

**KONTRIBUSI KAPASITAS KOMUNIKASI  
PEMERINTAH KELURAHAN BINTARA KOTA  
BEKASI DALAM MENCAPAI *GOOD GOVERNANCE***

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Ibnu Fajar Priatna**

**201910415238**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kontribusi Kapasitas Komunikasi Pemerintah  
Kelurahan Bintara Kota Bekasi Dalam Mencapai  
*Good Governance*.

Nama Mahasiswa : Ibnu Fajar Priatna

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415238

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 21 Juli 2023

Jakarta, 1 Agustus 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing



**Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.**  
NIDN. 0319059501

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kontribusi Kapasitas Komunikasi Pemerintah  
Kelurahan Bintara Kota Bekasi Dalam Mencapai  
*Good Governance*

Nama Mahasiswa : Ibnu Fajar Priatna

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415238

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 21 Juli 2023

Jakarta, 1 Agustus 2023

MENGESAHKAN,


Ketua Penguji : Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN : 0303108001

Penguji : Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.  
NIDN : 0319059501

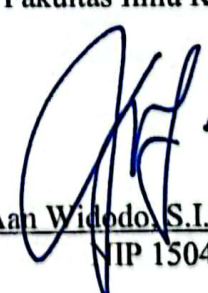
Sekretaris Penguji : Muhammad Lukman Arifianto, S.Sos., M.Si.  
NIDN : 0305048405

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si  
NIP 2109527

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Kontribusi Kapasitas Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi Dalam Mencapai *Good Governance* merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 1 Agustus 2023



Ibnu Fajar Priatna

201910415238

## ABSTRAK

Komunikasi pemerintah di beberapa instansi pemerintah tingkat daerah pada negara berkembang masih dinomorduakan. Sebaliknya, banyak instansi pemerintah di negara maju fokus untuk melakukan pendekatan komunikasi dua arah dengan warganya untuk menyelesaikan masalah publik. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil pada suatu wilayah yang saat ini perlu mendapatkan sorotan terkait pelaksanaan komunikasi pemerintah. Kelurahan merupakan organisasi pemerintah yang secara hirarki berada paling bawah, yang artinya kelurahan adalah organisasi yang paling dekat dengan masyarakat. Karena itu diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warga yang ingin mengurus segala keperluan dan kepentingan. Penelitian ini ingin memahami Kontribusi Kapasitas Komunikasi Kelurahan Bintara dalam Mencapai *Good Governance*. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kelurahan Bintara sudah memenuhi kapasitas komunikasi dalam mencapai *good governance*. Kelurahan Bintara sudah memahami kemampuan negara, daya tanggap dan akuntabilitas dengan sangat baik. Tidak lupa juga kapasitas komunikasi pemerintah, lingkungan komunikasi pemerintah dan pelayanan publik di Kelurahan Bintara mendapatkan hasil yang positif. Artinya Kelurahan Bintara Sudah mencapai *good governance*, tetapi sampah menjadi masalah utama yang harus diselesaikan oleh Kelurahan Bintara.

Kata Kunci: Bintara, *Good Governance*, Kelurahan, Organisasi

## ABSTRACT

*Government communication in several local level government agencies in developing countries is still secondary. In contrast, many government agencies in developed countries focus on taking a two-way communication approach with their citizens to solve public problems. Village as the smallest government unit in an area currently needs to get the spotlight related to the implementation of government communication. The Village is a government organization that is hierarchically at the lowest level, which means that the Village is the organization closest to the community. Because of that, it is expected to be able to provide good service to residents who want to take care of all their needs and interests. This study wants to understand the Contribution of Communication Capacity of the Bintara Village in Achieving Good Governance. The researcher used a qualitative descriptive method and data collection was carried out through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the Bintara Village has fulfilled the communication capacity in achieving good governance. Bintara Village already understands state capacity, responsiveness and accountability very well. Do not forget that the government's communication capacity, government communication environment and public services in the Bintara Village have received positive results. This means that Bintara Village has achieved good governance, but waste is the main problem that must be resolved by Bintara Village.*

*Keywords: Bintara, Good Governance, Organization, Village*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wata'ala telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Kontribusi Kapasitas Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam Mencapai *Good Governance*”**.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang tua tercinta yang tidak bosan-bosannya memberikan banyak nasehat dan doa yang senantiasa ditujukan kepada peneliti sebagai wujud rasa cintanya yang tulus.

Selain itu dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bimbingan dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala hormat peneliti ucapkan terimakasih kepada :

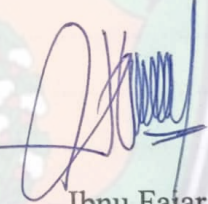
1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs H. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada peneliti sehingga proposal penelitian skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Bapak Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom., selaku ketua penguji yang telah memberikan bantuan berupa masukan kepada peneliti sehingga proposal penelitian skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Bapak Muhammad Lukman Arifianto, S.Sos., M.Si., selaku asisten penguji yang telah memberikan bantuan berupa masukan kepada peneliti sehingga proposal penelitian skripsi ini dapat selesai dengan baik.

8. Kelurahan Bintara Kota Bekasi yang telah membantu dan mendukung pada pra-riset proposal penelitian ini.
9. Dosen Ilmu Komunikasi dan seluruh teman seperjuangan Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2019. Serta sahabat dan semua pihak yang telah memberikan semangat dan juga dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

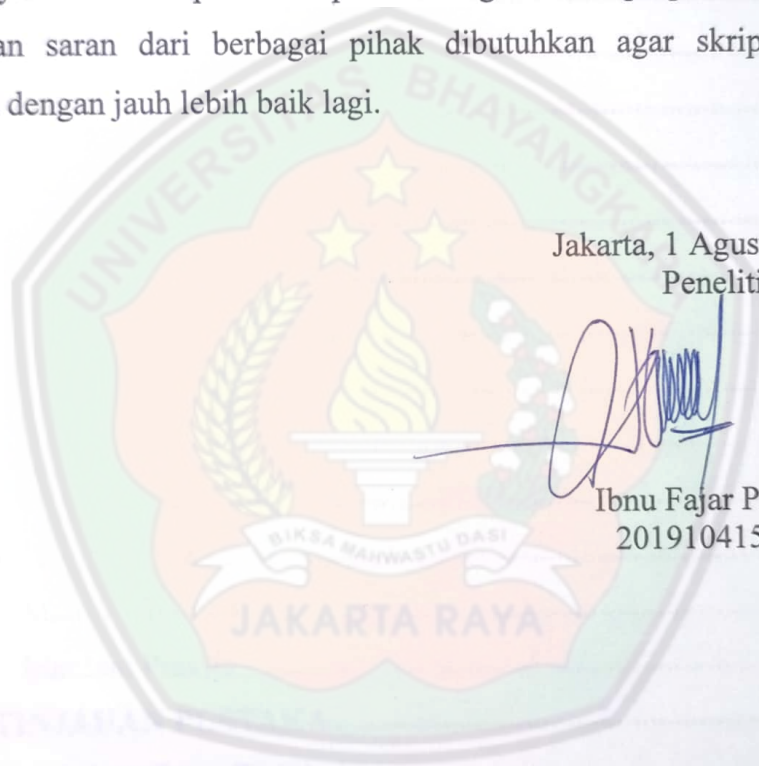
Peneliti berharap Skripsi ini dapat berguna bagi siapapun, namun dibalik itu semua pastinya masih terdapat beberapa kekurangan dalam proposal ini. Maka dari itu kritik dan saran dari berbagai pihak dibutuhkan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan jauh lebih baik lagi.

Jakarta, 1 Agustus 2023

Peneliti



Ibnu Fajar Priatna  
201910415238





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Identifikasi Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kerangka Konsep .....	9
2.2.1 Komunikasi .....	9
2.2.2 Proses Komunikasi.....	10
2.2.3 Hambatan Komunikasi.....	11
2.2.4 Fungsi Komunikasi .....	11
2.2.5 Pelayanan Publik.....	12
2.2.6 Komunikasi Pemerintah .....	13
2.2.7 Dimensi Kapasitas Komunikasi Pemerintah.....	15
2.2.8 <i>Good Governance</i> .....	17

2.3	Kerangka Pemikiran .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>21</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Metode Penelitian.....	21
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.5	Teknik Analisis Data.....	23
3.6	Pengabsahan Data.....	24
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	24
3.7.2	Waktu penelitian.....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>26</b>
4.1	Profil Kelurahan Bintara Kota Bekasi.....	26
4.2	Profil Informan .....	28
	Penjelasan Profil Informan.....	28
4.3	Hasil Penelitian.....	29
4.3.1	Kapasitas Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara .....	29
4.3.2	Lingkungan Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara .....	37
4.3.3	Pelayanan Publik di Kelurahan Bintara .....	42
4.4	Pembahasan .....	46
4.4.1	Ketercapaian <i>Good Governance</i> pada Kelurahan Bintara .....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>52</b>
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	52
5.2.1	Saran Akademis.....	52
5.2.2	Saran Praktis .....	53

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Daftar Nama Informan .....	28



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penghargaan Juara II Nasional Kepada Kelurahan Bintara .....	4
Gambar 4. 1 Komunikasi Sosialisasi Kebijakan Baru .....	30
Gambar 4. 2 Pelayanan di tempat Kerja.....	43
Gambar 4. 3 Aplikasi SiApel .....	44



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	19
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi .....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 : Reduksi Data dan Transkrip Wawancara
- Lampiran 4 : Dokumentasi
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing
- Lampiran 6 : Form Perbaikan Sidang Skripsi

