

***EXCELLENCE COMMUNICATION* DALAM PENGELOLAAN ADUAN
MASYARAKAT PADA LAPAK ADUAN KABUPATEN BANYUMAS**

Skripsi



Disusun oleh

Natania Ferda Armesya

22SB21A035

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2026**

***EXCELLENCE COMMUNICATION DALAM PENGELOLAAN ADUAN
MASYARAKAT PADA LAPAK ADUAN KABUPATEN BANYUMAS***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Natania Ferda Armesya

22SB21A035

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

EXCELLENCE COMMUNICATION DALAM PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT PADA LAPAK ADUAN KABUPATEN BANYUMAS

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Natania Ferda Armesya

22SB21A035

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0610088302

Dr. Prita Suci Nurchandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom.
NIDN. 0627078101

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 14 Juli 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

***EXCELLENCE COMMUNICATION DALAM PENGELOLAAN ADUAN
MASYARAKAT PADA LAPAK ADUAN KABUPATEN BANYUMAS***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Natania Ferda Armesya

22SB21A035

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Juli 2026

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Teguh Wiyono, M.Pd.I.
NIDN. 0608048805

Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0610088302

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 14 Juli 2026
Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Natania Ferda Armesya
NIM : 22SB21A035
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : *Excellence Communication* dalam Pengelolaan
Aduan Masyarakat pada Lapak Aduan
Kabupaten Banyumas

Dosen Pembimbing 1 : Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Dr. Prita Suci Nurchandani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 29 Juni 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Natania Ferda Armesya
NIM. 22SB21A035

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya, dengan izin dan pertolongan-N ya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

1. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ibu dan Ayah tercinta, yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, serta kebersamaan penulis dalam setiap langkah perjalanan penulis.
2. Skripsi ini penulis persembahkan untuk nenek, kakek, dan adik atas dukungan, perhatian dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Skripsi ini penulis persembahkan kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto atas pengetahuan, bimbingan, dan arahan yang diberikan kepada penulis.
4. Skripsi ini penulis persembahkan kepada seseorang yang berarti bagi penulis atas dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
5. Skripsi ini penulis juga persembahkan kepada sahabat dan teman-teman, yang selalui memberi dukungan, kebersamaan, serta bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Skripsi ini penulis persembahkan kepada diri sendiri, terimakasih telah berjuang, konsistensi, dan terus percaya meskipun sering dihamperi keraguan, hingga akhirnya mampu menyelesaikan perjalanan yang Panjang ini dengan baik.

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

“That life isn’t a race. Take a deep breath and remember that it’s okay to slow down. A bad day doesn’t mean a bad life. Just enjoy the present and trust that better days are coming.”

(Daniel Caesar)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Excellence Communication* dalam Pengelolaan Aduan Masyarakat pada Lapak Aduan Kabupaten Banyumas” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Amikom Purwokerto. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Berliana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, atas pengalaman akademik dan kebijakan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
2. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto atas ilmu dan arahan yang telah diberikan selama perkuliahan.
3. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto atas arahan, bimbingan, dan perhatian yang telah diberikan sejak awal penulis menempuh Pendidikan hingga terselesaikanny masa perkuliahan di Universitas Amikom Purwokerto.

4. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi ini. Melalui kesabaran dan dukungan yang diberikan, penulis memperoleh banyak pemahaman dan pembelajaran yang sangat membantu dalam penyempurnaan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Prita Suci Nurchandrani S.Sos., M.Si., MIKom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan Skripsi ini. Melalui kesabaran, ketelitian, dan dukungan yang diberikan, penulis memperoleh pembelajaran yang membantu dalam penulisan Skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua staff dan Dosen di Universitas Amikom Purwokerto, terutama di Program Studi Ilmu Komunikasi, atas pengetahuan, layanan akademik, dan dukungan yang telah diberikan selama penulis menjalani Pendidikan. Melalui bimbingan, proses belajar, dan bantuan yang diterima, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan wawasan yang sangat bermanfaat sebagai bekal dalam menyelesaikan Skripsi ini maupun karir di masa yang akan datang.

7. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas, Ibu Alfiatun Sani Nur Fatikhah selaku pengelola Lapak Aduan Kabupaten Banyumas atas ketersediaan waktu, bantuan, serta informasi yang telah diberikan selama proses penelitian berlangsung. Melalui dukungan dan keterbukaan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memperoleh data dan menyelesaikan penyusunan Skripsi Ini dengan baik.
8. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Khaerul selaku perwakilan dari Dinsos, Bapak Wildan selaku perwakilan dari DPU, serta Bapak Dimas selaku perwakilan dari Dinhub, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberi informasi serta keterangan yang dibutuhkan dalam proses penelitian ini. Melalui keterbukaan dan kerja sama yang diberikan, penulis memperoleh data yang berharga dan relevan sehingga dapat menunjang penyusunan Skripsi ini. Kontribusi para informan tersebut memiliki peran penting dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian.
9. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Anto, Sriutari, Ibu Suwarni, serta Ibu Maryatun yang telah bersedia berbagi pengalaman, informasi, dan pandangan pengguna layanan Lapak Aduan yang mendukung kelancaran penelitian.
10. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Nur Azis dan Ibu Efi Destiati, atas segala doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan yang senantiasa diberikan

selama penulis menempuh Pendidikan hingga menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Setiap langkah yang penulis capai hingga berada pada tahap ini tidak terlepas dari peran besar kedua orang tua yang senantiasa memberikan kekuatan, keyakinan, dan semangat. Segala bentuk pengorbanan yang diberikan menjadi kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses Pendidikan.

11. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kakek Tatung dan Nenek Mami tercinta, serta adik tersayang Abid yang selalu memberi doa, dukungan, perhatian dan semangat selama penulis menempuh Pendidikan. Kehadiran, kasih sayang, serta dukungan yang diberi menjadi salah satu sumber motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

12. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Tri Yoga Febiyan selaku *partner* penulis, yang senantiasa hadir memberi dukungan, perhatian dan ketulusan selama proses penyusunan Skripsi ini. Di tengah keraguan, kelelahan, dan tekanan yang dirasakan penulis, kesabaran, ketulusan, serta dukungan yang diberikan menjadi sumber penguat langkah untuk terus bertahan hingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

13. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada teman-teman anggota grup “Gucci Gang”, khususnya Denisya, Sabna, Resti, Maypi, Jihan, Andhini, dan Fida yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, dan semangat selama penulis menjalani masa Pendidikan di

perguruan tinggi hingga proses penyusunan Skripsi ini. Kehadiran, perhatian, serta kebersamaan yang terjalin selama masa perkuliahan menjadi bagian berharga yang memberikan motivasi dan kekuatan bagi penulis dalam menghadapi berbagai proses dan tantangan. Dukungan yang diberikan menjadi salah satu bagian penting dalam perjalanan akademik penulis hingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

14. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada teman-teman, Jovita, Basma, Putri, Afina, Allin dan Alm. Seflina yang tergabung dalam grup “Rich Onty”, atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan sejak masa SMA hingga saat ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis melalui berbagai cerita, pengalaman, dan proses yang telah dilalui bersama. Kehadiran yang diberikan menjadi hal berharga yang turut menguatkan penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

15. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Fida Izzatunisa, sosok teman yang hadir secara tidak terduga namun memberikan arti yang begitu besar dalam perjalanan penyusunan Skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, dan menemani setiap proses yang penuh suka maupun duka. Semoga segala kebaikan, dukungan, dan ketulusan yang telah diberikan menjadi hal yang selalu dikenang.

16. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi kepada diri sendiri Natania Ferda Armesya yang telah berusaha, bertahan, dan terus

melangkah dalam menghadapi berbagai proses serta tantangan selama menempuh Pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah tetap berjuang, belajar, dan tidak menyerah dalam setiap keadaan yang dilalui. Segala proses, pengalaman, dan perjuangan yang telah dilewati menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis hingga akhirnya mampu menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, serta ketulusan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dan pengorbanan selama proses penyelesaian penelitian. Penulis berharap segala bentuk kebaikan yang telah diberikan memperoleh balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga Skripsi ini dapat menjadi langkah awal bagi penulis untuk terus belajar, berkembang, serta memberikan manfaat bagi berbagai pihak di masa mendatang.

Purwokerto, 29 Juni 2026

Penulis