

**Implementasi *Two-Ways Symmetric* Model Pada Dinkominfotik  
Kabupaten Brebes dalam Mengoptimalkan Layanan Aplikasi  
Sambat Maring Bupati (SAMBU)**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1**



**Oleh:  
Natasya Yovan  
NIM. 43217008**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PERADABAN**

**2021**

**Implementasi *Two-Ways Symmetric* Model Pada Dinkominfotik  
Kabupaten Brebes dalam Mengoptimalkan Layanan Aplikasi  
Sambat Maring Bupati (SAMBU)**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1**



**Oleh:  
Natasya Yovan  
NIM. 43217008**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PERADABAN**

**2021**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Natasya Yovan  
Program Studi : 43217008  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Implementasi *Two-Ways Symmetric*  
Model Pada Dinkominfotik Kabupaten  
Brebes Dalam Mengoptimalkan Layanan  
Aplikasi Sambat Maring Bupati  
(SAMBU)**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan, adalah hasil penelitian /karya saya sendiri. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan ditemui unsur- unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar sarjana saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Bumiayu 16 Oktober 2021

Saya yang menyatakan,



Natasya Yovan  
NIM 43217008

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Implementasi *Two-Ways Symmetric* Model Pada Dinkominfotik Kabupaten Brebes dalam Mengoptimalkan Layanan Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU)**

Nama : Natasya Yovan

NIM : 43217008

Program Studi : Ilmu Komunikasi

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1**

Bumiayu, 16 Oktober 2021



**Dosen Pembimbing**

Pundra Rengga Andhita, S.Sos.,M.I.Kom

NIDN. 0610088302

(.....)

**Dosen Penguji I**

Ashwar Anis, S.IP.,M.Si

NIDN. 0607088201

(.....)

**Dosen Penguji II**

Surahmadi.,S.Hut.,M.Si

NIDN.0620027003

(.....)

## MOTTO

- *Andai saja kamu tahu bagaimana allah menangani urusan-urusanmu hatimu pasti akan luluh karena begitu mencintainya (Ibnu qayyim aljauziyah)*
- *Semua orang bisa menjadi broadcaster, receiver bahkan sender pesan, memilih peran apapun anda, pastikan anda memihak kebenaran (Natasya Yovan)*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Alloh Subhanahu Wata'ala, penguasa alam semesta berikut segala isinya. Dia yang menggenggam segala urusan, dan kepada Nya lah segala sesuatu di semesta ini akan kembali. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rosululloh Muhammad SAW suri tauladan ummat manusia yang membawa cahaya ilmu dari kelamnya kebodohan, dan kepadanya kita berharap syafaat diyaumul akhir.

Rasa syukur atas karunia dan pertolongan Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi *Two-Ways Symmetric* Model Pada Dinkominfotik Kabupaten Brebes Dalam Mengoptimalkan Layanan Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU)”.

Karya skripsi ini penulis persembahkan dengan rasa syukur dan hormat kepada keluarga besar civitas akademika Universitas Peradaban, khususnya program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, semoga bermanfaat, dan bagi semua pihak terkait dalam penelitian ini baik secara akademis maupun praktis semoga melalui penelitian dapat berkontribusi dalam ilmu pengetahuan dan profesionalitas dunia praktik kehumasan.

Bumiayu 16 Oktober 2021

Penulis,



Natasya Yovan  
NIM 43217008

## UCAPAN TERIMAKASIH

Tiada manusia super di dunia ini setelah para nabi dan rosul, kecuali mereka insan yang dikaruniai karomah dari sang Kuasa. Demikian dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak sendiri, banyak pihak-pihak yang saya libatkan membersamai proses saya. Sebab itu saya menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah *mensupport* dengan segala bentuk, dengan kerendahan hati peneliti teruntuk:

1. Kedua orangtua saya atas segala kasih sayang yang tak terbatas, telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan kerja keras demi menjadi orangtua yang terbaik bagi kami, juga doa-doa yang selalu dilantarkan atas kebaikan dunia akhirat kami. Karya ini tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga.
2. Prof Dr.Yahya Ahmad Muhaimin selaku Rektor Universitas Peradaban almamater tempat saya belajar dan berproses dengan segala dinamikanya.
3. Bapak Sigid Widyantoro, S.IP.,M.A Selaku Dekan Fakultas ILMU Sosial dan Ilmu Politik Universitas Peradaban ditempat ini saya belajar.
4. Bapak A'Aan Herdian, S.Kom.I.,M.Sos selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi yang mengkondisikan segala kegiatan akademik Program Studi Ilmu Komunikasi,dan mensupport proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Pundra Rengga Andhita,S.Sos.,M.I.Kom selaku dosen pembimbing dengan segala support, kesabaran, kebijaksanaan mengarahkan juga mendampingi proses penelitian ini.
6. Ibu Ery Fajar Waty. P.S.S.,M.A selaku dosen KTA yang *mensupport* saya juga kawan-kawan lainnya dengan layanan konsultasi skripsi hingga pribadi.
7. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi *circle* seprodri, seperjuangan telah banyak mewarnai proses perjalanan studi dan pengembangan diri, semoga makin jaya!

8. Mas Rizqi Maulana. S.T atas semua warna dan puzzle cerita sekelumit kita sejak kamu ada semoga pada saatnya jadi pelangi yang indah dan puzzle yang berlengkapan.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi 2017 atas segala dukungan, do'a, dan cerita suka duka selama belajar bersama.
10. Bapak Tatag Koes Andianto, M.Si selaku Kepala Dinkominfo Brebes Ibu Lusiani Indira Isni, S.Sos.,M.I.Kom selaku Kabid Humas Dinkominfo Brebes. Ibu Ulfatun Laeli Sa'adiyah, S.E selaku admin aplikasi SAMBU, Bapak Wasdiun, S.I.Kom dan Mas Dedi Frans Indrawan Segenap pihak Dinkominfo Brebes 2021 yang telah mengizinkan dan membantu proses penelitian ini.
11. Pihak-pihak yang *support* dalam do'a-do'a yang tersembunyi, yang tidak saya ketahui, doa dan segala kebaikan kembali padanya atas segala doa yang dipanjatkan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
ABSTRAKSI .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I 1	
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II..... 10	
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEP DAN TEORI.....	10
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Kerangka Konsep .....	16
2.2.1 <i>Public Relations</i> .....	16
2.2.2 Fungsi Teori <i>Public Relations</i> bagi Praktisi PR .....	19
2.2.3 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	20
2.2.4 Perkembangan Humas di Indonesia.....	22
2.2.5 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> .....	24
2.2.6 Humas Pemerintah .....	28
2.2.7 Aplikasi.....	31
2.2.8 Aplikasi Berbasis Web.....	33

2.3 Teori .....	36
2.3.1 <i>Excellence In Public Relations</i> .....	36
2.3.2 Model Praktik Humas Berdasarkan Teori <i>Excellence in Public Relations</i> .....	39
2.3.3 <i>Two Ways Symmetric Model</i> . .....	42
2.3.4 Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III .....	47
PELAKSANAAN PENELITIAN.....	47
3.1 Desain Penelitian .....	47
3.2 Situs Penelitian.....	48
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	48
3.3.1 Subjek Penelitian .....	48
3.3.2 Objek Penelitian.....	48
3.4 Jenis dan Sumbe Data .....	48
3.4.1 Data Primer .....	48
3.4.2 Data Sekunder.....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer.....	50
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.7 Kredibilitas Data .....	58
BAB IV .....	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	62
4.1 Hasil Penelitian .....	62
4.1.1 Profil Dinas Komunikasi Informatika Statistik Kabupaten Brebes... 62	
4.1.2 Visi Misi Dinkominfo Kabupaten Brebes 2017-2022.....	62
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes .....	63
4.1.4 Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) .....	64
4.1.5 Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Sambat Maring Bupati (TPPM) .....	65

4.1.6	Profil Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM).....	68
4.1.7	Standar Operasional Prosedur (SOP) Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) .....	69
4.1.8	Daftar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Brebes .....	71
4.1.9	Langkah-langkah Menyampaikan Aduan Pada Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) .....	74
4.1.10	Grafik Pengguna Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) .....	79
4.2	Pembahasan.....	81
4.2.1	Prinsip-prinsip <i>Excellence in Public Relation</i> .....	81
4.2.2	Implementasi <i>Two Ways Symmetric</i> Model pada Dinkominfotik Kabupaten Brebes dalam Mengoptimalkan Layanan Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) .....	88
4.2.3	Hambatan Pengimplementasian <i>Two Ways Symmetric</i> Model pada Dinkominfotik Kabupaten Brebes dalam Mengoptimalkan Layanan Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).....	97
BAB V	.....	102
PENUTUP	.....	102
5.1	Kesimpulan .....	102
5.2	Saran .....	103
DAFTAR PUSTAKA	.....	105
LAMPIRAN	.....	111

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skripsi Terdahulu .....	10
Tabel 2.2 Model Praktik Humas Berdasarkan <i>Teori Excellence in Public Relations</i> .....	41
Tabel 2.3 Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	42
Tabel 3.1 Informan Pendukung.....	53
Tabel 3.1 Informan Pendukung.....	66
Tabel 4.2 Standar Operasional Prosedur Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) .....	70
Tabel 4.3 Bagan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).....	71
Tabel 4.4 Daftar Nama dan alamat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Brebes.....	72
Tabel 4.5 Grafik aduan masuk pada aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) 2017-2020 .....	80
Tabel 4.6 Prosentase Aduan Masuk Pada Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) Berdasarkan Kategori di Tahun 2020.....	81
Tabel 4.7 Aduan Masuk Pada Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) Tahun 2020 .....	81
Tabel 4.8 Arah komunikasi dalam pelayanan aplikasi SAMBU .....	91
Tabel 4.9 Arah komunikasi pelayanan aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) berdasarkan <i>Two Ways Symmetric Model</i> .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka pikir peneliti .....	46
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Model Miles dan Huberman.....	57
Gambar 3.2 Triangulasi teknik pengumpulan data .....	59
Gambar 3.3 Triangulasi waktu pengumpulan data .....	59
Gambar 3.3 Triangulasi Teknik .....	60
Gambar 4.1 Menu Utama Website .....	75
Gambar 4.2 Menu Klik Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) .....	76
Gambar 4.3 Tampilan Menu Setelah klik (SAMBU) .....	76
Gambar 4.4 Status Aduan Baru .....	77
Gambar 4.5 Menu Tambahkan Aduan.....	77
Gambar 4.6 Form Aduan .....	78
Gambar 4.7 Status Aduan Sudah Diteruskan.....	78
Gambar 4.8 Detail Diteruskan .....	79
Gambar 4.9 Status Aduan Sudah Dibalas .....	79
Gambar 4.10 Ditail Balasan .....	80
Gambar 4.12 Aduan 2 Bapak Sukarno.....	92
Gambar 4.13 Aduan 1 Bapak Sukarno.....	92
Gambar 4.15 Kerangka pikir peneliti.....	93

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Surat Ijin Penelitian .....	113
Lampiran II Pedoman Wawancara .....	114
Lampiran III Transkrip Wawancara .....	119
Lampiran IV Dokumentasi Wawancara.....	132
Lampiran VI Perbup No 82 tahun 2020. 136 Lampiran V Standar Operasional Preosedur Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).....	136
Lampiran VII Dokumetasi Wawancara .....	137
Lampiran VIII Profil Penulis .....	138

## ABSTRAKSI

Natasya Yovan 2021. 43217008. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi. Implementasi *Two-Ways Symmetric* Model Pada Dinkominfotik Kabupaten Brebes Dalam Mengoptimalkan Layanan Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Peradaban. Dosen Pembimbing Pundra Rengga Andhita, S.Sos.,M.I.Kom.

Dinamika kecanggihan teknologi informasi kini membuat ruang-ruang keterbukaan informasi dengan adanya dunia *cyber*. Pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan *public relations* pelayanan publik mendorong peluang terwujudnya pelayanan yang optimal, akan tetapi peluang tersebut tidak serta merta dapat dicapai tanpa adanya didukung implementasi model komunikasi yang tepat. *Public relations* lembaga pemerintah, mulai dari Kementerian Komunikasi dan Informasi hingga biro humas di lembaga pemerintahan daerah, seharusnya meninggalkan model komunikasi satu arah (asimetris) dan berubah ke model komunikasi dua arah timbal balik (simetris). Peneliti tertarik mengetahui lebih dalam tentang pengimplementasian teori *Two-Ways Symmetric* Model pada kegiatan humas Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes dalam layanan aplikasi pengaduan masyarakat, Sambat Maring Bupati (SAMBU) yang didalamnya terjadi proses komunikasi dua arah antara pengguna aplikasi dan admin yang bertukar pesan proses aduan. Metodologi penelitian ini bersifat kualitatif, dengan subjek penelitian pengelola dan pengguna aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU). Teknik pengolahan data menggunakan model Miles Huberman dan uji validitas data menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengimplementasian teori *Two-Ways Symmetric* Model Komunikasi *Two-Ways Symmetric* pada kegiatan humas Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes dalam pelayanan aplikasi pengaduan masyarakat, Sambat Maring Bupati (SAMBU) belum optimal, disebabkan faktor teknis maupun non teknis.

**Kata kunci:** *Two-Ways Symmetric* Model, aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU), *Public Relations*

## **ABSTRACT**

Natasya Yovan 2021. 43217008. Communication science study program thesis. *Two-Ways Symmetric Model Implementation at Dinkominfotik Brebes district in optimalizing Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) services.* Faculty of Social and Political Sciences : Peradaban University. Mentor Pundra Rengga Andhita, S.Sos.,M.I.Kom.

*The dynamics of the sophistication of information technology are now creating spaces for information disclosure with the existence of the cyber world. Utilization of information technology in public service public relations activities encourages opportunities for the realization of optimal services, but these opportunities cannot necessarily be achieved without the implementation of the right communication model. Public relations government agencies, ranging from the Ministry of Communication and Information to public relations bureaus in local government institutions, should abandon the one-way (asymmetrical) communication model and change to a reciprocal (symmetric) two-way communication model. The research is interested in knowing more about the implementation of the Two-Ways Symmetric Model theory in the public relations activities of the Brebes Regency Government in the service of public complaints applications, Sambat Maring Regent (SAMBU) in which a two-way communication process occurs between application users and admins who interact in two directions in receiving and provide feedback on complaints. The research methodology is qualitative, with the research subject being the manager and user of the Regent's Sambat Maring application (SAMBU). The data processing technique uses the Miles Huberman model and the validity test uses triangulation. The results of the study show that the implementation of the Two-Ways Symmetric Model theory in the public relations activities of the Brebes Regency Government in the service of public complaints applications, Sambat Maring Regent (SAMBU) has not been optimal, due to several factors, namely, the lack of quantity and capacity of Human Resources, the slow response of the Organization the relevant Regional Apparatus (OPD). Efforts to optimize the SAMBU application service "Sambat Maring Regent" need the support capacity of Human Resources (HR) of all parties, both the Brebes Dinkominfotik, Regional Apparatus Organizations (OPD), and the availability of a comment column on the application platform to be able to identify a good mutual understanding of users the Regent's Sambat Maring Bupati application (SAMBU) after the status of the complaint is complete.*

**Keywords:** *Communication, Two-Ways Symmetric Model, aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU), Public Relations.*