

**PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
UNIT LAYANAN TERPADU PADA BIDANG
LAYANAN PUBLIK (LLDIKTI WILAYAH II)**



Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana (Strata-1)
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Sumatera Selatan

Disusun oleh:

APTRISYA ELSA PUTRI

21702010009

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2025**

**PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
UNIT LAYANAN TERPADU PADA BIDANG
LAYANAN PUBLIK (LLDIKTI WILAYAH II)**



SKRIPSI

Disusun oleh:

APTRISYA ELSA PUTRI

21702010009

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Peran Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Pelayanan Unit Layanan Terpadu Pada Bidang Layanan Publik LLDIKTI Wilayah II Oleh Aptriya Elsa Putri telah dipertahankan di depan penguji skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Selatan.

Ujian Dilaksanakan

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Juni 2025
Tempat : Ruang 1 Kampus A Universitas Sumatera Selatan

TIM PENGUJI

1. Intan Putri, S.I.Kom., M.I.Kom NUPTK 2442770671230342	Ketua	
2. Riko Fardiansyah, S.I.Kom., M.I.Kom NUPTK 6062760661130153	Sekretaris	
3. Agus Srimudin, S.Pd.I., M.I.Kom NUPTK 1133758659131193	Penguji 1	
4. Feiza Salsabila Deka, S.I.Kom., M.I.Kom NUPTK 2537776677230182	Penguji 2	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Sumatera Selatan


Agus Srimudin, S.Pd.I., M.I.Kom
NUPTK 1133758659131193

Palembang, Juli 2025
Ketua
Program Studi Ilmu Komunikasi


Adli, S.Sos.I., M.Sc
NUPTK 5642768669130342

***THE ROLE OF EFFECTIVE COMMUNICATION
IN IMPROVING SERVICES IN THE PUBLIC
SERVICE FIELD (LLDIKTI REGION II)***

Aptrisya Elsa Putri
Universitas Sumatera Selatan
elsaaptrisya@gmail.com

ABSTACT

This study aims to examine the role of effective communication in improving services at the Integrated Service Unit (ULT) within the public service sector of LLDIKTI Region II. Effective communication is considered a key factor in delivering high-quality public services, particularly in terms of inter-staff coordination and responsiveness to stakeholder needs. The research employs a descriptive qualitative approach, utilizing interviews, observations, and documentation as data collection techniques. The findings reveal that applying the principles of effective communication Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble (REACH) directly contributes to service quality improvement. This is reflected in customer satisfaction based on the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Clear, open, and empathetic communication facilitates workflow, accelerates decision-making processes, and enhances user trust in the institution. The study recommends improving communication training for staff and strengthening inter-unit coordination systems to support excellent public service delivery.

Keywords: *Effective Communication, Public Service, Integrated Service Unit, Customer Satisfaction, LLDIKTI Region II*

**PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU PADA
BIDANG LAYANAN PUBLIK (LLDIKTI WILAYAH II)**

Aptrisya Elsa Putri
Universitas Sumatera Selatan
elsaaptrisya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi efektif dalam meningkatkan pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) pada bidang layanan publik di LLDIKTI Wilayah II. Komunikasi efektif dipandang sebagai faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya dalam hal koordinasi antarpersonel serta responsivitas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip komunikasi efektif, yaitu Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble (REACH), berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan. Hal ini tercermin dalam kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan empatik mampu memperlancar alur kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap institusi. Penelitian ini menyarankan peningkatan pelatihan komunikasi bagi pegawai serta penguatan sistem koordinasi antarunit untuk mendukung pelayanan publik yang prima.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Layanan Publik, Unit Layanan Terpadu, Kepuasan Pelanggan, LLDIKTI Wilayah II