



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KOMUNIKASI ORGANISASI DI LINGKUNGAN BADAN  
PENGAWASAN MAHKAMAH AGUNG RI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi (S.I.Kom)

**Siska Silfiyana**

**NPM 183112351650045**

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

**2022**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION WITHIN THE  
SUPERVISORY BODY OF THE SUPREME COURT OF THE  
REPUBLIC OF INDONESIA IN IMPROVING PUBLIC  
SERVICES**

**THESIS**

Submitted as one of the ways to obtain a Bachelor's Degree in Communication  
Science (S.Ikom)

**Siska Silfiyana**

**NPM 183112351650045**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

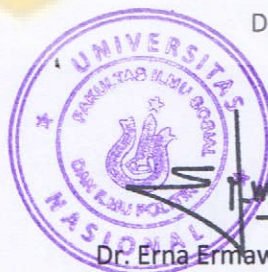
NAMA : Siska Silfiyana  
NPM : 183112351650045  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Dilingkungan Badan Pengawasan  
Mahkamah Agung RI Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,  
Jakarta, 10 September 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Siska Silfiyana

NPM : 183112351650045

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Dilingkungan Badan Pengawasan  
Mahkamah Agung RI Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



(Siska Silfiyana)

## ABSTRAK

Nama : Siska Silfiyana

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Komunikasi Organisasi Dilingkungan Badan Pengawasan  
Mahkamah Agung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

<p>Kata Kunci Komunikasi, organisasi, pelayanan publik</p>	<p>Komunikasi organisasi yang dilakukan Badan Pengawasan Mahkamah Agung dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui hubungan masyarakat Badan Pengawas Mahkamah Agung dalam menanggapi pengaduan. Teori yang digunakan adalah Teori Komunikasi R.Wayne Pace dalam Deddy Mulyana (2013) yang meliputi 4 arus komunikasi yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu sistem sosial yang menafsirkan perilaku secara detail dan mengamatnya secara langsung. Berdasarkan hasil penelitian, secara purposive dipilih 5 informan yaitu Humas (Hakim Yustisial) Badan Pengawasan, penanggung jawab meja pengaduan, petugas meja pengaduan dan masyarakat. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa komunikasi organisasi di lingkungan Badan Pengawasan Mahkamah Agung sudah menggunakan semua jalur komunikasi, komunikasi ke bawah dari pimpinan badan pengawasan kepada petugas untuk memberikan arahan, komunikasi ke atas dari inspektur wilayah kepada kepala badan pengawasan, komunikasi horizontal dilakukan dengan berkoordinasi dengan rekan-rekan dari satu divisi untuk menyelesaikan hasil penelitian, komunikasi lintas saluran yaitu melakukan penyidikan dan bertukar informasi dengan pengadilan. Kesimpulan bahwa komunikasi organisasi di lingkungan Badan Pengawasan Mahkamah Agung telah sesuai dengan konsep teori komunikasi Wayne Pace. Saran penelitian sehubungan dengan temuan penelitian ini, peneliti menyarankan perlu adanya kesamaan pandangan dan pemahaman yang sama tentang arahan dari atasan agar tidak terjadi miskomunikasi dalam melakukan pelayanan agar tercipta pelayanan yang optimal.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si</p>

## ABSTRACT

Name : Siska Silfiyana  
Study Program : Communication Science  
Title : Organizational Communication Within The Supervisory Body Of The Supreme Court Of T he Republic Of Indonesia In Improving Public Services

<b>Keywords</b> communication, organization, public service	<p>Organizational communication within the Supervisory Board of the Supreme Court in improving public services and to find out the public relations of the Supervisory Board of the Supreme Court in responding to complaints. The theory used is R. Wayne Pace's Communication Theory in Deddy Mulyana (2013) which includes 4 communication lines, namely upward communication, downward communication, horizontal communication and cross-channel communication. This study uses a qualitative descriptive method, namely a social system that interprets behavior in detail and observes it directly. Based on the results of the study, purposively selected 5 informants, namely the Public Relations (Judge Judge) of the Supervisory Board, the person in charge of the complaint desk, the complaint desk officer and the community. The results of the research that have been carried out by researchers are that organizational communication within the Supreme Court Supervisory Board has used all communication channels, downward communication from the leadership of the supervisory agency to officers to provide direction, upward communication from regional inspectors to the apparatus. . head of the supervisory body, horizontal communication is carried out by coordinating with colleagues from one division to complete research results, cross-channel communication, namely conducting investigations and exchanging information with the court. The conclusion that organizational communication within the Supervisory Board of the Supreme Court is in accordance with the concept of Wayne Pace's communication theory. Research Suggestions In connection with the findings of this study, the researchers suggest the need for a common view and the same understanding of directions from superiors so that there is no miscommunication in performing services in order to create optimal services.</p>
<b>Advisor</b>	Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat mencapai tahap ini dan menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Komunikasi Organisasi Dilingkungan Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”. Maksud dari penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

- Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan tempat untuk menuntut ilmu
- Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Drs. Adi Prakoso, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
- Nursatyo, S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi
- Dr. Lely Arrianie, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan nasihat, ilmu yang bermanfaat selama saya mengerjakan skripsi ini. Berkat nasihat serta arahan beliau membukakan mata saya untuk terus maju dan mencari sebanyak banyaknya ilmu, hal tersebut yang membuat saya semangat dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa kesediaan, usaha dan nasihat yang berikan beliau saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini.
- Dr. Dra. Nurhasanah Haspiani, M.Si. Selaku ketua sidang yang telah bersedia sebagai menguji sidang skripsi saya, berkat beliau saya dapat menyelesaikan sidang skripsi dengan baik.

- Dr. Dwi Kartikawati, M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan juga sebagai penguji sidang. Dimana berkat arahan beliau mengenai kartu rencana studi sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah tepat waktu yaitu 4 tahun. serta berkat beliau saya dapat memahami apa yang harus menjadi prioritas dan mana yang tidak.
- Segenap Dosen Pogram Ilmu Komunikasi yang telah banyak memberikan pengetahuan dari awal semester hingga semester akhir.
- Sugiyanto, S.H. selaku Kepala Badan Pengawasan dan Drs. H. Andi Kurniawan, M.M selaku Sekretaris Badan Pengawasan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI
- Wiwi Ismiyati, S.H., M.H. selaku Kabag Umum yang telah membantu dan mengarahkan untuk mencari data dalam penelitian
- Mamah dan bapak yang telah memberikan support secara moral dan juga materil
- Sigit Praditia adik tercinta yang telah memberikan warna untuk tidak menyerah selama mengerjakan skripsi
- Diri sendiri yang telah kuat bertahan sejauh ini menjalankan semuanya
- Eko Saryono Widiyanto yang telah menemani suka dan duka selama mengerjakan skripsi
- Ka isma dan nabil selalu menjadi support system memberikan dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tidak mudah putus asa
- Sekah, ucil, andr, resa, salwa, caca, yola teman seperjuangan dari sma yang selalu saling mendukung satu sama lain disaat susah maupun senang.
- DJ yang selalu menemani dari awal selama mencari data yang dibutuhkan untuk skripsi ini
- Salan family yang selalu menemani memberikan semangat untuk terus mengerjakan skripsi ini.



- Sahabat dan keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengemban ilmu.



Jakarta, 10 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siska Silviyana'.

(Siska Silviyana)

# DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Penelitian Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Penelitian Praktis.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kerangka Teori.....	16
2.2.1. Teori Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2. Konsep Dasar Komunikasi.....	29
2.2.3. Pelayanan Publik.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	41
2.4. Model Kerangka Pemikiran.....	43
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1. Metode Penelitian.....	44
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.1. Wawancara.....	45
3.2.2. Observasi Partisipan.....	46
3.2.3. Dokumentasi.....	46

3.3. Informan Penelitian .....	47
3.4. Teknik Analisis Data .....	48
3.5. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian .....	50
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	52
4.1.1. Sejarah Terbentuknya Badan Pengawasan Mahkamah Agung .....	52
4.1.2. Pengawasan Dalam Sistem Peradilan Satu Atap .....	55
4.1.3. Visi dan Misi Badan Pengawasan Mahkamah Agung .....	56
4.1.4. Struktur Organisasi Badan Pengawasan .....	57
4.1.5. Mekanisme Pekerjaan .....	60
4.1.6. Penanganan Pengaduan Badan Pengawasan .....	61
4.2. Profil Informan Penelitian .....	64
4.2.1. Informan Kunci .....	64
4.2.2. Informan Pokok .....	66
4.3. Penyajian Data Hasil Penelitian .....	66
4.3.1. Komunikasi Organisasi Yang Dilakukan Badan Pengawasan Pengawasan Mahkamah Agung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik .....	67
4.3.2. Public Relations Badan Pengawasan (Hakim Yutisial) merespon laporan pengaduan dari masyarakat .....	77
4.4. Pembahasan .....	84
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
5.1. Kesimpulan .....	97
5.2. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Pembimbing.....	102
Lampiran 2 Surat Tugas.....	103
Lampiran 3 Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi .....	104
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....	106
Lampiran 6 Field Note ( Catatan Lapangan ) .....	113
Lampiran 7 Bukti Wawancara.....	116
Lampiran 8 Dokumentasi.....	118



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Model Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1. Analisis Data Model Interaksi Miles dan Huberman.....	51
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Badan Pengawasan Mahkamah Agung.....	58
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Badan Pengawasan Mahkamah Agung.....	59
Gambar 4.3. Prosedur Penanganan Pengaduan.....	63
Gambar 4.4. Meja Pengaduan Badan Pengawasan Mahkamah Agung.....	64
Gambar 4.5. SK Kepala Badan Pengawasan pembentukan tim reformasi birokrasi dilingkungan badan pengawasan tahun 2022.....	87
Gambar 4.6. Surat putusan terkait klarifikasi yang akan diberikan kepada pelapor.....	91
Gambar 4.7. Surat Keluar yang akan dikirim kepada pelapor.....	92
Gambar 4.8. Demonstrasi yang terjadi dikantor Badan Pengawasan Mahkamah Agung tanggal 14 Januari 2022.....	95
Gambar 5.1. Wawancara dengan Wiwi Ismiyati Informan Kunci.....	116
Gambar 5.2. Wawancara dengan Novan Pujimahaputra Informan Kunci.....	116
Gambar 5.3. Wawancara dengan Gimono Ias Informan Pokok.....	117
Gambar 5.4. Wawancara dengan Simon Petrus Metal Informan Pokok.....	117
Gambar 5.5. Lobby Utama Badan Pengawasan Mahkamah Agung.....	118
Gambar 5.6. Pengarahan Koordinasi Oleh Kepala Badan Pengawasan.....	118
Gambar 5.7. Suasana Pelayanan Meja Pengaduan.....	119
Gambar 5.8. Observasi dengan Pelapor.....	119