



STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN

**Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi Persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Nama : Safira Yasmin Gazista

NIM : 1910411240



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK
UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**



JUDUL SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP
(PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI
KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN**

Disusun Oleh :

Safira Yasmin Gazista (1910411240)

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

Dosen Pembimbing :

Dr. S. Bkti Istiyanto, M.Si.

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Tugas Akhir diajukan oleh:

Nama : Safira Yasmin Gazista

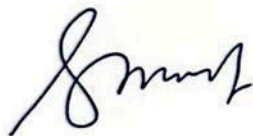
NIM : 1910411240

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Studi Kasus Strategi Komunikasi dalam Optimalisasi Pelayanan
PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kelurahan Manggarai Selatan

Telah berhasil melakukan bimbingan minimal 8X dihadapan dosen pembimbing diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan sidang **TUGAS AKHIR** yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing



(Dr.S Bakti Istiyanto.M.SI.)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian :

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Safira Yasmin Gazista

NIM : 1910411240

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 April 2026

Yang menyatakan,



(Safira Yasmin Gazista)

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safira Yasmin Gazista
NIM : 1910411240
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : 10 April 2026
Yang menyatakan

(Safira Yasmin Gazista)

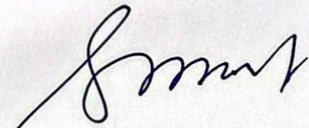
PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Safira Yasmin Gazista
NIM : 1910411240
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



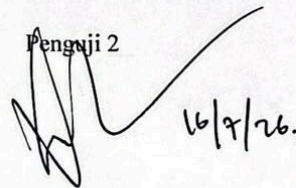
(Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si)

Penguji 1



(Dr. Yudie Aprianto, S.P., M.Sc)

Penguji 2


16/5/26.

(Vinta Sevilla, S. IIP., M.I.Kom)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 6 Mei, 2026

Strategi Komunikasi dalam Optimalisasi Pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Melalui JAKEVO: Studi Kasus di Kelurahan Manggarai Selatan

SAFIRA YASMIN GAZISTA

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh digitalisasi pelayanan publik melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berbasis aplikasi JAKEVO di Kelurahan Manggarai Selatan. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital serta hambatan teknis pada sistem pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan tantangan dalam difusi inovasi pelayanan PTSP melalui JAKEVO serta strategi komunikasi yang dilakukan PTSP dalam optimalisasi pelayanan di Kelurahan Manggarai Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan penelitian terdiri dari petugas PTSP serta masyarakat pengguna layanan JAKEVO yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala dalam pelayanan JAKEVO meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman penggunaan layanan online, serta kendala teknis pada sistem pelayanan. Strategi komunikasi PTSP dilakukan melalui media digital, pelayanan tatap muka, dan pendampingan langsung kepada masyarakat dalam penggunaan JAKEVO. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi PTSP cukup membantu optimalisasi pelayanan, namun masih diperlukan peningkatan edukasi digital kepada masyarakat.

Kata Kunci: strategi komunikasi, difusi inovasi, pelayanan PTSP, JAKEVO, pelayanan publik digital.

*Communication Strategy in Optimizing PTSP (Integrated One-Stop Service)
Services Through JAKEVO: A Case Study in South Manggarai Urban Village*

SAFIRA YASMIN GAZISTA

ABSTRACT

This research is motivated by the digitalization of public services through the Integrated One-Stop Service (PTSP) system based on the JAKEVO application in South Manggarai Village. In its implementation, several obstacles are still found, such as the low level of public understanding regarding the use of digital services and technical barriers within the service system. This study aims to identify the obstacles and challenges in the diffusion of innovation in PTSP services through JAKEVO, as well as the communication strategies implemented by PTSP in optimizing services in South Manggarai Village. This study employed a qualitative approach using a case study method. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, documentation, and literature studies. The informants consisted of PTSP officers and community members who had used the JAKEVO service, selected through purposive sampling techniques. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman model, while data validity was tested through source triangulation. The results showed that the obstacles in JAKEVO services included low digital literacy among the community, limited understanding of online service usage, and technical issues within the service system. PTSP communication strategies were carried out through digital media, face-to-face services, and direct assistance to the community in using JAKEVO. This study concludes that PTSP communication strategies have helped optimize services; however, further improvement in digital education for the community is still needed.

Keywords: communication strategy, diffusion of innovation, PTSP services, JAKEVO, digital public services.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, kesehatan, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Kasus Strategi Komunikasi dalam Optimalisasi Pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kelurahan Manggarai Selatan” dengan baik. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, arahan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, perlindungan, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir.
2. Kedua orang tua penulis, Siti Fauziah Ghozali S.Sos, MM dan Gatot Subroto S.Sos, atas dukungan, semangat, serta doa sejak awal proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Uljanatunnisa, S.Sos., M.A., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan dukungan, arahan akademik, serta fasilitas dalam proses penyusunan skripsi.
5. Mas Dr. Yudie Aprianto, S.P., M.Sc, selaku dosen penguji satu dan Kak Vinta Sevilla, S. IIP., M.I.Kom selaku dosen penguji dua, yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Erdy Saparudi, Supriyanti, Ahmad Syahril, Musslim Rakhmatullah, dan Ziki Alon Sodia S Hutapea, selaku informan dan mentor peneliti selama

7. menjalani kegiatan kontrak kerja di Kelurahan Manggarai Selatan, yang telah membantu memberikan data, wawasan, serta dukungan dalam pengumpulan informasi penelitian.

Jakarta, 10 April 2026



Safira Yasmin Gazista

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Praktis	20
1.4.2 Manfaat Akademis	21
1.5 Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Konsep	35
2.2.1 Strategi Komunikasi	35
2.2.2 Pelayanan Publik	37
2.2.3 PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	39
2.2.4 Teori Difusi Inovasi	45
2.3 Kerangka Berpikir	50

BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Paradigma	52
3.2 Jenis Penelitian	53
3.3 Objek Penelitian	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5 Teknik Pemilihan Informan	57
3.6 Sumber Data	59
3.6.1 Data Primer	59
3.6.2 Data Sekunder	61
3.7 Teknik Analisis Data	61
3.7.1 Teknik Analisis Data	61
3.7.2 Koding Data	62
3.7.3 Teknik Keabsahan Data	64
3.8 Jadwal Penelitian	65
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 67
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	67
4.1.1 Kelurahan Manggarai Selatan	68
4.1.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Manggarai Selatan	71
4.2 Deskripsi Subjek Penelitian	72
4.3 Hasil Penelitian	73
4.3.1 Analisis Kendala dan Tantangan dalam Pelaksanaan PTSP dan Layanan Digital JAKEVO	74
4.3.1.1 Tahap Knowledge (Pengetahuan)	75
4.3.1.2 Tahap Persuasion (Persuasi)	80
4.3.1.3 Tahap Decision (Keputusan)	86

4.3.1.4 Tahap Implementation (Implementasi).....	92
4.3.1.5 Tahap Confirmation (Konfirmasi).....	96
4.3.2 Strategi Komunikasi PTSP dalam Optimalisasi Pelayanan Melalui JAKEVO	103
4.3.2.1 Tahap Knowledge (Pengetahuan).....	103
4.3.2.2 Tahap Persuasion (Persuasi)	109
4.3.2.3 Tahap Decision (Keputusan).....	114
4.3.2.4 Tahap Implementation (Implementasi).....	119
4.3.2.5 Tahap Confirmation (Konfirmasi)	125
4.4 Pembahasan	131
4.4.1 Analisis Kendala dan Tantangan dalam Pelaksanaan PTSP dan Layanan Digital JAKEVO	132
4.4.2 Analisis Strategi Komunikasi PTSP dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	153
5.1 Kesimpulan.....	153
5.2 Saran.....	153
5.2.1 Saran Praktis	153
5.2.2 Saran Teoritis	154
DAFTAR PUSTAKA.....	155
Lampiran 1 Surat Keterangan Observasi Penelitian	161
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	162
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Pertama Informan PTSP - Narasumber 1	165
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Pertama Informan PTSP - Narasumber 2	169
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Pertama Informan PTSP - Narasumber 3	172
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Pertama Informan PTSP - Narasumber 4	175
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Pertama Informan PTSP - Narasumber 5	179

Lampiran 8 Transkrip Wawancara Kedua Informan Masyarakat	
- Narasumber 1.....	183
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Kedua Informan Masyarakat	
- Narasumber 2.....	186
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara	189

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Karakteristik Calon Informan	58
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perizinan/Non Perizinan JAKEVO	15
Gambar 2.1 Data Wilayah Manggarai Selatan	41
Gambar 2.2 Halaman Utama JAKEVO	44
Gambar 2.2 Panduan Penggunaan Untuk Pemohon	45
Gambar 2.3 Technology Adoption Life Cycle.....	48
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	51
Gambar 4.1 Data Luas Daerah Desa/Kelurahan Kecamatan Tebet.....	68
Gambar 4.2 Jenis Pengguna Listrik di Kecamatan Tebet.....	70
Gambar 4.3 Akun Instagram PTSP Kelurahan Manggarai Selatan.....	77
Gambar 4.4 Kegiatan Sosialisasi Petugas PTSP di Pos RW	83
Gambar 4.5 Informasi Mengenai Pelayanan.....	88
Gambar 4.6 Permohonan JAKEVO.....	94
Gambar 4.7 Review dan Grafik Penilaian JAKEVO.....	98
Gambar 4.8 Website JAKEVO (Akun Manggarai Selatan)	112
Gambar 4.9 Sosialisasi Website JAKEVO	115
Gambar 4.10 PTSP Kelurahan Manggarai Selatan.....	121
Gambar 4.11 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	127