ABSTRAK

Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik

Oleh:
Taufiq Muhtadi
NIM. 41806013

Skripsi ini di bawah bimbingan,
Ferry Darmawan, S.Sos., M.Ds

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mendeskripsikan mengenai Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik. Dengan indikator strategi yang diteliti antara lain: keandalan yang dimiliki, keresponsifan yang dilakukan, keyakinan yang diterapkan, empati yang diberikan dan strategi yang dilaksanakan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik.

Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif dengan menggunakan Metode Deskriptif Analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka, dan *internet browshing.* Subjek penelitian adalah kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi Bidang Diseminasi Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil penelitian bahwa **Keandalan** Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik, ialah dilakukan secara inovatif atau selalu ada cara-cara baru dalam menyikapi pengaduan publik. **Keresponsifan** yang dilakukan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik sangat baik, terbukti masyarakat diberikan kebebasan secara luas dalam menuangkan sebuah opininya terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah. **Keyakinan** yang diterapkan dalam menanggapi pengaduan publik yang dilakukan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung sangat tinggi, terbukti karena segala upaya pelayanan informasi yang dilakukan oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku. **Empati** yang diberikan oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik sangat tinggi, dapat dilihat dari kebijakan-kebijakan pemerintah yang lebih mengutamakan kepentingan umum. **Strategi** dari Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung ialah Komunikasi dan hubungan baik, untuk menghasilkan hubungan baik untuk jangka panjang**.**

Peneliti mengambil kesimpulan **Strategi** Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung ialah Komunikasi dan hubungan baik, untuk menghasilkan hubungan baik untuk jangka panjang, tentunya disertai dengan **rencana-rencana** dari **kebijakan** yang ada untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Saran peneliti, pihak Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dapat memberikan kelengkapan data yang akurat tidak berubah-ubah, agar peneliti dapat melaksanakan penelitian dengan maksimal.

ABSTRACT

Public Relations Strategy Of Communication And Informatics Department Of Bandung Government In Responding Public Complaints

By:
Taufiq Muhtadi
NIM. 418806013

This thesis under the guidance,
Ferry Darmawan, S.Sos., M.Ds

This research was conducted in order to describe about The Public Relations Strategy of Communication and Informatics Department of Bandung Government In Responding to Public Complaints. The indicator applied in this research concerning to the strategies are reliability owned, responsiveness performed, confidence faith, empathy for granted and strategies implemented by The Public Relations Strategy of Communication and Informatics Department of Bandung Government In Responding to Public Complaints.

This research is a qualitative research that used Descriptive Analysis Method. The techniques of data collection were interviews, observation, library research, and internet browsing. The subject was the head section of Data Processing and Information Dissemination Division at the Communication and Informatics Department of Bandung Government.

The result of this research is that the Trustworthiness of Public Relations Strategy Of Communication and Informatics Department Of Bandung Government In Responding to Public Complaints is arranged innovatively or with the new ways of responding to public complaints. Reliability conducted by The Public Relations Strategy of Communication and Informatics Department of Bandung Government In Responding to Public Complaints was excellent, proven by the community that was widely given freedom in expressing an opinion against government policies. The beliefs adopted in response to public complaints used by The Public Relations Strategy of Communication and Informatics Department of Bandung Government In Responding to Public Complaints was very high, as proven by all the efforts of information service were undertaken by the rules. Empathy provided by The Public Relations Strategy of Communication and Informatics Department of Bandung Government In Responding to Public Complaints was very high, it can be seen from government policies that prioritize the public interest. The strategies are good communication and relationships, to maintain a good relationship for the long term.

The conclusion of The Public Relations Strategy of Communication and Informatics Department of Bandung Government In Responding to Public Complaints is a good relationship, to maintain a good relationship for the long term, and of course it must be accompanied by plans of the existing policy to achieve a desired goal.

For suggestions, The Public Relations Strategy of Communication and Informatics Department of Bandung Government can provide unchangeable accurate data completely, so that researchers can conduct the research comprehensively.