



LARAS ONLINE
PEMKAB BOGOR
LAYANAN RESMI ASPIRASI ONLINE

Judul Tugas Akhir Skripsi atau Tugas Akhir Selain Skripsi:

CYBER PR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DISKOMINFO KABUPATEN BOGOR (STUDI KASUS PADA WEBSITE
LARAS ONLINE)

Tugas Akhir Skripsi/Tugas Akhir Selain Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Dina Affalia Utomo

NIM :1810411289



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA
2022

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Dina Affalia Utomo

NIM : 1810411289

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bogor, 11 Mei 2022

Yang menyatakan,



Dina Affalia Utomo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Dina Affalia Utomo

NIM : 1810411289

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : *Cyber PR* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Diskominfo Kabupaten Bogor (Studi Kasus Pada *Website* LARAS Online)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing I

(Yani Hendrayani, Ph.D)

Penguji I

(Dra. Rini Riyanti, M.Si.)

Penguji II

(Ratu Nadya W., MM.)

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

(Dr. Fitria Ayuningtyas, M.Si)

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal Ujian: 8 Juli 2022

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Affalia Utomo

NIM : 1810411289

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive royalty fee*) atas karya ilmiah yang berjudul:

“*Cyber Pr* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Diskominfo Kabupaten Bogor (Studi Kasus Pada *Website* LARAS Online)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di Bogor

Pada tanggal, 11 Mei 2022

Yang menyertakan,



Dina Affalia Utomo

***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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak September 2021 ini adalah “*Cyber PR* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Diskominfo Kabupaten Bogor (Studi Kasus pada *Website* LARAS Online)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi tentu tidak lepas dari bantuan dan kerjasama berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua dan kedua adik penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan penuh secara materil maupun moril agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. R. Dudy Heryadi, M.Si., selaku Dekan FISIP Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Fitria Ayuningtyas, S.Sos., M.Si., selaku Ketua program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Yani Hendrayani, Ph.D selaku dosen pembimbing pertama dan Kak Ratu Nadya Wahyuningratna, S.Ikom., MM, selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa memberikan arahan, ilmu, pikiran, waktu dan motivasi dalam melakukan bimbingan dengan sabar hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
6. Jajaran staff akademik dan tata usaha yang telah membantu perihal administratif untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Pegary, Jeihan, Marsyifah, Karinia, Alifian, Rizka (Almh), Alike, Renata, Nabila, Siva, Deva, Afifa, Chavia, Rani, Fatur, Nathan, Arya,

Jody dan teman lokal H lainnya yang senantiasa memberikan semangat, bantuan serta menghibur penulis dalam penyusunan skripsi ini.

8. Teman terdekat sejak SMP saya yaitu Astari Sekar yang selalu menyemangati saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman - teman Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2018 UPN Veteran Jakarta yang selalu bertukar pikiran terkait dengan skripsi.
10. Informan penelitian yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi terkait dengan penelitian.
11. Diri saya sendiri yang mampu menyelesaikan skripsi ini walaupun banyak rintangan dan hambatan.
12. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bogor, 11 Mei 2022

Penulis



Dina Affalia Utomo

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	11
I.3 Tujuan Penelitian.....	11
I.4 Manfaat Penelitian.....	11
I.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1 Konsep Penelitian.....	14
II.1.1 <i>Cyber PR</i>	14
II.1.2 Humas Pemerintah (<i>Government Public Relation</i>).....	17
II.1.3 <i>Website</i>	19
II.1.4 <i>Website</i> Pemerintah.....	21
II.1.5 Pelayanan Publik.....	22
II.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
II.2 Teori Penelitian.....	26
II.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
III.1 Objek Penelitian.....	31
III.2 Jenis Penelitian.....	33
III.2 Sumber Data.....	33
III.3.1 Data Primer.....	33
III.3.2 Data Sekunder.....	34
III.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
III.4.1 Wawancara Mendalam (<i>In Depth Interview</i>).....	35
III.4.2 Observasi.....	35
III.4.3 Studi dokumentasi.....	36
III.5 Teknik Analisis Data.....	36
III.6 Teknik Keabsahan Data.....	37
III.7 Tabel Rencana Waktu.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
IV.1 Analisis Hasil.....	39
IV.1.1 <i>Cyber Public Relation</i> Diskominfo Kabupaten Bogor pada <i>website</i> LARAS Online.....	39
IV.1.2 Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	60
IV.2 Pembahasan.....	61
IV.2.1 <i>Cyber PR</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	61
IV.2.2 Kualitas Pelayanan Publik pada <i>Website</i> LARAS Online.....	74
IV.2.3 Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di <i>Website</i> LARAS Online.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
V.1 Kesimpulan	89
V.2 Saran	89
V.2.1 Saran Praktis	90
V.2.2 Saran Teoritis	90
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	95
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Rencana Waktu	38
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021	3
Gambar 2. Instansi yang Mendapatkan Laporan Pengaduan dari Masyarakat Tahun 2021.....	6
Gambar 3. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi	7
Gambar 4. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 5. Tampilan Website LARAS Online	32
Gambar 6. Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Bogor	62
Gambar 7. Bimtek Kepada SKPD yang Dilakukan Secara Online.....	64
Gambar 8. Buku Saku Layanan	66
Gambar 9. Highlights Story LARAS Online pada akun @diskominfokabbogor..	67
Gambar 10. Feeds konten LARAS Online.....	68
Gambar 12. Postingan Kedua Mengenai LARAS Online.....	69
Gambar 11. Postingan Pertama Mengenai LARAS Online	69
Gambar 13. Komentar Masyarakat tentang LARAS Online	72
Gambar 14. Peralatan untuk Melakukan Pelayanan Pengaduan di Website LARAS Online.....	75
Gambar 15. Tampilan Link Pengaduan pada Website LARAS Online.....	76
Gambar 16. Tampilan Form Pengaduan pada Website LARAS Online.....	77
Gambar 17. SOP Pengaduan Masyarakat di LARAS Online	79
Gambar 18. Respon Petugas dalam Menjawab Pengaduan Masyarakat.....	82
Gambar 19. Salah Satu Pengaduan Masyarakat pada website LARAS Online	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Tugas Akhir Skripsi	96
Lampiran 2. Kontrak Penulisan Tugas Akhir Skripsi	97
Lampiran 3. Formulir Persetujuan Dosen Pembimbing.....	98
Lampiran 4. Pendaftaran Sidang Tugas Akhir (SITA)	99
Lampiran 5. Transkrip Wawancara.....	100
Lampiran 6. Sertifikasi TOEFL	134
Lampiran 7. Similarity check.....	135