

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan komunikasi organisasi yang efektif, terutama dalam penanganan keluhan masyarakat. Humas LLDIKTI Wilayah IV memiliki peran strategis sebagai penghubung antara lembaga dan masyarakat untuk memastikan setiap pengaduan ditangani secara cepat, tepat, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan menganalisis pola komunikasi organisasi yang diterapkan Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam penanganan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan Teori Sistem dan Teori Komunikasi Organisasi Pace dan Faules yang menitikberatkan pada komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal, komunikasi lintas-saluran, serta hambatan komunikasi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas LLDIKTI Wilayah IV telah menerapkan pola komunikasi organisasi yang sistematis dan terintegrasi. Komunikasi ke atas mendukung pengambilan keputusan, komunikasi ke bawah memastikan implementasi kebijakan, komunikasi horizontal memperkuat koordinasi internal, sedangkan komunikasi lintas-saluran mempercepat kolaborasi antarunit melalui pemanfaatan media digital. Hambatan komunikasi terutama dipengaruhi oleh perbedaan responsivitas dan kompleksitas koordinasi, namun dapat diminimalkan melalui budaya komunikasi kolaboratif. Penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas penanganan keluhan masyarakat ditentukan oleh integrasi seluruh arah komunikasi organisasi yang mampu menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Humas, Pelayanan Publik, Penanganan Keluhan, LLDIKTI Wilayah IV.

ABSTRACT

Quality public service requires effective organizational communication, particularly when handling public complaints. The Public Relations division of LLDIKTI Region IV plays a strategic role as a liaison between the institution and the public, ensuring that every complaint is addressed swiftly, accurately, and accountably. This study aims to analyze the organizational communication patterns employed by the Public Relations division of LLDIKTI Region IV in handling public complaints regarding public services. The research adopts a descriptive qualitative approach grounded in Systems Theory and the Organizational Communication Theory of Pace and Faules, focusing on upward, downward, horizontal, and cross-channel communication, as well as communication barriers. Data were gathered through in-depth interviews, observation, document analysis, and a literature review, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model involving data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the Public Relations division of LLDIKTI Region IV has implemented systematic and integrated organizational communication patterns. Upward communication supports decision-making, downward communication ensures policy implementation, and horizontal communication strengthens internal coordination, while cross-channel communication accelerates inter-unit collaboration through the use of digital media. Communication barriers are primarily influenced by varying levels of responsiveness and the complexity of coordination, yet these can be minimized through a culture of collaborative communication. The study concludes that the effectiveness of handling public complaints is determined by the integration of all organizational communication flows, which fosters public services that are responsive, transparent, and accountable.

Keywords: *Organizational Communication, Public Relations, Public Service, Complaint Handling, LLDIKTI Region IV.*

RINGKESAN

Palayanan publik anu berkualitas ngabutuhkeun komunikasi organisasi anu efektif, khususna nalika nanganan keluhan umum. Divisi Humas LLDIKTI Wewengkon IV miboga peran strategis salaku penghubung antara lembaga jeung masarakat, sangkan unggal pangaduan diungkulan kalawan gancang, akurat, jeung akuntabel. Ulikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis pola komunikasi organisasi anu dilaksanakeun ku Divisi Humas LLDIKTI Wilayah IV dina nanganan pangaduan masarakat ngeunaan palayanan publik. Panaliti ngadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dumasar kana Téori Sistem sareng Téori Komunikasi Organisasi Pace and Faules, fokus kana komunikasi kaluhur, ka handap, horizontal, sareng lintas saluran, ogé halangan komunikasi. Data dikumpulkeun ngaliwatan wawancara jero, observasi, analisis dokumén, jeung talaah pustaka, tuluy dianalisis ngagunakeun modél interaktif Miles jeung Huberman ngawengku réduksi data, tampilan data, jeung penarikan kacindekan. Papanggihan nuduhkeun yén Divisi Humas LLDIKTI Wilayah IV geus ngalaksanakeun pola komunikasi organisasi anu sistematis jeung terpadu. Komunikasi ka luhur ngarojong pembuatan kaputusan, komunikasi ka handap mastikeun palaksanaan kawijakan, sarta komunikasi horizontal strengthens koordinasi internal, bari komunikasi cross-kanal accelerates kolaborasi antar-unit ngaliwatan pamakéan média digital. Halangan komunikasi utamana dipangaruhan ku rupa-rupa tingkat responsiveness sareng pajeulitna koordinasi, tapi ieu tiasa diminimalkeun ku budaya komunikasi kolaborasi. Panalitian nyindekkeun yén éféktivitas nanganan keluhan masarakat ditangtukeun ku integrasi sadaya aliran komunikasi organisasi, anu ngabina palayanan publik anu responsif, transparan, sareng akuntabel.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Humas, Pelayanan Publik, Penanganan Keluhan, LLDIKTI Wilayah IV.