

**STRATEGI HUMAS SIBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (STUDI ROADMAP MAKING  
INDONESIA 4.0 DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA)**

**GABRIEL GIFSON H**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya penggunaan siber atau aktivitas online dalam memberikan pelayanan informasi publik khususnya dalam menghadapi era 4.0 yang memunculkan permasalahan *hoax* atau *fakenews* dan kebutuhan informasi yang cepat. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana strategi humas siber Badan Kepegawaian Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di era 4.0. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis studi deskriptif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, penelitian kepustakaan, dokumentasi. Konsep yang digunakan yaitu humas pemerintah, *cyber public relation*, pelayanan publik, strategi 7-C *public relations* dan *computer mediated communication*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas BKN melakukan kajian kajian pelayanan informasi 4.0 dalam penggunaan humas siber merupakan website, media sosial seperti twitter, facebook, instagram, youtube, dan kanal pengaduan masyarakat LaporBKN!. Strategi yang dilakukan dalam humas siber BKN dalam menyelesaikan berita *fakenews* atau *hoax* dengan menginformasikan dalam penggunaan humas siber. Strategi humas siber untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tahap menyesuaikan khalayak , melakukan infografis dan skema, mengemas pesan sesuai dengan khalayak, mempublikasikan dengan audio visual, melakukan polling layanan informasi publik. Kesimpulan ini dapat dikatakan bahwa strategi dan implementasi dengan penggunaan humas siber memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di era 4.0.

**Kata Kunci:** Humas Siber, Strategi Humas Siber, Pelayanan Informasi

**STRATEGY CYBER PUBLIC RELATION IMPROVE QUALITY OF  
PUBLIC INFORMATION SERVICES (STUDY ROADMAP MAKING  
INDONESIA 4.0 IN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA)**

**GABRIEL GIFSON H**

**ABSTRACT**

This research is motivated by appearance use of cyberspace or online activities in providing public information services, especially in the face of the 4.0 era which raises the issue of hoaxes or fakenews and the needs quickly information. The purpose of this research is to find out how the Badan Kepegawian Negara public relations strategy in improving the quality of public information services in the 4.0 era. The research method used is a qualitative approach with descriptive study analysis by collecting data through interviews, library research, documentation. Concepts used are government public relations, cyber public relations, public services, 7-C public relations strategies and computer mediated *communication*. Research results show that BKN public relations have done a study of information service 4.0 in the use of cyber public relations websites, social media such as Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, and the canal complaints society that is LaporBKN!. Strategies made in BKN cyber public relations to resolving news fakenews or hoaxes by informing the use of cyber public relations. Cyber public relations strategies to improve service quality by adjusting the audience, infographics and schemes, packaging messages according to the audience, publishing with audio visual, polling public information services. The conclusion can be said that the strategy and implementation with the use of cyber PR have an important to improve the quality of public information services in the 4.0 era.

***Keywords :*** *Cyber Public Relations, Cyber Public Relations Strategy, Information Services*