UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Strategi Komunikasi dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Inovasi Sidola Batagi sebagai Solusi Tunggakan Pajak Daerah di Provinsi Maluku Utara)
Rahmatia Rahadi, Dr. Mufti Nurlatifah, S.I.P., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana strategi komunikasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Maluku Utara dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui inovasi Sidola Batagi dalam penanganan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi middleton dan konsep pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang berfokus pada Pemerintah Daerah Provinsi Maluku Utara dengan wawancara sebagai instrumen pengumpulan data. Objek penelitian terdiri dari pemerintah daerah, dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah, dan stakeholder terkait. Analisis dilakukan menggunakan lima elemen strategi komunikasi Middleton, yaitu komunikator, pesan, saluran, penerima, dan efek, yang dikaitkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Sidola Batagi bersifat berlapis, multi saluran, adaptif, berbasis data, serta didukung oleh pola pelayanan yang lebih proaktif. Struktur komunikator yang berjenjang dari Bapenda hingga UPTD memperluas jangkauan komunikasi, sementara kombinasi saluran digital, administratif, dan interpersonal saling melengkapi dalam menjangkau wajib pajak dengan kondisi yang berbeda. Temuan ini menegaskan bahwa Sidola Batagi bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan praktik strategi komunikasi Bapenda yang berperan penting dalam mengelola informasi, koordinasi, dan pelayanan kepada wajib pajak.

Kata Kunci: Sidola Batagi, Pemerintah Daerah Provinsi Maluku Utara, Strategi Komunikasi, Pelayanan Publik

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Strategi Komunikasi dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Inovasi Sidola Batagi sebagai Solusi Tunggakan Pajak Daerah di Provinsi Maluku Utara)
Rahmatia Rahadi, Dr. Mufti Nurlatifah, S.I.P., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to examine the communication strategy of the Regional Revenue Agency (Bapenda) of North Maluku Province in optimizing public services through the Sidola Batagi innovation in handling Motor Vehicle Tax (PKB) arrears. The study employs Middleton's communication strategy concept and the concept of public service. This research uses a qualitative descriptive method within a constructivist paradigm. The research method applied is a case study focusing on the North Maluku Provincial Government, with interviews as the data collection instrument. The research objects consist of the local government, in this case the Regional Revenue Agency, and related stakeholders. The analysis was conducted using Middleton's five elements of communication strategy which are communicator, message, channel, receiver, and effect then linked to the five SERVQUAL service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the Sidola Batagi communication strategy is layered, multi-channel, adaptive, data-driven, and supported by a more proactive service pattern. The tiered communicator structure, ranging from Bapenda down to the UPTD (Technical Implementation Unit), expands the reach of communication, while the combination of digital, administrative, and interpersonal channels complements one another in reaching taxpayers under varying conditions. These findings confirm that Sidola Batagi is not merely a technological innovation, but a communication strategy practiced by Bapenda that plays an important role in managing information, coordination, and service to taxpayers.

Keywords**:** Sidola Batagi, North Maluku Provincial Government, Communication Strategy, Public Service.