

INTISARI

Laporan Akhir ini bertujuan untuk membahas strategi komunikasi dalam penanganan pengaduan kasus, melalui pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk menggali tentang strategi komunikasi saat pengaduan langsung.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kualitatif. Observasi langsung di Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dari bulan Januari sampai Maret 2019. Wawancara dengan beberapa staf Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia mengenai profil Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia dan terkait strategi komunikasi saat pengaduan kasus juga telah dilakukan. Beberapa referensi mengenai teori strategi komunikasi interpersonal dan *customer service officer* juga ditinjau saat studi pustaka. Triangulasi dilaksanakan untuk mengonfirmasi ringkasan dari hasil wawancara dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia memiliki strategi komunikasi dalam pengaduan kasus yang dilaksanakan dengan memberikan layanan yang prima melalui sapaan yang ramah, senyum, dan sopan. Staf juga harus mampu mengatur emosi saat melayani pelapor/pengadu untuk menjada komunikasi yang baik, menjelaskan tindak lanjut yang akan dilakukan setelah pengaduan, dan menginformasikan hasil dari upaya yang telah dilakukan disetiap perkembangannya. Selain itu, disana juga diterapkan etika pelayanan, melalui staf harus berpakaian rapi sesuai dengan peraturan kantor, menggunakan komunikasi non-verbal yang menunjukkan sikap menghormati pelapor, dan menerima pengaduan di tempat yang transparan yang telah disediakan. Terdapat pula kendala-kendala, seperti terkaandg pelapor mengharapkan hasil yang lebih cepat, dokumen dari pelapor tidak lengkap sehingga pengaduan tidak dapat di proses, dan pelapor kurang memahami hukum di negara tertentu sehingga menimbulkan keributan yang tidak diperlukan.

Kata Kunci: Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, pengaduan kasus, Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

ABSTRACT

This Graduating Paper aims to discuss the communication strategies in handling complaints, via direct complaints and indirect complaints. This research aims to explore the strategy of communication in direct complaints.

The data collection method used is a qualitative method. Direct observation is done in the Directorate of Protection of Indonesian Citizens and Legal Entities, the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia during the internship from January to March 2019. Interviewed with several staffs of the Ministry of Foreign Affairs about the profile of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia and related to the strategies of communication complaints are conducted. Some references on the theories of interpersonal communication strategies and customer service officer are also reviewed during library study. Triangulation is conducted to confirm the summary of the result of observations dan interviews.

The results of this study show that the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia has strategies of communication in complaints implemented through the excellent service indicated by friendly greeting, smile, and polite. The staff also must control their emotions when dealing with informant to maintain a good communication as well, explaining the steps that is taken after complaints, and inform the result of the efforts that have been done in every progress. In addition, they also apply an ethics of service, by the staff must dress neatly in accordance with the rules of the office, using non-verbal communication that showing a respect to the informant, and receive complaints in a transparent place that has been provided. There are also challenges, such as sometimes the informant wanted to get a faster result, the documents from the informant are incomplete so that the complaints can not be processed, and the informant does not understand about the law in certain country so it can be cause of unnecessary commotion.

Keywords: Directorate of Protection of Indonesian Citizens, complaints, Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia, Interpersonal