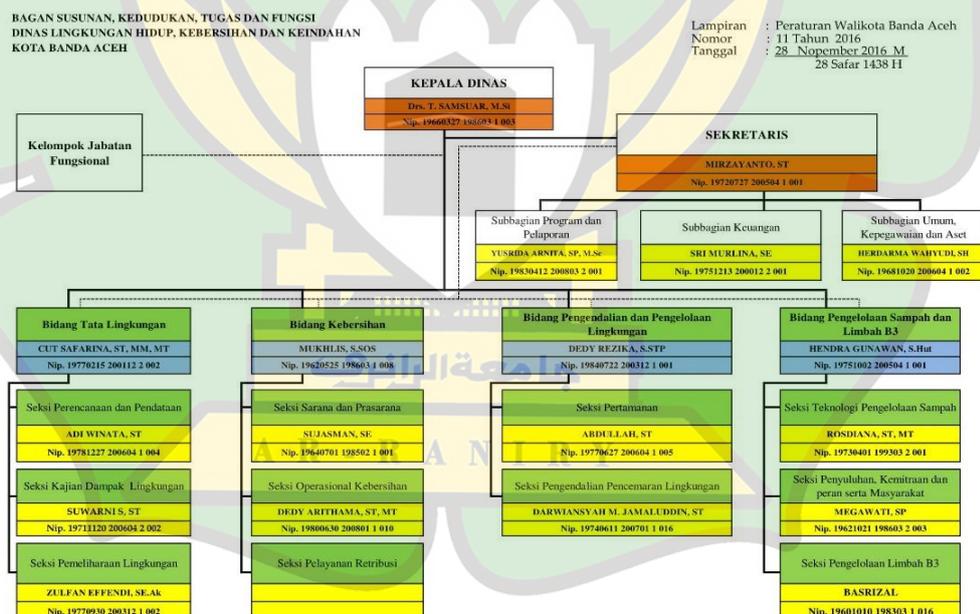
Penyediaan infrastruktur yang dimaksud adalah membangun dan melengkapi infrastruktur yang menunjang terwujudnya Kota Banda Aceh yang bersih, indah dan nyaman. Kota yang bersih hanya akan terwujud bila ditunjang dengan penyediaan infrastruktur yang memadai juga perlunya ketersediaan sumberdaya manusia yang kompeten dan terampil di bidang penanganan lingkungan.

Beberapa infrastruktur persampahan yang menjadi penting untuk menjadi perhatian kedepan antara lain: mengoperasikan TPA Blang Bintang dan memfungsikan *transfer station* di Gampong Jawa dengan penyediaan fasilitas secara bertahap sehingga operasionalnya bisa optimal, penyediaan sarana tong sampah yang berfungsi baik dan terdistribusi merata, memenuhi fasilitas taman yang baik, menambah luasan Ruang Terbuka Hijau (RTH), menciptakan lampu jalan yang terang dan memadai, memperbanyak alternatif sumber energi terbarukan, memperbanyak titik-titik *Waste Collecting Point*(WCP), menambah TPS3R yang terdistribusi di setiap kecamatan, memperbanyak mesin pengolah berbagai jenis sampah, mengganti armada yang sudah tua dengan armada baru berupa *compactor* dan *sweeper*, penyediaan fasilitas pemilahan dan lain-lain.

Disamping itu perlu terus diupayakan keterlibatan sektor swasta, komunitas dan masyarakat *gampong* untuk berperan serta dan aktif dan pengelolaan lingkungan.

Istilah “KEINDAHAN” dari DLHK3 disini dijabarkan lebih luas yaitu pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH), pengelolaan LPJU, dan keindahan wajah kota melalui taman-taman kota, taman jalur hijau, keindahan street furniture, pengaturan tata letak spanduk, pamflet, baliho, keindahan fasad bangunan dan lain-lain. Pengendalian dan pengawasan dampak lingkungan juga sangat perlu melalui pendataan gas emisi, pengaturan izin lingkungan, pengendalian dampak lingkungan dan pengawasan lingkungan secara berkala.

2) Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota

Keterangan :
 — : Garis Komando
 - - - - - : Garis Pembinaan

Drs. T. SAMSUAR, M.Si
 Pembina Utama Muda / Nip. 19660327 198603 1 003

Bidang Tata Lingkungan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Bidang Urusan Pemerintahan Lingkungan Hidup dibidang Tata Lingkungan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Bidang Tata Lingkungan mempunyai fungsi :

- Penyiapan bahan penyusunan program kerja dan rencana kerja bidang pembinaan dan pengembangan, sumberdaya alam, Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH), daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup, penyusunan tata ruang yang berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan, instrumen ekonomi lingkungan hidup, Neraca Sumber Daya Alam (NSDA) dan Lingkungan Hidup (LH), Status Lingkungan Hidup Daerah (SLHD), Indeks Kualitas Lingkungan Hidup, Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS), instrumen pencegahan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup, dokumen lingkungan, izin lingkungan, perlindungan, pengawetan dan pencadangan sumber daya alam, mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, konservasi keanekaragaman hayati, sistem informasi dan pengelolaan database;
- Penyiapan bahan penyusunan perumusan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, sumberdaya alam, Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH), daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup, penyusunan tata ruang yang berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan, instrumen ekonomi lingkungan hidup, Neraca Sumber Daya Alam (NSDA) dan Lingkungan Hidup (LH), Status Lingkungan Hidup Daerah (SLHD), Indeks Kualitas Lingkungan Hidup,

Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS), instrumen pencegahan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup, dokumen lingkungan, izin lingkungan, perlindungan, pengawetan dan pencadangan sumber daya alam, mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, konservasi keanekaragaman hayati, sistem informasi dan pengelolaan database sesuai dengan lingkup tugasnya;

- Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, sumberdaya alam, Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH), daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup, penyusunan tata ruang yang berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan, instrumen ekonomi lingkungan hidup, Neraca Sumber Daya Alam (NSDA) dan Lingkungan Hidup (LH), Status Lingkungan Hidup Daerah (SLHD), Indeks Kualitas Lingkungan Hidup, Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS), instrumen pencegahan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup, dokumen lingkungan, izin lingkungan, perlindungan, pengawetan dan pencadangan sumber daya alam, mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, konservasi keanekaragaman hayati, sistem informasi dan pengelolaan database sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, sumberdaya alam, Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH), daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup, penyusunan tata ruang yang berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan,

instrumen ekonomi lingkungan hidup, Neraca Sumber Daya Alam (NSDA) dan Lingkungan Hidup (LH), Status Lingkungan Hidup Daerah (SLHD), Indeks Kualitas Lingkungan Hidup, Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS), instrumen pencegahan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup, dokumen lingkungan, izin lingkungan, perlindungan, pengawetan dan pencadangan sumber daya alam, mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, konservasi keanekaragaman hayati, sistem informasi dan pengelolaan database sesuai dengan lingkup tugasnya;

- Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang pembinaan dan pengembangan, sumberdaya alam, Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH), daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup, penyusunan tata ruang yang berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan, instrumen ekonomi lingkungan hidup, Neraca Sumber Daya Alam (NSDA) dan Lingkungan Hidup (LH), Status Lingkungan Hidup Daerah (SLHD), Indeks Kualitas Lingkungan Hidup, Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS), instrumen pencegahan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup, dokumen lingkungan, izin lingkungan, perlindungan, pengawetan dan pencadangan sumber daya alam, mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, konservasi keanekaragaman hayati, sistem informasi dan pengelolaan database sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

2) Bidang Kebersihan

Bidang Kebersihan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Bidang Urusan Pemerintahan Lingkungan Hidup dibidang Kebersihan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, Bidang Kebersihan mempunyai fungsi :

- Penyiapan bahan penyusunan program kerja dan rencana kerja bidang pembinaan dan pengembangan, pelayanan kebersihan, sarana dan prasarana kebersihan, pelayanan retribusi;
- Penyiapan bahan penyusunan perumusan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pelayanan kebersihan, sarana dan prasarana kebersihan, pelayanan retribusi sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pelayanan kebersihan, sarana dan prasarana kebersihan, pelayanan retribusi sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pelayanan kebersihan, sarana dan prasarana kebersihan, pelayanan retribusi sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang pembinaan dan pengembangan, pelayanan kebersihan, sarana dan prasarana kebersihan, pelayanan retribusi sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

3) Bidang Pengendalian Dan Pengelolaan Lingkungan

Bidang Pengendalian dan Pengelolaan Lingkungan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Bidang Urusan Pemerintahan Lingkungan Hidup dibidang Pengendalian dan Pengelolaan Lingkungan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Bidang Pengendalian dan Pengelolaan Lingkungan mempunyai fungsi :

- Penyiapan bahan penyusunan program kerja dan rencana kerja bidang pembinaan dan pengembangan, pemantauan kualitas air, udara, tanah, pesisir dan laut, baku mutu lingkungan, laboratorium lingkungan, sumber pencemar institusi dan non institusi, penanggulangan pencemaran, kerusakan lingkungan, hukum dan sengketa lingkungan, taman dan hutan kota, penerangan jalan umum dan taman, sarana dan prasarana;
- Penyiapan bahan penyusunan perumusan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pemantauan kualitas air, udara, tanah, pesisir dan laut, baku mutu lingkungan, laboratorium lingkungan, sumber pencemar institusi dan non institusi, penanggulangan pencemaran,, kerusakan lingkungan, hukum dan sengketa lingkungan, taman dan hutan kota, penerangan jalan umum dan taman, sarana dan prasarana sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pemantauan kualitas air, udara, tanah, pesisir dan laut, baku mutu lingkungan, laboratorium lingkungan, sumber pencemar

institusi dan non institusi, penanggulangan pencemaran,, kerusakan lingkungan, hukum dan sengketa lingkungan, taman dan hutan kota, penerangan jalan umum dan taman, sarana dan prasarana sesuai dengan lingkup tugasnya;

- Pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pemantauan kualitas air, udara, tanah, pesisir dan laut, baku mutu lingkungan, laboratorium lingkungan, sumber pencemar institusi dan non institusi, penanggulangan pencemaran,, kerusakan lingkungan, hukum dan sengketa lingkungan, taman dan hutan kota, penerangan jalan umum dan taman, sarana dan prasarana sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang pembinaan dan pengembangan, pemantauan kualitas air, udara, tanah, pesisir dan laut, baku mutu lingkungan, laboratorium lingkungan, sumber pencemar institusi dan non institusi, penanggulangan pencemaran, kerusakan lingkungan, hukum dan sengketa lingkungan, taman dan hutan kota, penerangan jalan umum dan taman, sarana dan prasarana sesuai dengan lingkup tugasnya;dan
- Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

4) Bidang Pengelolaan Sampah Dan Limbah B3

Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Bidang Urusan Pemerintahan Lingkungan

Hidup dibidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 mempunyai fungsi :

- Penyiapan bahan penyusunan program kerja dan rencana kerja bidang pembinaan dan pengembangan, pengelolaan dan pengelohan sampah, Reuse, Reduce dan Recycle (3R), pengurangan sampah, Pembinaan, kerjasama, investasi, perizinan pengelolaan, pengolahan sampah dan limbah, limbah Bahan Bekas Berbahaya (B3);
- Penyiapan bahan penyusunan perumusan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pengelolaan dan pengelohan sampah, Reuse, Reduce dan Recycle (3R), pengurangan sampah, Pembinaan, kerjasama, investasi, perizinan pengelolaan, pengolahan sampah dan limbah, limbah Bahan Bekas Berbahaya (B3) sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pengelolaan dan pengelohan sampah, Reuse, Reduce dan Recycle (3R), pengurangan sampah, Pembinaan, kerjasama, investasi, perizinan pengelolaan, pengolahan sampah dan limbah, limbah Bahan Bekas Berbahaya (B3) sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan kebijakan bidang pembinaan dan pengembangan, pengelolaan dan pengelohan sampah, Reuse, Reduce dan Recycle (3R), pengurangan sampah, Pembinaan, kerjasama, investasi, perizinan pengelolaan, pengolahan sampah dan limbah, limbah Bahan Bekas Berbahaya (B3) sesuai dengan lingkup tugasnya;

- Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang pembinaan dan pengembangan, pengelolaan dan pengolahan sampah, Reuse, Reduce dan Recycle (3R), pengurangan sampah, Pembinaan, kerjasama, investasi, perizinan pengelolaan, pengolahan sampah dan limbah, limbah Bahan Bekas Berbahaya (B3) sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

c. Satpol PP dan WH Kota Banda Aceh

Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah mempunyai tugas melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penegakan Qanun dan Syariat Islam, Ketenteraman, Ketertiban Umum, Perlindungan Masyarakat serta hubungan antar lembaga yang menjadi kewenangan Kota dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kota. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah mempunyai fungsi :

- penyusunan program dan pelaksanaan penegakan Qanun dan Syariat Islam serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat;
- pelaksanaan kebijakan penegakan Qanun dan Syariat Islam serta Peraturan Walikota;
- pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat;
- pelaksanaan kebijakan perlindungan masyarakat;

- pelaksanaan koordinasi penegakan Qanun, Peraturan Walikota dan Syariat Islam serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah, dan/atau aparaturnya;
- pengawasan terhadap masyarakat, aparaturnya, atau badan hukum agar mematuhi dan menaati Qanun dan Peraturan Walikota; dan
- pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Walikota.

1) Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya Kota Banda Aceh yang Gemilang dalam Bingkai Syariah

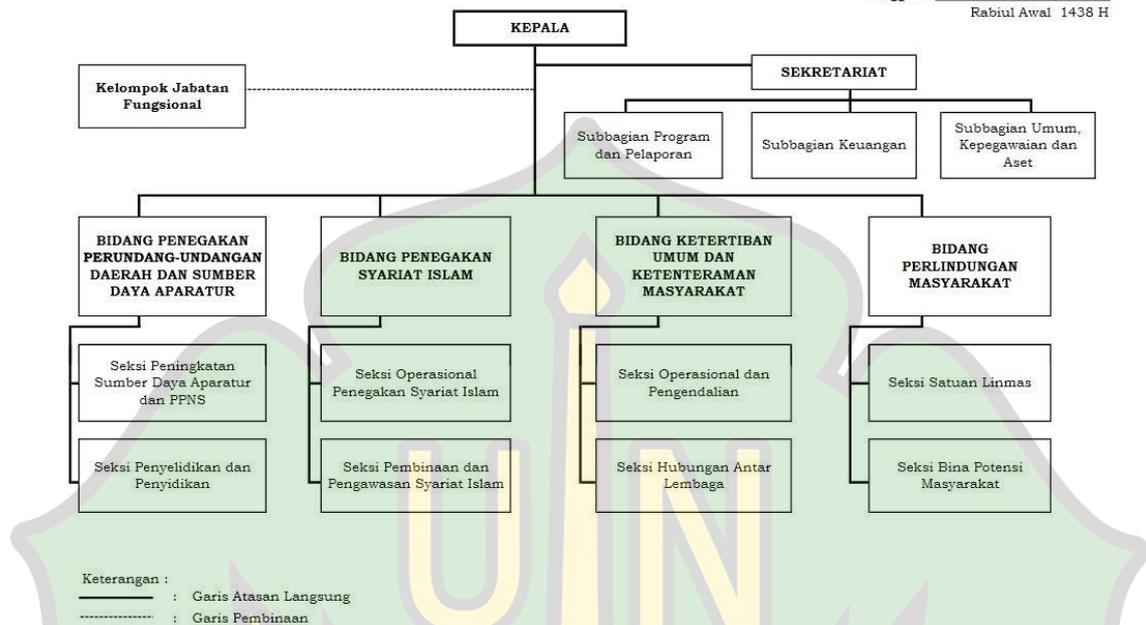
Misi

- Meningkatkan pelaksanaan Syariat Islam dalam bidang penguat aqidah, syariat dan akhlak
- Meningkatkan kualitas pendidikan, kebudayaan, kepemudaan, dan olahraga
- Meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan kesejahteraan masyarakat
- Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat
- Mewujudkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik
- Membangun infrastruktur kota yang ramah lingkungan dan berkelanjutan
- Memperkuat upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak

2) Struktur Organisasi

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN WILAYATUL HISBAH
KOTA BANDA ACEH

Lampiran Peraturan Walikota Banda Aceh
Nomor : Tahun 2016
Tanggal : Desember 2016 M
Rabiul Awal 1438 H



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Satpol PP dan WH kota Banda Aceh

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud, Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah mempunyai kewenangan :

- melakukan tindakan penertiban non yustisial terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan daerah dan peraturan perundang-undangan di bidang Syariat Islam;
- menindak warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat dan pelanggaran Syariat Islam;
- fasilitasi pengembangan kapasitas sarana dan prasarana, pengembangan SDM, pelatihan anggota Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;

- melakukan tindakan penyelidikan dan penyidikan terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang diduga telah melakukan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan dan peraturan perundang-undangan di bidang Syariat Islam;
- melakukan tindakan administrasi terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan daerah dan peraturan perundang-undangan dibidang Syariat Islam;
- melakukan pemeriksaan dan penyitaan surat;
- mengambil sidik jari dan memotret seseorang;
- memanggil seseorang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
- mendatangkan saksi dan ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
- menghentikan penyidikan setelah mendapat petunjuk bahwa tidak terdapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan pelanggaran ketenteraman, ketertiban umum dan syariat Islam dan memberitahukan hal tersebut kepada penuntut umum, penyidik polisi, tersangka sendiri atau keluarganya; dan
- melakukan tindakan lain sesuai dengan ketentuan hukum secara bertanggungjawab.

Tugas dan Fungsi Bidang :

Kepala Satuan;

Membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintah di Bidang Penegakan Qanun dan Syariat Islam, Ketentraman, Ketertiban Umum, Perlindungan Masyarakat serta Hubungan Antar Lembaga dan menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kota

Sekretariat;

Membantu Kepala Satuan dalam pengelolaan urusan Administrasi, Keuangan, Kepegawaian, Ketatausahaan dan Tatalaksana, Kearsipan, Umum, Perlengkapan dan Peralatan, Kerumahtanggaan, Hukum, penyelenggaraan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi dilingkungan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah

Bidang Penegakan Perundang-undangan Daerah dan Sumber Daya Aparatur;

Membantu Kepala Satuan dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Penegakan Qanun dan Syariat Islam, Ketentraman, Ketertiban Umum, Perlindungan Masyarakat serta Hubungan Antar Lembaga dibidang Penegakan Perundang-undangan Daerah dan Sumber Daya Aparatur

Bidang Penegakan Syariat Islam;

Membantu Kepala Satuan dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Penegakan Qanun dan Syariat Islam, Ketentraman, Ketertiban Umum,

Perlindungan Masyarakat serta Hubungan Antar Lembaga dibidang Penegakan Syariat Islam

Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat;

Membantu Kepala Satuan dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Penegakan Qanun dan Syariat Islam, Ketenteraman, Ketertiban Umum, Perlindungan Masyarakat serta Hubungan Antar Lembaga dibidang Penegakan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat

Bidang Perlindungan Masyarakat;

Membantu Kepala Satuan dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Penegakan Qanun dan Syariat Islam, Ketenteraman, Ketertiban Umum, Perlindungan Masyarakat serta Hubungan Antar Lembaga dibidang Perlindungan Masyarakat



B. Hasil Penelitian

1. Model Komunikasi Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat

Model Komunikasi identik dengan proses penyampaian pesan komunikasi. Model komunikasi bagian dari rangkaian aktivitas penyampaian pesan sehingga menimbulkan kesamaan makna dari penerima pesan. Dalam proses ini menimbulkan pola, model, bentuk dan bagian bagian kecil yang juga berkaitan erat dengan proses komunikasi. Model komunikasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk menunjukkan atau menggambarkan sesuatu mengenai komunikasi. Mulai dari fungsinya, tujuannya, hingga proses komunikasi itu sendiri yang berfungsi memudahkan seseorang dalam memahami proses komunikasi yang terjadi antarmanusia. Model komunikasi yang terbentuk pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dengan masyarakat adalah Model Komunikasi Dua Arah Lasswell.

Dalam wawancara dengan sejumlah pihak instansi terkait pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat, diantaranya ; Pihak PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Kepala Cabang Syiah Kuala Yusnidar. Pihak Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) Bidang Kebersihan Mukhlis S.Sos dan Seksi Operasional Kebersihan Dedy Arithama, S.T, M.T. Pihak Satpol PP dan WH kota Banda Aceh Kabid. Penegakan Syariat Islam Safriadi, S. Sos. I dan Kasi. Operasional Penegakan Syariat Islam Khuzari, S. Pd. I. Dari wawancara tersebut mereka menjelaskan sejumlah komunikasi Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam penyelesaian komplain warga.

2. Model Komunikasi pada Instansi Terkait Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat.

a. Komunikasi PDAM pada komplain warga

Komunikasi yang dijalankan PDAM selama ini berjalan sesuai dengan direncanakan. Dalam wawancara dengan pihak PDAM yaitu Yusnidar selaku kepala cabang syiah kuala mengenai layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini mengatakan:

”Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini merupakan salahsatu program walikota yang didalamnya ada PDAM sebagai perusahaan penyedia air bersih di kota Banda Aceh. Layanan ini memiliki call center yang tersambung langsung dengan nomor dirut PDAM langsung. Ketika ada pengaduan masuk langsung ke Bapak Dirut dan Pak Dirut langsung mengarahkan ke petugas tim sesuai cabang lokasi letak koordinatnya.”³

Mengenai mekanisme pengaduan yang masuk ke Dirut, Kepala Cabang Syiah Kuala ini mengatakan :

“Jadi, kalau ada komplain warga masuk ke nomor tersebut kemudian beliau mengarahkan ke tim untuk dapat ditangani apalagi yang menyuruh langsung Pak Dirut sehingga tidak ada penundaan pelaksanaan tugas yang di adukan masyarakat. Dengan mengirimkan nomor ID pelanggan dan Nomor telepon yang bisa dihubungi, petugas tim akan turun ke lapangan untuk mengecek keluhan warga. Misalnya ada laporan yang masuk ke WA

³ Wawancara dengan Yusnidar (Kepala Cabang Syiah Kuala) pada tanggal 17 Desember 2018

atau pesan akan kami cek langsung menurunkan tim dan akan merespon laporan tersebut. ”

Bentuk pengaduan yang sering diadukan warga ke pihak PDAM melalui call center.

”Pengaduan yang masuk sering melalui pesan WA sesuai dengan nomor call center. Ada juga yang bertatap muka langsung ke kantor menyampaikan keluhan mereka sembari membayar tagihan mereka. Misalnya airnya tidak lancar kita tulis alamat dan ID pelanggan supaya bisa kita cek nantinya. Terus kita minta juga nomor telepon yang bisa dihubungi untuk memudahkan mencari titik lokasi karena kita belum mempunyai titik koordinat yang pas karena masih sistem manual. Tim kita yang turun kelapangan kapanpun dimanapun siap. Ada jadwal piket yang dilaksanakan diantara jam kerja dari 08:00 s/d 16:30 dan dilanjutkan dengan sifit malam sampai dengan jam 21:00. Setiap hari ada tim yang ada jadwal piket siap turun ke lapangan jika ada pengaduan yang masuk.”

Mengenai antusias warga dalam penyampaian laporan dan harapan kedepannya bagi layanan Banda Aceh Reaksi Cepat beliau berkata:

“Antusias warga dalam melaporkan keluhan mereka tak lepas dari kemudahan berkomunikasi yang disediakan layanan Call Center pada PDAM. Apalagi mengenai kebutuhan air sangat pokok bagi masyarakat untuk menunjang kehidupan sehari dan ibadah kepada Allah. Bayangkan jika warga kesulitan air untuk kebutuhan akan akan berwudhu saja sulit

makanya laporan pengaduan selalu masuk ke kami apalagi air bersih menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Warga juga ikut berperan dalam mempermudah penanganan masalah air ini dengan laporan yang masuk ke kami. Harapan kami kedepannya perkembangan pada sistem kami lebih baik karena sistem yang kita gunakan masih manual. Kalau bisa kedepannya ketika ada pengaduan masuk dari pelanggan atau masyarakat cukup dengan disebutkan nomor ID kita sudah tau dimana letak koordinat yang terhubung langsung pada perangkat GPS sehingga makin memudahkan penanganannya”.

b. Komunikasi DLHK3 pada komplain warga

Selama ini pengaduan yang masuk pada call center Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) cukup intensif dimana warga cukup antusias melaporkan keluhan mereka. Seperti hasil wawancara penulis dengan Mukhlis, S.Sos sebagai Bidang Kebersihan mengatakan:

“Bentuk layanan Call center yang selama ini masuk ke kita cukup sering apalagi kemudahan akan informasi yang disampaikan warga. Ada pengaduan yang melalui by Phone atau pesan WA ada juga langsung datang ke kantor untuk melaporkannya. Apapun laporan yang masuk ke kita akan kita tindak lanjuti dengan menurunkan tim ke lapangan. Tim dari kita standby 1x24 jam untuk menindak lanjuti keluhan warga tadi”.⁴

⁴ Wawancara dengan Mukhlis, S. Sos (Kepala Bidang Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota) pada tanggal 17 Desember 2018

Hal senada juga dikatakan oleh seksi Operasional Kebersihan Dedy Arithama, S.T, M.T mengenai jenis- jenis sampah yang ditindak lanjuti.

“Laporan sampah yang kita tindak lanjuti misalkan sampah yang tak terangkut, tertinggal atau lewat ketika mobil pengangkut sampah datang itu sering terjadi dan kita kembali untuk mengambilnya. Ada juga sampah yang bersifat bau yang mengganggu keadaan sekitar yang harus kita ambil segera. Ada beberapa jenis sampah yang sering kita temuka pengaduan yaitu sampah rutin seperti sampah rumah tangga tadi. Lalu ada sampah khusus yang perlu penanganan khusus bersifat urgent biasanya. Dan terakhir sampah spesifik yaitu sampah yang perlu dikelola sendiri seperti material bangunan, kayu dan lainnya. Karena kita di tempat sampah nanti perlu memilahnya anantara sampah rutin dan sampah spesifik tadi”.⁵

Hambatan yang sering terjadi pada saat penanganan di lapangan Dedy mengatakan:

“terkadang laporan yang diadukan masyarakat berifat urgent atau mendadak yang dalam artian harus segera ditindak lanjuti. Tapi pengaduan yang masuk biasanya diluar jam kerja kita atau ada kendala di luar dugaan. Tapi tim akan turun kesana juga untuk menyelesaikan itu. Apalagi baru-baru ini pak walikota baru saja meluncurkan becak patroli yang diserahkan ke setiap gampong di kota Banda Aceh ini. Setidaknya ini bisa menjadi penanganan sementara sembari datang tim kami kesana.

⁵ Wawancara dengan Dedy Arithama, S.T, M.T (Seksi Operasional Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota) pada tanggal 17 Desember 2018

c. Komunikasi Satpol PP dan WH pada komplain Warga

Satpol PP dan WH kota Banda Aceh juga menyediakan layanan Call Center untuk pengaduan dari masyarakat yang merupakan bagian dari Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat. Menjadi tangan kuping walikota untuk membantu terwujudnya Banda Aceh gemilang dalam bingkai syariat, Satpol PP dan WH menjalankan dan menindak pelanggaran hukum dan syariat. Kabid. Penegakan Syariat Islam Safriadi, S. Sos. I mengatakan:

“Selama ini kalau ada kasus masuk ke call center kita berkiatan dengan pelanggaran bidang hukum kita terima dan tentunya kita menurunkan tim. Pengaduan selalu kita tindak lanjuti jika pengaduan masuk dari warga. Kita tetap on 24 jam karena mempunyai jadwal piket. Patroli tetap ada, tentang pengaduan ini ada pegawai yang piket untuk menerima pengaduan. Jika ada info *one person* nya ada di lapangan atau dari tim sini berangkat langsung dan arahkan kesana yang mengetahui lokasi dimana. Patroli misalnya di daerah Darussalam tetapi kejadian di Ulee Lheue jadi tim disini kita bagi personil dan jemput yang telah di tangkap masyarakat. Seperti contoh kasus di Suka Damai dan beberapa tempat lainnya yang kita lakukan selama ini.”⁶

Hal senada juga dikatakan oleh Khuzari, S. Pd. I selaku Kasi. Operasioanal penegakan syariat islam. Laporan yang sering masuk ke call center

⁶ Wawancara dengan Kabid Penegakan Syariat Islam Safriadi, S.Sos. I pada tanggal 20 Desember 2018

pihak satpol pp dan WH biasanya kebanyakan sudah dalam bentuk kejadian ada juga yang baru sekedar indikasi:

“Laporan yang sering masuk ke kami kebanyakan dalam bentuk sudah kejadian. Ada juga yang baru sekedar indikasi atau terlihat kecurigaan di masyarakat makanya mereka melaporkan ke kita. Tapi tidak langsung menerima pengaduan itu, kita turunkan tim dulu kesana untuk mengecek kondisi apa ada kegiatan yang mencurigakan jadi tidak semua informasi yang kita terima bertidak langsung kita hindari sikap gegabah. Kita koordinasikan dengan pihak gampong karena pengaduan dari masyarakat. Jenis laporan pelanggaran yang sering dilaporkan dalam bentuk sudah kejadian kebanyakan kasus khalwat dan ikhtilat. Maisir (Judi) ada sedikit berkurang tapi tetap kita sering patroli ketempat- tempat yang indentifikasi. Khamar (Miras) juga sudah jarang kita temukan yang paling dominan saat ini yang khalwat. Karena kita ada 10 kasus yang kita tangani sesuai dengan qanun jinayat.⁷

Minat warga untuk melaporkan kasus yang melanggar syariat islam cukup terbuka. Ada beberapa hambatan yang paling sering terjadi seperti keakuratan informasi.

“Tingkat minat warga dalam laporan pengaduan ke kami cukup terbuka Apalagi mengenai kententraman tempat mereka. Cukup efektif setidaknya informasi didapatkan cepat dan disampaikan apalagi sudah ditangkap di

⁷ Wawancara dengan Kasi. Operasional Pengeakan Syariat Islam Khuzari, S. Pd. I pada tanggal 20 Desember 2018

tempat. Walaupun sudah digebuk masyarakat nanti akan segera datang tim kita untuk menjemput pelaku. Setidaknya masyarakat peduli dengan lingkungan sekitar mereka. Dan kita berharap memungkinkan bersama-sama juga detektif dulu artinya jangan nunggu sampai kejadian baru di tangkap. Kalau bisa jangan sampai kejadian karena banyak kejadian seperti itu terjadi waktu ketangkap kita langsung dalam proses pembinaan bukan langsung tindakan hukum apalagi sampai digebuk massa. Sebaiknya ada tindakan pencegahan dulu sebelum sampai kejadian. Selain itu hambatan yang sering kita temukan paling keakuratan informasi. Tidak semua laporan tadi sudah *fix* kejadian ada juga sebatas indikasi seperti dijelaskan tadi. Jadi ketika kita turun kita memerlukan tim yang kita pancing. Biasanya kalau sudah ditelpon kita tetap merespon apalagi sudah ditangkap. Apalagi pihak aparat gampong yang melaporkan tingkat valid laporan cukup kuat⁸.

⁸ Wawancara dengan Kabid Penegakan Syariat Islam Safriadi, S.Sos. I pada tanggal 20 Desember 2018

C. Pembahasan

1. Model Komunikasi Lasswell Dua Arah

Model komunikasi pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat yaitu menggunakan model komunikasi Lasswell Dua Arah. Model ini hampir digunakan dalam banyak aplikasi penerapan komunikasi massa. Model ini mengidentifikasi bahwa lebih dari satu saluran bisa membawa sebuah pesan kepada penerima pesan terkait. Model ini melihat komunikasi sebagai transmisi pesan menampilkan efek bukan makna, efek menunjukkan sebuah perubahan yang dapat dicermati dan diukur dari penerima yang disebabkan oleh elemen-elemen dari proses komunikasi.⁹

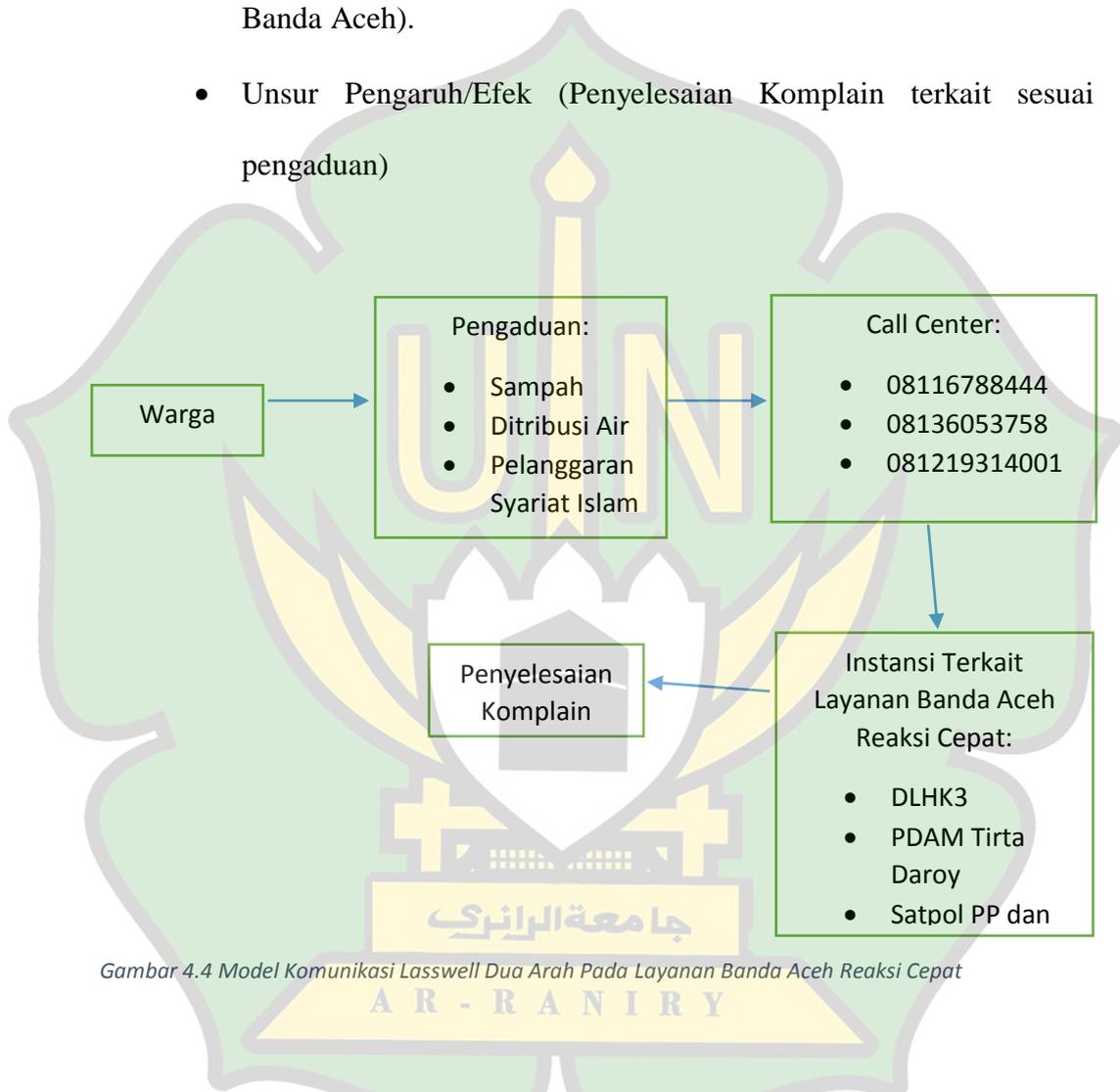
Model komunikasi Lasswell Dua Arah ini memiliki kelima unsur yang mempunyai pengaruh yang besar untuk mempengaruhi efek atau akibat dari proses komunikasi, karena model ini melihat bahwa pertukaran pesan mempunyai dampak besar terhadap efek yang akan terjadi.¹⁰ Kelima unsur itu jika dikaitkan dengan proses pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini meliputi:

- Unsur Sumber (Warga)
- Unsur pesan (Pengaduan mengenai Sampah, Distribusi Air Bersih dan Pelanggaran Syariat Islam)
- Saluran Komunikasi (Call Center pada masing- masing instansi terkait Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat)

⁹ Suranto Aw, *Komunikasi Sosial Budaya...*, Hal.8

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu...*, Hal. 136

- Unsur Penerima (Instansi terkait pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh, PDAM Tirta Daroy dan Satpol PP dan WH kota Banda Aceh).
- Unsur Pengaruh/Efek (Penyelesaian Komplain terkait sesuai pengaduan)



Gambar 4.4 Model Komunikasi Lasswell Dua Arah Pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat.

Dalam keberhasilan sebuah program atau layanan yang dibuat tentunya ada beberapa faktor pendukung dan penghambatnya . Begitu juga pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini seperti faktor pendukungnya yaitu faktor kesadaran,

faktor aturan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor pendukung sarana pelayanan. Adapun beberapa faktor penghambat dalam Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini hambatan semantis dan hambatan mekanis.

a. Faktor pendukung

Seperti yang dijelaskan diatas faktor pendukung yang terjadi pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat seperti faktor kesadaran, faktor aturan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor pendukung sarana pelayanan.

1) Faktor kesadaran.

Kesadaran sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan pengertian tersebut maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Adanya dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.¹¹

Hal ini dikarenakan dirasakan oleh masyarakat kota untuk menyelesaikan komplain mereka. Apalagi yang berkaitan dengan kebutuhan mereka seperti masalah kebutuhan akan air bersih yang merupakan salah satu bagian dari layanan Banda Aceh Reaksi Cepat. Air menjadi sumber kebutuhan bagi masyarakat

¹¹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Hal.46

apalagi memenuhi kebutuhan akan beribadah. Jika masalah air menjadi kendala maka akan sangat fatal. Makanya masyarakat terbantu dengan adanya *call center* yang bisa dihubungi untuk melaporkan keluhan mereka. Ini merupakan bentuk dukungan masyarakat akan kesuksesan layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini. Karena ada faktor kesadaran yang berasal dari masyarakat yang akan kesadaran kebutuhan mereka sehingga ikut menyukseskan kegiatan tersebut.

Selain itu ada juga faktor kesadaran yang berasal dari petugas sendiri dalam hal ini penyedia layanan Banda Aceh Reaksi Cepat. Ketiga instansi terkait seperti DLHK3, PDAM Tirta Daroy dan Satpol PP dan WH kota Banda Aceh menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik. Dengan kesadaran akan pentingnya penyelesaian komplain warga sesegera mungkin tanpa ada hambatan. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.¹²

¹² *Ibid.* Hal 46

Aturan membuat kehidupan seseorang lebih terarah dan teratur. Ini berlaku hampir disetiap lapisan masyarakat, Dimanapun kita berada akan selalu ada aturan. Aturan yang berlaku dimasyarakat tentunya berlaku hukum yang ada sesuai tempat daerah yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dalam hal ini aturan yang berlaku di kota Banda Aceh misalnya akan kebersihan sangat penting. Seperti yang tertera pada Qanun Kota Banda Aceh No.1 Tahun 2017 tentang sampah pengelolaan sampah. Ada beberapa sampah yang tidak bisa dicampur adukkan seperti sampah spesifik dengan sampah rumah tangga. Hal ini melanggar aturan yang telah ditetapkan. Maka dari itu adanya *call center* yang disediakan masyarakat sebagian mulai sadar akan pengelolaan sampah. Untuk menghindari pelanggaran dalam qanun makanya masyarakat kota menghubungi petugas untuk menangani sampah spesifik tadi. Sehingga faktor aturan ini menjadi salah satu faktor pendukung juga untuk menyukkseskan layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini.

3) Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.¹³ Selanjutnya mengenai keterampilan itu sendiri adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan memadai maka pelaksanaan

¹³ *Ibid.* Hal. 47

tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Dalam hal ini kemampuan dan keterampilan petugas dalam layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini cukup baik dan cepat. Apalagi jika ada laporan yang masuk ke masyarakat langsung menggeni dengan mengerahkan petugas ke titik lokasi. Seperti pengaduan masyarakat masalah kelancaran air di saluran rumah warga dengan menyebutkan lokasi dan nomor id pelanggan petugas akan langsung kesana. Begitu juga dengan laporan pelanggaran syariat Islam dalam hal ini satpol PP dan WH terjun ke titik lokasi kejadian untuk menangkap dan mengamankan pelanggar syariat Islam. Setelah masuk laporan yang masuk melalui *call center* yang disediakan. Sama hal juga petugas di Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh (DLHK3), laporan yang masuk ke pada mereka akan ditindak lanjuti dengan menurunkan petugas ke titik lokasi yang sudah dilaporkan.

4) Faktor Pendukung Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat menyediakan layanan *call center* yang aktif 24 jam.

Pengaduan yang masuk akan ditindak lanjuti dengan mengerahkan tim ke lapangan dan titik lokasi yang disampaikan. Pendukung sarana pelayanan cukup

memadai apalagi dalam mempermudah pekerjaan sehingga komplain warga bisa dilaksanakan cepat dan tepat. Seperti di Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh yang memiliki sarana pelayanan yang cukup baik seperti alat berat, armada baik angkutan sampah maupun mobil siram, mobil Penerangan Jalan Umum (PJU), mobil tinja, kontainer sampah, rumah kompos, pabrik plastik, prasarana Tempat Pemrosesan Akhir (TPA), Intermediate Treatment Facility (ITF), Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja (IPLT) dan taman kota.¹⁴

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ada beberapa faktor penghambat diantaranya:

1) Faktor Semantis

Hambatan ini menyangkut bahasa yang digunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya pada komunikan. Demi kelancaran dalam komunikasi, komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantik, sebab salah ucap atau salah tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*missunderstanding*) atau salah tafsir (*missinterpretation*), yang pada gilirannya menimbulkan salah komunikasi (*misscommunication*).

Hambatan yang sering ditemukan dalam penerima laporan komplain warga misalnya alamat atau titik lokasi yang kadang dalam pelaporan warga

¹⁴ Diakses dari sumber data DLHK3 <http://dlhk3.bandaacehkota.go.id/tugas-fungsi-skpk/> pada tanggal 12 November pukul 20:35 WIB

kurang jelas. Maka dari itu ada penyampaian informasi yang jelas sehingga tim dapat menindak lanjuti pengaduan.

2) Faktor Mekanis

Hambatan mekanis dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Misalnya penyampaian alamat yang tidak akurat seperti pengaduan masalah air bersih yang sering terjadi. Alangkah lebih baiknya kalau ada pengaduan tinggal menyebutkan id pelanggan akan mengetahui titik koordinat mengikuti GPS. Masih kurang dalam sistem koordinat letak lokasi tempat pengaduan. Diharapkan ada satu sistem meliputi semua layanan yang jika ada pengaduan masuk langsung mengetahui letak mengitu GPS sesuai titik lokasi

3. Informasi yang dominan di laporkan pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat.

Masing masing instansi memiliki laporan yang dominan dilaporkan oleh warga. Baik itu masalah Kebutuhan akan air bersih, Distribusi sampah dan penanganan masalah pelanggaran syariat Islam.

a. Informasi yang dominan dilaporkan di PDAM Tirta Daroy

PDAM Tirta Daroy sebagai perusahaan daerah air minum Kota Banda Aceh yang saat ini memiliki pelanggan berjumlah 47.781 pelanggan aktif serta tersebar di 90 desa di 9 kecamatan ini tentunya harus mampu memenuhi kebutuhan air bersih untuk warga kota. Apalagi air menjadi kebutuhan yang

sangat fundamental bagi warga kota. Selain sebagai sumber kehidupan juga sebagai penyempurnaan ibadah umat.

Tak heran tiap saat ada saja komplain dari warga yang masuk ke PDAM melalui *call center* mereka. Baik itu pengaduan berupa air macet, watermater rusak, tidak ada air di pipa jaringan, debit air kecil dan sebagainya. Pengaduan yang masuk langsung ditangani oleh tim yang bertugas yang langsung terjun ke titik lokasi pengaduan. Berikut tabel pengaduan yang masuk pada call center mulai dari bulan Maret sampai dengan November.

Tabel 4.2 Jenis dan Jumlah pengaduan yang masuk pada call center PDAM Tirta Daroy

Bulan	Jenis Pengaduan	Jumlah
Maret	Pengecekan tidak ada air	64
April	Pengecekan tidak ada air	65
	Peninggian kaki watermater	3
Mei	Pengecekan tidak ada air	69
	Peninggian kaki watermater	2
Juni	Pengecekan tidak ada air	28
	Pergantian stop kran	1
Juli	Pengecekan tidak ada air	99
	Peninggian kaki watermater	1
Agustus	Pengecekan tidak ada air	53
September	Pengecekan tidak ada air	63
	Bedah Jaringan pipa tersumbat	1

Oktober	Pengecekan tidak ada air	103
	Identifikasi pipa jaringan	5
November	Pengecekan tidak ada air	68
	Identifikasi pipa jaringan	1
Jumlah pengaduan keseluruhan		625

- b. Informasi yang dominan dilaporkan di Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh.

Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh (DLHK3) merupakan bagian dari instansi terkait yang berwenang dalam kebersihan kota. Salah satu bagian dari layanan Banda Aceh Reaksi Cepat, DLHK3 menjadi penggerak bagian kebersihan terutama masalah sampah di Kota Banda Aceh yang setiap saat mengalami peningkatan. Apalagi kebutuhan masyarakat saat ini yang sangat konsumtif sehingga peningkatan sampah cukup tinggi. Maka dari itu butuh layanan seperti ini guna menaggulani hal tersebut.

Pada saat ini terdapat 57 kontainer sampah yang tersebar di seluruh Kota Banda Aceh. Saat ini rata-rata total sampah harian yang masuk ke TPA Gampong Jawa sebanyak 168 ton. Dengan cakupan wilayah layanan 84% dari 90 gampong/desa tentunya menjadi pekerjaan tambahan untuk meningkat kinerja mereka. Adapun beberapa pengaduan yang sering masuk ke call center berupa masalah sampah yang tidak terangkut, sampah rutin berupa sampah rumah tangga dan sampah spesifik. Berikut data pengaduan dari bulan Maret sampai dengan November.

Tabel 4.3 Jenis dan Jumlah pengaduan yang masuk pada call center Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Sampah tidak terangkut/terlewati	57
2	Sampah Rumah tangga	246
3	Sampah spesifik	43
Total Pengaduan		346

c. Informasi yang dominan dilaporkan di Satpol PP dan WH Kota Banda Aceh

Satpol PP dan WH sebagai bagian dari Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat yang menangani pelanggaran syariat Islam di Kota Banda Aceh. Sebagian data pengaduan yang masuk berupa ada yang masih indikasi pelanggaran dan pelanggaran yang sudah terjadi. Pelanggaran yang sudah terjadi diantaranya pelaksanaan syariat Islam bidang aqidah, ibadah dan syi'ar Islam berjumlah satu pelanggaran.¹⁵ Lalu ada juga kasus pelanggaran tentang hukum jinayat seperti khalwat dan ikhtilat yang melanggar Qanun No. 6 Tahun 2014 Tentang Hukum Jinayat yang berjumlah 8 pelanggaran.¹⁶

Pelanggaran Qanun No. 11 Tahun 2002 dan Qanun No. 6 Tahun 2014 berdasarkan laporan warga pasca *lauching call center* .

¹⁵ Qanun Aceh No. 11 Tahun 2002 Tentang Pelaksanaan sayraiat Islam

¹⁶ Qanun Aceh No. 6 Tahun 2014 Tentang Hukum Jinayat

Tabel 4.4 Jenis dan Jumlah pengaduan yang masuk pada call center Satpol PP dan WH

No	QANUN	Jumlah Kasus Tahun 2018	Keterangan
Bidang Penegakan Syiat Islam			
1	Qanun No. 11 Tahun 2002 Tentang Pelaksanaan sayraiat Islam	1	Pelanggaran
2	Qanun No. 6 Tahun 2014 Tentang Hukum Jinayat	8	Pelanggaran

Berdasarkan hasil data pengaduan yang masuk pada *call center* Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat pengaduan komplain yang paling sering masuk adalah masalah kebutuhan akan air bersih yang selalu masuk di call center PDAM Tirta Daroy dengan jumlah sebanyak 625 pengaduan . Lalu yang kedua ada masalah penanggulangan sampah yang masuk pada call center berjumlah 346 pengaduan. Dan yang terakhir ada masalah penanganan pelanggaran syariat Islam yang masuk pada call center satpol PP dan WH berjumlah sebanyak 9 pengaduan.

Tabel 4.5 Pengaduan yang paling dominan

No.	Jenis Pengaduan	Instansi Terkait	Jumlah
1	Masalah kebutuhan air bersih	PDAM Tirta Daroy Kota Bnada Aceh	625
2	Masalah Penaggulan sampah	Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh	346
3	Penanganan syariat Islam	Satpol PP dan WH kota Banda Aceh	9

Berikut perbandingan jumlah pengaduan yang masuk pada Layanan Banda Aceh Reaksi pada *call center* masing- masing instansi terkait.

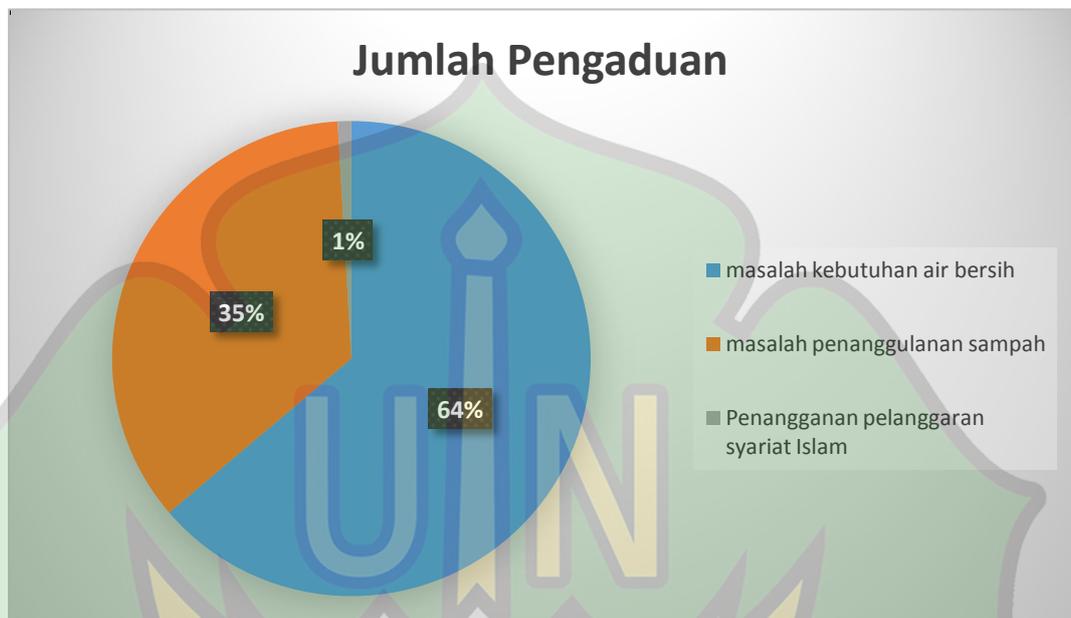


Diagram 4.1 perbandingan jumlah pengaduan pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat telah menyelenggarakan fungsi dan tugasnya pada penyelesaian komplain pada warga. Penyelesaian komplain yang dilakukan pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat sudah berjalan dengan lancar sehingga layanan ini telah direncanakan sesuai dengan harapan.

Adapun beberapa instansi terkait layanan Banda Aceh Reaksi Cepat yang dilakukan oleh pihak terkait seperti PDAM Tirta Daroy, Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh dan terakhir pihak Satpol PP dan WH Kota Banda Aceh. Berikut hasil kesimpulan pada penelitian yang telah dilakukan.

1. Model Komunikasi pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat

Model komunikasi pada layanan Banda Aceh Reaksi Cepat yaitu menggunakan model komunikasi Lasswell Dua Arah. Model ini hampir digunakan dalam banyak aplikasi penerapan komunikasi massa. Model ini mengidentifikasi bahwa lebih dari satu saluran bisa membawa sebuah pesan kepada penerima pesan terkait. Model ini melihat komunikasi sebagai transmisi pesan menampilkan efek bukan makna, efek menunjukkan sebuah perubahan

yang dapat dicermati dan diukur dari penerima yang disebabkan oleh elemen-elemen dari proses komunikasi.

Model komunikasi Lasswell Dua Arah ini memiliki kelima unsur yang mempunyai pengaruh yang besar untuk mempengaruhi efek atau akibat dari proses komunikasi, karena model ini melihat bahwa pertukaran pesan mempunyai dampak besar terhadap efek yang akan terjadi.

2. Faktor pendukung dan penghambat

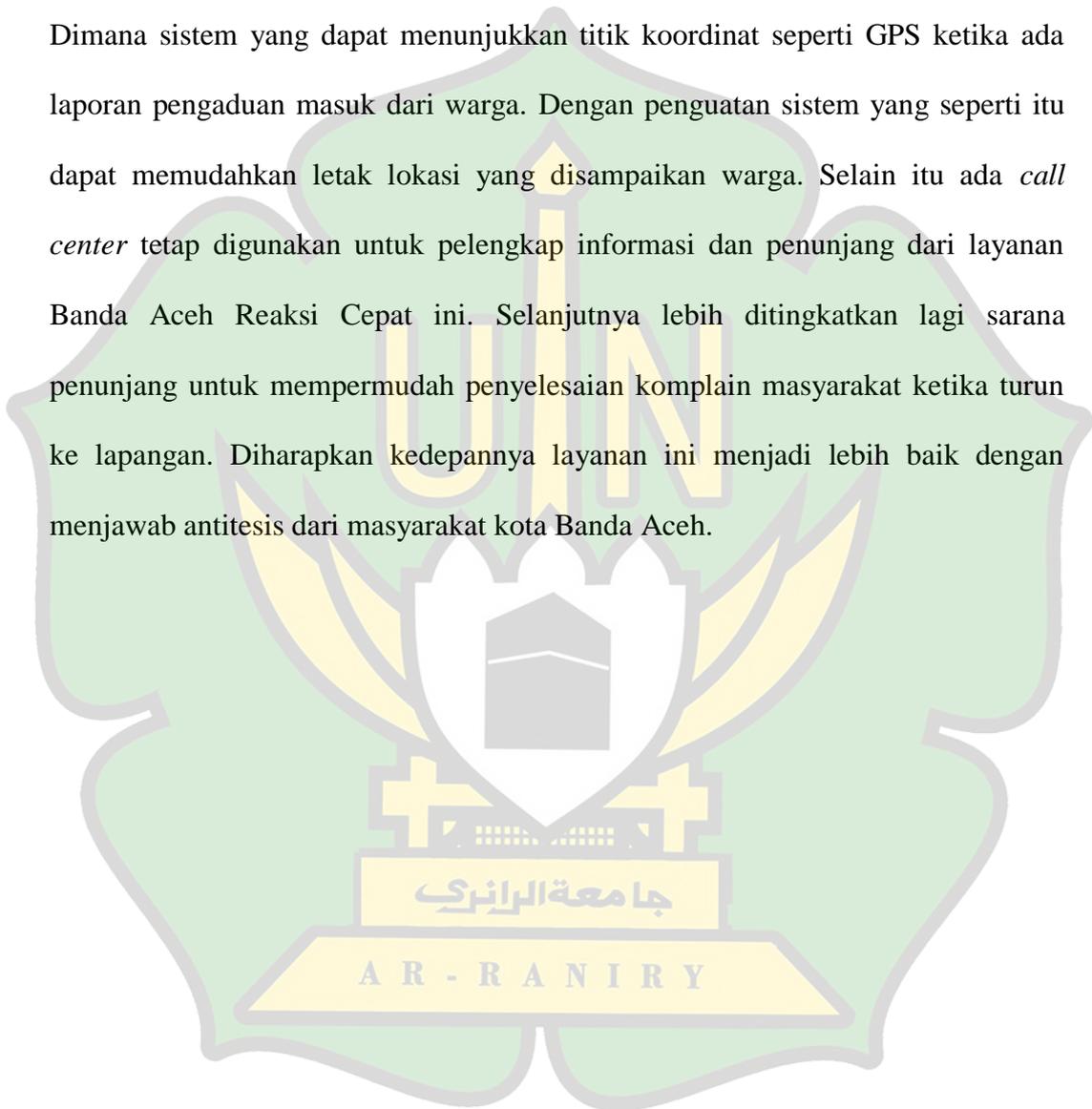
Pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini seperti faktor pendukungnya yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor pendukung sarana pelayanan. Adapun beberapa faktor penghambat dalam Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini hambatan semantis seperti alamat atau titik lokasi yang kadang dalam pelaporan warga kurang jelas dan hambatan mekanis seperti penyampaian ada pengaduan tinggal menyebutkan id pelanggan akan mengetahui titik koordinat mengikuti GPS.

3. Informasi yang dominan dilaporkan

Berdasarkan hasil data pengaduan yang masuk pada call center Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat pengaduan komplain yang paling sering masuk adalah masalah kebutuhan akan air bersih yang selalu masuk di call center PDAM Tirta Daroy dengan jumlah sebanyak 625 pengaduan . Lalu yang kedua ada masalah penanggulangan sampah yang masuk pada call center berjumlah 346 pengaduan. Dan yang terakhir ada masalah penanganan pelanggaran syariat Islam yang masuk pada call center satpol PP dan WH berjumlah sebanyak 9 pengaduan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan agar Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini dapat mengembangkan sistem yang lebih baik. Dimana sistem yang dapat menunjukkan titik koordinat seperti GPS ketika ada laporan pengaduan masuk dari warga. Dengan penguatan sistem yang seperti itu dapat memudahkan letak lokasi yang disampaikan warga. Selain itu ada *call center* tetap digunakan untuk pelengkap informasi dan penunjang dari layanan Banda Aceh Reaksi Cepat ini. Selanjutnya lebih ditingkatkan lagi sarana penunjang untuk mempermudah penyelesaian komplain masyarakat ketika turun ke lapangan. Diharapkan kedepannya layanan ini menjadi lebih baik dengan menjawab antitesis dari masyarakat kota Banda Aceh.



DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, T. (1997). *Komunikasi Dakwah Cet Ke 2*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Aw, S. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya Cet Ke 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Brata, A. A. (2004). *Dasar-dasar pelayanan Prima Cet II*. Jakarta: PT. Elex Media.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya Cet ke 5*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, H. (1998). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia Persada.
- Cangara, H. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi Cet ke 13*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia Persada.
- Cangara, H. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi Cet Ke 13*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2014). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ilahi, W. (2015). *Komunikasi Dakwah*. Jakarta: Rosda.
- Kebudayaan, D. P. (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kriantiono, R. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kusumab, B. (2014). *Partisipasi Masyarakat Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue dalam Pelaksanaan Syariat Islam*. Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Ar- Raniry.
- Liliweri, A. (2010). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.

- Maulita, D. (2016). *Pelaksanaan Syariat Islam dalam Penanggulangan Maisir di Kabupaten Pidie*. Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Moeleong, L. J. (1988). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwadarminta. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indoensia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Saputra, R. (2016). *Sistem Kerja Islami dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Banda Aceh*. Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar- Raniry.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syaiful, R. (2009). *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tamburaka, A. (2013). *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa Ed 1 Cet. III*. Yogyakarta: Andi.
- Widjaja, H. (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Widjaja, H. (2002). *KOMUNIKASI: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ziana, N. (2018). *Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh*. Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar- Raniry.

Internet :

Diakses dari web PDAM Tirta Daroy <https://pdamtirtadaroy.co.id> Pada tanggal 12 November 2018 Pukul 20:15

Diakses dari web Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh <http://dlhk3.bandaacehkota.go.id> pada tanggal 12 November Pukul 20:35

Diakses dari web Satpol PP dan WH Kota Banda Aceh <http://satpolpp-wh.bandaacehkota.go.id> pada tanggal 12 November pukul 21:45



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UTN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.5311/Un.08/FDK/KP.00.4/11/2018**

**Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019**

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2018, Tanggal 5 Desember 2017

MEMUTUSKAN

- Menetapkan Pertama** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
Menunjuk Sdr. 1) Drs. Syukri Syamsun, M. Ag (Sebagai PEMBIMBING UTAMA)
2) Arif Ramdan S. Sos. I., M. A. (Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KKU Skripsi:

Nama : Haikal Rizki
NIM/Jurusan : 140401063/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Judul : Model Komunikasi Pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam Penyelesaian Komplain Warga

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2018;
Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 15 November 2018 M
7 Rabi'ul Awal 1440 H

Rektor UIN Ar-Raniry,
Fakultas Dakwah dan Komunikasi,



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.
Keterangan:
SK berlaku sampai dengan tanggal: 14 November 2019



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twt. Hasyim Banda Muda No. 1 Telepon (0651) 22888
Faksimile (0651) 22888, Website : <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id>, Email : kesbangpolbna@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 611

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor, 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Membaca : Surat dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B.5560/Un.08/FDK.I/PP.00.9/11/2018 Tanggal 23 November 2018 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian.

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang Bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : Haikal Rizki

Alamat : Jl. T. Imum Lueng Bata, Simpang Surabaya, Gp. Lamseupeung, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh

Pekerjaan : Mahasiswa

Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Model Komunikasi Pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam Penyelesaian Komplain Warga

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui Model Komunikasi Pada Layanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam Penyelesaian Komplain Warga (Pengumpul dan Wawancara)

**Tempat/Lokasi/
Daerah Penelitian** : - Kantor Walikota Banda Aceh
- Dinas Syariat Islam Kota Banda Aceh
- PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh
- DLHK3 Banda Aceh

**Tanggal dan/atau
Lamanya Penelitian** : 3 (tiga) bulan

Bidang Penelitian : -

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : Yusri (Wakil Dekan I)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Sponsor : -



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY



JLN. TGK. H. M. DAUD BEUREUEH/STADION LAMPINEUNG TEL. (0651) 21284 - 21396 BANDA ACEH 23126

Banda Aceh, 31 Desember 2018

Nomor : 1601 /07/PDAM/2018
Lamp :
Perihal : Telah Selesai Penelitian dan Wawancara

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
di -
Banda Aceh

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Rekomendasi Penelitian yang dikeluarkan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik No : 070/611 pada Tanggal 3 Desember 2018, Perihal Permohonan Izin Penelitian dan wawancara, dan surat Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, No : 1517/07/PDAM/2018, Perihal Memberi Izin Penelitian dan Wawancara atas nama :

Nama : **Haikal Rizki**
NIM : 140401063
Prodi : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Benar bahwa yang namanya tersebut diatas telah selesai melakukan Penelitian dan wawancara pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dari tanggal : 17 Desember s/d 21 Desember 2018.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Daroy Kota Banda Aceh
Kepala Bagian Umum

جامعة الرانيري
AR - RANIRY



(S. Andi, ST)
Nik : 229

Tembusan :

1. Direksi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh
2. Arsip...



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP,
KEBERSIHAN DAN KEINDAHAN KOTA

Jalan Pocut Baron No. 30 Telp. (0651) 31217 Fax. (0651) 21019
BANDA ACEH - 23122

SURAT KETERANGAN

No. 800/03 /2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. T. Samsuar, M.Si
Jabatan : Kepala Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Haikal Rizki
NIM : 140401063
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Bahwa yang namanya tersebut diatas telah melakukan Penelitian dan Pengumpulan Data pada Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh, sejak tanggal 22 Oktober s/d 17 Desember 2018 dengan Judul Penelitian "Model Komunikasi pada Pelayanan Banda Aceh Reaksi Cepat dalam Penyelesaian Komplain Warga".

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk di gunakan seperlunya.

Banda Aceh, 3 Januari 2019

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP,
KEBERSIHAN DAN KEINDAHAN
KOTA BANDA ACEH,



Drs. T. SAMSUAR, M.Si

Posisi: Kepala Muda /

NIP. 19660327 198603 1 003



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN WILAYATUL HISBAH

Jalan Tgk. Abu Lam U Nomor 7 Telp. (0651) 637041 Banda Aceh - 23242
Website: www.satpolpp-wh.bandacehkota.go.id Email: satpolpp_wh@yahoo.com

Nomor : 070/1321/2019
Lampiran :-
Pertihal : Surat Keterangan

Banda Aceh, 02 Januari 2019
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

di-
Banda Aceh

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Kota Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa yang namanya tersebut dibawah ini:

Nama : Haikal Rizki
Nim : 140401063
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Telah melakukan penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi tentang "MODEL KOMUNIKASI PADA LAYANAN BANDA ACEH REAKSI CEPAT DALAM PENYELESAIAN KOMPLAIN WARGA".

Demikian untuk dapat dimaklumi, dan terima kasih.

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan
Wilayatul Hisbah Kota Banda Aceh



MULLAHLAD HIDAYAT, S.Sos

Rektor Utama Muda/ Nip. 19700921 199101 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

1. Nama : Haikal Rizki
2. Tempat/Tanggal Lahir : Pantan Labu 14 Mei 1996
3. Jenis Kelamin : Laki- laki
4. Agama : Islam
5. NIM/ Jurusan : 140401063/ Komunikasi dan Penyiaran Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Dusun Lam Ruja
 - a. Kecamatan : Juli
 - b. Kabupaten : Bireuen
 - c. Provinsi : Aceh
8. Email : haikalrzki@gmail.com

Orang Tua / Wali

9. Nama Ayah : Mukhtar
10. Nama Ibu : Mehran
11. Pekerjaan Orang Tua : Tani
12. Alamat Orang Tua : Dusun Lam Ruja
 - a. Kecamatan : Juli
 - b. Kabupaten : Bireuen
 - c. Provinsi : Aceh

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri No. 6 Bireuen Tahun Lulus 2008
2. SMP Negeri 1 Bireuen Tahun Lulus 2011
3. SMA Negeri 1 Bireuen Tahun Lulus 2014
4. Sarjana Strata 1 Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Tahun Lulus 2019

Banda Aceh, 10 Januari 2019
Peneliti

Haikal Rizki