

***Cyber PR* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Diskominfo
Kabupaten Bogor (Studi Kasus Pada Website Laras Online)**

Dina Affalia Utomo

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

ABSTRAK

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah baik Kabupaten maupun Kota yang telah fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya Diskominfo Bogor melalui LARAS Online. Penelitian ini bertujuan untuk membahas bagaimana *cyber pr* Diskominfo Kabupaten Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik serta kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada *website* LARAS Online dengan menggunakan teori sistem dan fungsi *boundary spanning*.

Metode yang digunakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data Robert K. Yin yaitu penjadohan pola, pembuatan eksplanasi dan analisis deret waktu. Penelitian ini menggunakan keabsahan data triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kabupaten Bogor telah menjalani kegiatan *cyber PR* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain mengadakan sosialisasi melalui media sosial, melakukan pengembangan *website* serta melakukan bimtek kepada seluruh SKPD terkait. Beberapa kegiatan yang telah dijalani tersebut dinilai masih kurang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kendala yang dialami Diskominfo Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah kurangnya koordinasi antara petugas dengan SKPD, informasi publik yang kurang terupdate serta jaringan yang tidak stabil sehingga menghambat proses pelayanan pengaduan.

Kata kunci: *cyber PR*, Kualitas Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, *Website*

Cyber PR in Improving the Quality of Public Services at Diskominfo Bogor Regency (Case Study on Laras Online Website)

Dina Affalia Utomo

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

ABSTRACT

The government has a responsibility to provide quality services to the community. Many efforts have been made by both district and city governments that have focused on improving the quality of public services, one of which is Diskominfo Bogor through LARAS Online. This study aims to discuss how cyber PR Diskominfo Bogor Regency in improving the quality of public services and obstacles in improving the quality of public services on the LARAS Online website using system theory and boundary spanning functions.

The method used is a case study with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by in-depth interviews, observation and documentation. The researcher used data analysis techniques by Robert K. Yin, namely matchmaking patterns, making explanations and time series analysis. This study uses triangulation of source validity data.

The results showed that the Bogor District Communications and Information Office had undergone cyber PR activities in improving the quality of public services, including conducting socialization through social media, developing websites and conducting technical guidance to all related SKPDs. Some of the activities that have been carried out are considered still lacking in improving the quality of public services. Constraints experienced by Diskominfo Bogor in improving the quality of public services are the lack of coordination between officers and SKPD and an unstable network that hinders the complaint service process.

Keywords: cyber PR, Public Complaints, Quality of Public Service, Website