

OPINI MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA TERHADAP TANGGAPAN  
PADA KELUHAN DI WEBSITE UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN  
KELUHAN (UPIK) TAHUN 2017-2018



Disusun Oleh :

Amelia Rosfiana Ningsih      20150530207

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Hari : Senin  
Tanggal : 29 April 2019  
Tempat : Ruang Negosiasi

Susunan Tim Penguji

Ketua

(Dr. Suciati, S.Sos., M. Si.)

Penguji I

Penguji II

(Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn.)

(Budi Dwi Ariefianto, S.Sn., M.Sn.)

Sekripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

(Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc.)

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amelia Rosfiana Ningsih

NIM : 20150530207

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi :

Opini Masyarakat Kota Yogyakarta Terhadap Tanggapan Pada keluhan Di Website Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (Upik) Tahun 2017-2018

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk sudah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari karya saya terbukti merupakan hasil plagiat. Maka, saya bersedia mendapatkan hukuman sesuai dengan perbuatan tersebut.

Penulis

(Amelia Rosfiana Ningsih)

## HALAMAN MOTTO

Menjadi yang Terbaik untuk Mencapai yang lebih Baik

Kalau Bisa Sekarang Kenapa harus Nanti

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Jika ada kata lain selain terimakasih, mungkin itu yang akan saya sampaikan kepada orang-orang yang sudah menjadi bagian dari hidup saya. Sampai pada akhirnya saya sampai dititik ini. Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

- Terimakasih kepada diri saya yang sudah sejauh ini melewati banyak hal dengan berbagai mood yang sangat menyenangkan dan menyusahkan diri sendiri.
- Terimakasih kepada bapak dan mamah ku yang selalu mengajarkan ku bagaimana menerima hidup dan mendukung ku dalam hal apapun.
- Terimakasih kepada seluruh keluarga saya yang selalu menjadi tempat pelarian paling tenang.
- Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung jarak jauh. De Iska, Wiwin, Bebeb (Saeful), Alif, Agustia.
- Terimakasih buat adek-adek ku yang sedikit kurang ajarnya tapi banyak baiknya. Dias, Temi, dan Sari.

- Terimakasih buat Mba Dini, Mba Uma, Mba Rika, Mba Prisma yang sudah menjadi mba terbaik ku.
- Terimakasih kepada sahabat sekelas, sekonsentrasi, semagang dan sebingingan saya Ardhea Enggar Nastiti.
- Terimakasih kepada teman-teman Public Relations 2015
- Terimakasih kepada teman-teman KOMABES yang selalu menjadi tempat pulang saat rindu. Anita, nining, Azmi, Aa Dadang, dsb.
- Terimakasih kepada kumis lele yang sudah mau berproses bareng selama 3 tahun. Tika, Caito, Riki, Ulfa, Iqbal dan Amar.
- Terimakasih kepada teman skripsi saya Mba Syilfi dan Risnanda.
- Terimakasih kepada Denis dan Sofia yang selalu menjadi tempat untuk semua hal.
- Trimakasih kepada Divisi Advertising yang sudah menjadi pelngkap dalam hidup saya selama 3 tahun.
- Terimakasih teruntuk guru ngaji ku Hikmaniati Sari
- Terimakasih kepada KOMAKOM berserta isinya yang sudah membentuk saya sampai seperti ini.
- Terimakasih kepada KOPHI yang sudah mempertemukan saya dengan orang-orang hebat diluar sana.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirohim,*

Puji Syukur, Alhamdulillah penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan ridha-Nya kepada saya untuk menyelesaikan kewajiban tugas akhir Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul Opini Masyarakat Kota Yogyakarta terhadap Tanggapan pada Keluhan di *Website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Tahun 2017-2018. Tanpa ridha-Nya pula saya tidak akan bisa menyelesaikan kewajiban dan tanggung jawab ini dengan baik.

Dengan segala hormat dan ketulusan hati yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membimbing dan memberikan dukungan selama program magang berlangsung hingga disusunnya tugas akhir ini. Ucapan terimakasih dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati penulis sampaikan kepada:

1. Kedua Orang Tua saya, yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan tanggung jawab ini dengan baik dan doa yang tak henti-hentinya selalu di panjatkan untuk penulis.
2. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid S.IP, M.Sc, selaku kepala jurusan Ilmu Komunikasi UMY
3. Ibu Dr. Suciati, S.Sos., M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Sekripsi yang dengan sabar dalam membantu selama proses bimbingan.
4. Bapak/Ibu Dosen jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis
5. Pihak-Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang berperan dalam terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, sehingga penulis berharap mendapatkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Namun penulis berharap semoga penyusunan tugas akhir ini dapat memiliki manfaat bagi pembacanya dan juga sebagai referensi untuk mahasiswa/i yang akan menyusun tugas akhir di tahun berikutnya.

Yogyakarta, 20 Maret 2019

Penulis,

Amelia Rosfiana Ningsih