ABSTRAK

Nama : Erviana

Judul : Pola Penanganan Keluhan Humas Pemprov DKI Jakarta melalui *Jakartasmartcity*

Jumlah Halaman : 78 Halaman

Kata Kunci : Pelayanan, Pola penanganan, Keluhan, Geotag, Nongeotag

Daftar Pustaka : 22 Judul 1986 - 2012

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pola penanganan keluhan yang dilakukan Humas Pemrpov DKI Jakarta. Mengetahui jenis-jenis masalah yang masuk kedalam laporan keluhan Humas Pemprov DKI Jakarta melalui *Jakartasmartcity* dan melihat bagaimana pola penanganan keluhan yang dilakukan Humas Pemprov DKI Jakarta melali *Jakartasmartcity*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus dengan desain kasus tipe tunggak holistik (tipe 1), serta melakukan wawancara mendalam dan melakukan observasi. Ada dua jenis keluhan yang ditentukan oleh *Jakartasmartcity* yaitu keluhan *Geotag* dan *Nongeotag*. Jenis keluhan tersebut ditentukan berdasarkan dari kanal mana keluhan tersebut masuk. Dari dua jenis keluhan tersebut pola penaganan keluhan dilakukan dengan cara yang sama yaitu berawal dari masuknya keluhan yang masuk ke tujuh kanal pengaduan milik Pemprov DKI Jakarta, keluhan yang didisposisikan kepada pihak yang terkait tanggungjawab keluhan tersebut, setelah diatasi, *Jakartasmartcity* mengirimkan tanda selesainya keluhan tersebut sudah selesai kepada pelapor. Berhubung masih banyak masyarakat DKI Jakarta yang tidak bisa menjangkau jaringan internet maka harus dilakukan sosialisasi lebih dalam kepada masyarakat tersebut, dan juga butuh satu pintu untuk mengakomodir tujuh kanal tersebut untuk mempermudah kinerja *Jakartasmartcity*.