

**STRATEGI HUMAS DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA BOGOR DALAM  
MERESPON KELUHAN MASYARAKAT MELALUI  
“CALL CENTER”**

**SKRIPSI**

**VANY KEREN  
044114108**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama : Vany Keren  
NPM : 044114108  
Judul : Strategi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor Dalam Merespon Keluhan Masyarakat Melalui "Call Center"

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.

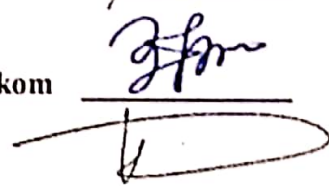
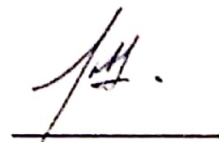
### DEWAN PENGUJI

Menyetujui :

Pembimbing I : Feri Ferdinan.A, M.Ikom  
NIP. 10614025629

Pembimbing II : Mariana Rista Ananda Siregar, M. Ikom  
NIP. 11211053566

Pembaca : Yogaprasta Adinugraha, M.Si



NIP. 1064102562

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 23 November 2019

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharvati, M.Si  
NIK: 19600671990092001

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Dr. Dwi Rini Sovia F. M.Comn  
NIK : 10113001607

## ABSTRAK

VANY KEREN 0441 14 108. "Strategi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor dalam merespon keluhan masyarakat melalui "Call Center". Program Studi Ilmu Komunikasi, Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah bimbingan : Fery Ferdinan Alamsyah dan Mariana Riesta Ananda Siregar.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjanjikan: efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*. Pelaksanaan strategi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor dalam merespon keluhan masyarakat melalui "Call Center" bertujuan untuk melihat Apakah respon dari masyarakat baik atau tidak melalui program yang sudah di jalankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor dalam merespon keluhan masyarakat melalui "Call Center" dan juga melihat bagaimana respon masyarakat mengenai pelayanan yang di kelola oleh Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu fokus terhadap subyek penelitian, data tersebut berasal dari wawancara berbagai sumber yang memiliki kreadibilitas, dokumen resmi yang diperoleh, dan catatan selama kegiatan di lapangan. Informan dalam penelitian ini meliputi *key informan* yaitu pihak internal dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor dan informan yaitu staff "Call Center" Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan teknik validasi dan keabsahan data dengan triangulasi sumber dan ketekunan pengamatan. Strategi yang di jalankan berupa bentuk promosi mengenai program yang sedang berjalan melalui (*twitter, website pengaduan online dan email*).

**Kata Kunci : kinerja, respon masyarakat, strategi, teknologi informasi dan komunikasi.**