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/

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN ii
SURAT PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
Daftar Isi viii
Daftar Tabel x
Daftar Gambar xi
Daftar Lampiran xii
BAB I PENDAHULUAN 1
I.1 Latar Belakang 1
I.2 Pertanyaan Penelitian 4
I.3 Tujuan penelitian 4
I.4 Manfaat penelitian 4
I.5 Kebaruan penelitian 5
I.6 Sistematika Pembagian Bab 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
II.1 Kerangka Teori 10
II.1.1 Strategi Komunikasi 10
II.1.2 Konsep Pelayanan Publik 12
II.2 Konseptualisasi dan Diagram Konseptual 14
BAB III METODOLOGI 18
III.1 Paradigma dan Jenis Penelitian 18
III.2 Objek dan Lokasi Penelitian 19
III.3 Metode penelitian 19
III.4 Teknik Pengumpulan Data 20
III.5 Teknik Analisis Data 22
III.6 Teknik Validitas Data 23
III.7 Teknik Penyajian Data 23
III.8 Limitasi Penelitian 24
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN 25

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/

A. Temuan 25
IV.1 Latar Belakang dan Pengembangan Sidola Batagi 25
IV.2 Bentuk Pelaksanaan Sidola Batagi 28
IV.3 Strategi Bapenda dalam pelaksanaan Sidola Batagi 29
IV.4 Tahapan pelaksanaan Sidola Batagi 34
IV.5 Perkembangan Penagihan Tunggakan PKB Sebelum dan Sesudah Sidola Batagi . 35
B. Pembahasan 37
IV.6 Analisis Konteks Kemunculan Sidola Batagi 37
IV.7 Lima Elemen Komunikasi Middleton dalam Strategi Sidola Batagi 38
IV.8 Sidola Batagi dalam Pelayanan Publik: Analisis Dimensi SERVQUAL 46
IV.9 Keterkaitan Strategi Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Publik 49
IV.10 Karakteristik Strategi Komunikasi dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Sidola Batagi 51
BAB V PENUTUP 54
V.1 Kesimpulan 54
V.2 Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 58
LAMPIRAN 61

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/

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah tunggakan kendaraan periode 31 Desember 2023 2
Tabel 4.1 Regulasi Pendukung Sidola Batagi 28
Tabel 4.2 Komposisi Tim Sidola Batagi Kabupaten Halmahera Selatan 32
Tabel 4.3 Rekapitulasi Penerimaan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Sidola Batagi 36

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/

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Diagram Konseptual 14
Gambar 4. 1 Focus Group Discussion Sidola Batagi di Kota Ternate..... 30
Gambar 4. 2 Penandatanganan Dukungan dengan Para Camat dan Kepala Desa..... 31
Gambar 4. 3 Website Badan Pendapatan Daerah 34

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/

Daftar Lampiran

1. Data Hasil Wawancara 61
2. Dokumentasi 65