

**PERAN APLIKASI SIBADRA SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI  
PEMERINTAH KOTA BOGOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

**RISMA ASTI INDRIANIS**

**044118181**



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

**BOGOR  
JUNI 2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Risma Asti Indrianis

NPM : 044118181

Judul : Peran Aplikasi SiBadra sebagai Media Komunikasi  
Pemerintah Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Publik.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1: Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom.

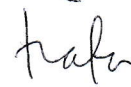
NIP/NIK : 1.0616 049 760

Pembimbing 2: Tiara Puspanidra, M.Si.

NIP/NIK : 1.0815 033 671

Pembaca : Ratih Siti Aminah, M.Si

NIP/NIK : 1.0314 004 625

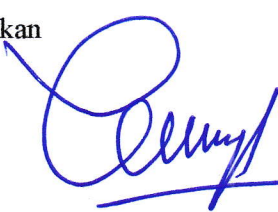


Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 23 Juni 2022

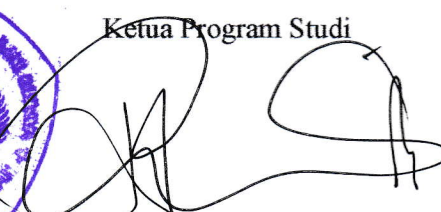
Oleh

Dekan

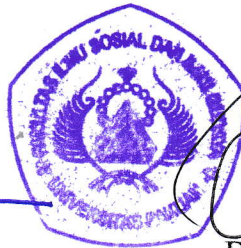
  
Dr. Henny Suharyati, M.Si

NIP/NIK: 19600671990092001

Ketua Program Studi

  
Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn

NIP/NIK: 1.0113 001 607



## ABSTRAK

**Risma Asti Indrianis. 044118181. 2022. "Peran Aplikasi SiBadra Sebagai Media Komunikasi Pemerintah Kota Bogor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik".** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : **Prasetyo Adinugroho dan Tiara Puspanidra.**

Masalah pada penelitian ini bertumpu pada tuntutan masyarakat kepada pemerintah terhadap isu pelayanan publik yakni yang biasa ditandai dengan hal yang berbelit belit, membutuhkan biaya mahal dan ketidak pastian yang sampai saat ini masih sering terjadi. Di Kota Bogor Pemerintah menjawab tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut salah satunya dengan meluncurkan inovasi berupa Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) sebagai wujud dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana hasilnya akan dibahas dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Aplikasi SiBadra sebagai media komunikasi pemerintah Kota Bogor serta menjelaskan bagaimana upaya pemerintah Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi SiBadra. Desain penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dari hasil wawancara, pengumpulan dokumentasi dan observasi. Berdasarkan teori tentang fungsi dan peranan media komunikasi pelayanan publik berteknologi tinggi menurut Hardiansyah (2015) dan teori konsep lima aspek mendasar tentang kualitas pelayanan publik pemerintah menurut Safroni *dalam* Hayat (2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SiBadra berperan sebagai media komunikasi yang memanfaatkan teknologi untuk pengaduan masyarakat yang inovatif dan praktis. Selain itu aplikasi SiBadra telah memenuhi empat dari lima aspek dasar pelayanan publik paling signifikan pada lembaga pemerintah menurut Safroni, yakni aspek *Function, Reliability, Serviceability* dan *Assurance*.

**Kata kunci :** *aplikasi; humas; kualitas pelayanan publik; media komunikasi; pemerintah kota bogor.*