

STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGERANG PADA WEBSITE LAPOR.GO.ID

Aulia Rizki Anissa¹, Ikbal Rachmat²

Universitas Esa Unggul

Email: auliarizki18@gmail.com

Abstrak

Saat ini strategi humas sangat dibutuhkan dalam hal pelayanan dan pengaduan masyarakat, karena pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik khususnya dalam menangani pengaduan menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memahami bagaimana strategi humas dalam menangani pengaduan masyarakat pada *website* lapor.go.id, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan kepada key informan dan 2 infoman.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Humas dalam menangani pengaduan masyarakat Kabupaten Tangerang pada *website* lapor dengan melakukan strategi operasional dengan 4 pendekatan. Dimana dalam strategi operasional terdapat 3 tahapan, yaitu tahap pemantauan, pelaporan juga evaluasi. Adapun pendekatan yang dijalankan oleh humas kabupaten tangerang dalam menangani pengaduan masyarakat meliputi : Pendekatan Persuasif Edukatif, Pendekatan Tanggung Jawab Sosial, Pendekatan Kerjasama, Pendekatan Koordinatif & Integratif

Kata Kunci : Strategi Humas, Pengaduan Masyarakat, Website Lapor.go.id

Abstract

At present the public relations strategy is urgently needed in terms of public service and complaints, because community service is the most visible benchmark of government performance. The public can directly assess the government based on the quality of public services received, the quality of public services specifically in approving complaints is in the interest of many people and bringing it directly to the public from all walks of life. The purpose of this research evaluation is to discuss how public relations strategies in public complaints on the website lapor.go.id, this study uses qualitative methods using descriptive. Data collection techniques consist of interviews, observation, and documentation. In-depth interviews were conducted with key informants and 2 informants.

The results of the research show that the strategy carried out by PR in the Tangerang District community complaints on the website report by conducting an operational strategy with 4 requests. Where in the operational strategy there are 3 stages, namely monitoring, reporting and evaluation. Based on responses made by public relations, tangerang in the discussion of public complaints: Persuasive Educative, discussion of Social Responsibility, Assistance for Cooperation, Coordinative & Integrative

Keywords: *Public Relations Strategy, Public Complaints, Website lapor.go.id*

Universitas Esa Unggul

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U