

**ANALISIS STRATEGI HUMAS DALAM MENANGGAPI KELUHAN
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI *MOBILE LARAS ONLINE* DI
PEMERINTAHAN KABUPATEN BOGOR**

Skripsi


**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan Bogor**

Hanna Juniarti Tambunan

044115250



977

	PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
Tgl Terima :	
No. Induk Buku :	090 977/1/1618/2020
No Class :	977 HAN n 2019
Sumber Buku :	

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Hanna Juniarti Tambunan

NPM : 044115250

Judul Skripsi : Analisis Strategi Humas Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat Melalui Aplikasi *Mobile Laras Online* Pemerintahan Kabupaten Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dini Valdiani, M.Si.

NIP : 1.1110 033 517

Pembimbing II : Feri Ferdinan Alamsyah, M.Ikom.

NIP : 1.0614.025.62

Pembaca : Layung Paramesti Martha, M.Si.

NIP : 1.0616 049 765

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 26-04-2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Dan Ilmu Budaya

Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum

NIP: 1.0536 008 229



Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

Muslim, M Si.

NIP: 1.0909 048 513

ABSTRAK

Hanna Juniarti Tambunan, Jurusan Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Hubungan Masyarakat. Melakukan penelitian dengan judul Strategi Humas Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat Melalui Aplikasi *Mobile Laras Online* Pemerintahan Kabupaten Bogor, menyelenggarakan kewenangan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan dan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintah daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam menanggapi keluhan masyarakat, demi meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat maka dengan tersedianya layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Laras Online*. Pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah memenuhi hak bertanya masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan disamping itu juga memenuhi hak masyarakat untuk melakukan aspirasi atau keluhan tentang permasalahan yang mereka hadapi berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif deskriptif, sumber dan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian ini adalah mewawancarai informan kunci dan informan, dokumentasi, wawancara, observasi serta keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika merancang aplikasi tersebut dengan melihat perkembangan jaman yang dimana kebutuhan informasi manusia bisa melalui *smartphone* dengan merancang aplikasi tersebut kita dapat melihat perkembangan jaman saat ini masyarakat lebih menggunakan *smartphone* dalam menyampaikan aspirasi maupun keluhan.

Kata kunci : Keluhan, Aplikasi *Mobile Laras Online*, Peningkatan Pelayanan.