



**IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATION* MELALUI
WEBSITE CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM) DALAM
MEMPERMUDAH TINDAKLANJUT ADUAN MASYARAKAT DI
DINAS SOSIAL PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2023**

LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

SARI RAHMADHANI
44219110167

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sari Rahmadhani
NIM : 44219110167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi *Cyber Public Relation* melalui *website* Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam mempermudah tindaklanjut aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, makasaya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 16 Agustus 2024



Sari Rahmadhani


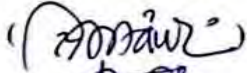
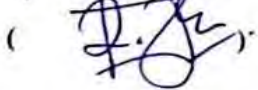
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sari Rahmadhani
NIM : 44219110167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Cyber Public Relation melalui website Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam mempermudah tindaklanjut aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

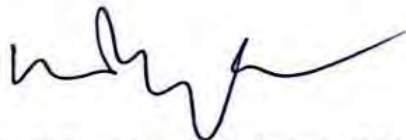
Pembimbing I : Dr. Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.Ikom (
NIDN : 0322028702
Ketua Penguji : Dewi Sad Tanti, M.Ikom (
NIDN : 0726067701
Penguji Ahli : Rika Yessica Rahma, M.Ikom (
NIDN : 0314057804

Jakarta, 16 Agustus 2024

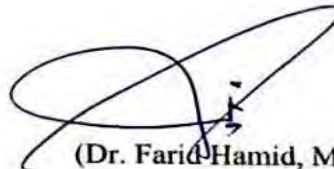
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sari Rahmadhani
NIM : 44219110167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Cyber Public Relation melalui website Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam mempermudah tindaklanjut aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,



(Sari Rahmadhani)

ABSTRAK

Nama : Sari Rahmadhani
NIM : 44219110167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi *Cyber Public Relation* melalui website Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam mempermudah tindaklanjut aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan bagaimana Implementasi *Cyber Public Relation* melalui website Cepat Respon Masyarakat “CRM” dalam mempermudah tindak lanjut aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, Implementasi *Cyber Public Relations* melalui website Cepat Respon Masyarakat yang diintegrasikan dengan situs web untuk mengelola dan menindaklanjuti aduan masyarakat secara efektif, ini melibatkan melibatkan pengumpulan data aduan, analisis umpan balik, dan komunikasi transparan dengan masyarakat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan layanan publik, Teori yang digunakan adalah Teori Proses Kerja *Public Relations*, Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel wawancara mendalam.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Website Cepat Respon Masyarakat (CRM) sangat berguna untuk menindaklanjuti aduan berbagai masalah di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, dengan adanya CRM dapat menindaklanjuti aduan Masyarakat lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi *Cyber Public Relation* melalui 4 tahap proses kerja PR yaitu fact finding, planning, action-communicating dan evaluating menunjukkan bahwa Pemprov DKI dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan potensi masalah yang mungkin timbul lalu merencanakan merancang rencana yang mencakup penentuan tujuan, pesan utama, audiens target, dan saluran komunikasi yang akan digunakan. Rencana ini juga mencakup dasar hukum, SOP dan anggaran yang diperlukan untuk melaksanakan strategi, lalu mengimplementasikan strategi yang telah direncanakan dalam penggunaan teknologi dan media digital dalam bentuk website Cepat Respon Masyarakat (CRM) untuk membangun, mengelola, dan memperkuat hubungan dengan masyarakat dalam hal pelaporan dan pengaduan masyarakat secara tepat dan efektif, Pelaksanaan implementasi *Cyber Public Relation* berjalan dengan baik pada SKPD Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta berjumlah 1.764 Laporan dengan nilai akhir 100 setiap bulannya dan melakukan evaluasi terhadap kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait setiap bulannya.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, *Public Relation*, *Cyber Public Relation*, *E-Government*, Humas Pemerintah, Pelayanan Publik, Citra

ABSTRACT

Name : Sari Rahmadhani
NIM : 44219110167
Study Program : Communication Studies
Title Internship Report : Implementation of Cyber Public Relations through the Rapid Community Response (CRM) website to facilitate follow-up on public complaints at the DKI Jakarta Provincial Social Service in 2023

The purpose of this research is to find out, explain how the implementation of Cyber Public Relations through the Quick Response Community website "CRM" facilitates follow-up on public complaints at the DKI Jakarta Provincial Social Service, Implementation of Cyber Public Relations through the Quick Response Community website starting with website to manage and interview public complaints effectively, this involves collecting complaint data, feedback, and transparent communication with the public to build trust and improve public services. The theory used is the Public Relations Work Process Theory. This research is a qualitative descriptive research with in-depth interview sampling technique.

The results of the research show that the Community Quick Response Website (CRM) is very useful for coordinating various problems at the DKI Jakarta Provincial Social Service, with CRM it can coordinate community complaints more effectively and efficiently. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the implementation of Cyber Public Relations through 4 stages of the PR work process, namely fact finding, planning, action communication and evaluation, shows that the DKI Provincial Government can identify community needs and potential problems that may arise and then plan appropriate plans. includes determining objectives, main messages, target audience, and communication channels to be used. This plan also includes the legal basis, SOPs and budget needed to implement the strategy, then implement the planned strategy in the use of technology and digital media in the form of the Community Response Rapid (CRM) website to build, manage and strengthen relationships with the community in terms of reporting. and appropriate and effective public complaints, the implementation of Cyber Public Relations is running well in the DKI Jakarta Provincial Social Service SKPD totaling 1,764 reports with a final score of 100 every month and evaluating the performance of the relevant Regional Work Units (SKPD) every month.

Keywords: Organizational Communication, Public Relations, Cyber Public Relations, E-Government, Government Public Relations, Public Services, Image

KATA PENGANTAR

Assalamual'aikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan dengan tepat waktu penelitian ini yang berjudul "Implementasi *Cyber Public Relation* melalui website Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam mempermudah tindak lanjut aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023".

Adapun tujuan dari penulisannya adalah untuk diajukan sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relation*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menambah wawasan tentang penelitian komunikasi bagi para pembaca dan jugabagi penulis.

Dalam keberhasilan penelitian ini, tidak luput dari dukungan orang – orang yang sudah berjasa dalam pembuatan penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., M.I.Komselaku Dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan sangat baik dan mengarahkan saya sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini dengan penuh semangat dan tanggungjawab.
2. Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta tempat saya melakukan penelitian ini, terutama kepada Bapak Jauhar Selaku operator CRM di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, yang sudah bersedia memberikan banyak informasi terkait penelitian ini.
3. Bapak Prof Dr. Ahmad Mulyana selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti melaksanakan studi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen pengampu pada mata kuliah Tugas Akhir. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Sad Tanti, S.Sos, M. Ikom Dosen Riset dan Ketua sidang yang memberi saran, arahan dan motivasi selama perkuliahan.
6. Ibu Rika Yesicca Rahma, M. Ikom sebagai Dosen penguji ahli yang memberikan saran dan masukan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang tidak dapat saya sebutkan Namanya satu per satu. Terima kasih atas ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan selama saya menempuh Pendidikan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Universitas Mercu Buana Menteng, kampus saya tempat memperoleh ilmu yang sangat bermanfaat
9. Orang Tua, Kakak dan Adik-adik saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
10. Sahabat saya B yang sudah banyak memberi dukungan
11. Teman-teman se-angkatan saya yang berjuang untuk lulus bersama.

Serta semua pihak yang telah membagi sebagian pengetahuan dan wawasan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

Selaku penulis, saya menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan yang terdapat didalam penulisan penelitian saya. Dengan senang hati, saya selaku penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 5 Agustus 2024

Penulis



Sari Rahmadhani



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | li |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN PUBLIKASI..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 2.2 Kajian Teoritis..... | 15 |
| 2.2.1 Komunikasi Organisasi..... | 15 |
| 2.2.2 <i>Public Relation</i> | 23 |
| 2.2.3 Manajemen <i>Public Relation</i> | 23 |
| 2.2.4 Proses Kerja <i>Public Relation</i> | 25 |
| 2.2.5 <i>Cyber Public Relation</i> | 29 |
| 2.2.6 <i>E-Government</i> | 35 |
| 2.2.7 Humas Pemerintah..... | 38 |
| 2.2.8 Pelayanan Publik..... | 41 |
| 2.2.9 Citra..... | 43 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 45 |
| 3.1 Paradigma..... | 45 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 46 |
| 3.3 Subyek Penelitian..... | 47 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 48 |
| 3.4.1 Data Primer..... | 48 |
| 3.4.2 Data Sekunder..... | 48 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 48 |
| 3.5.1 Reduksi Data..... | 49 |
| 3.5.2 Penyajian Data..... | 49 |
| 3.5.3 Teknik Penarikan Kesimpulan..... | 49 |
| 3.6 Teknik Keabsahan Data..... | 50 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 52 |
| 4.1 Gambaran Obyek Penelitian..... | 52 |
| 4.1.1 Profil Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta..... | 52 |
| 4.1.2 Visi dan Misi..... | 53 |
| 4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi..... | 54 |
| 4.1.4 Stuktur Organisasi..... | 56 |

| | |
|--|------------|
| 4.1.5 Website Cepat Respon Masyarakat (CRM)..... | 59 |
| 4.1.6 Identitas Informan..... | 61 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 62 |
| 4.2.1 Analisa Kebutuhan Masyarakat..... | 62 |
| 4.2.2 Perencanaan Pelaksanaan Website Cepat Respon Masyarakat (CRM)..... | 64 |
| 4.2.3 Pelaksanaan dan Proses Implementasi <i>Cyber Public Relation</i> di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta..... | 65 |
| 4.2.4 Evaluasi capaian penanganan pengaduan masyarakat..... | 80 |
| 4.3 Pembahasan..... | 81 |
| 4.3.1 Analisis Kebutuhan Masyarakat (Proses Fact Finding / Research) di Pemprov DKI..... | 85 |
| 4.3.2 Perencanaan Pelaksanaan Website Cepat Respon Masyarakat (CRM) di Pemprov DKI Jakarta..... | 87 |
| 4.3.3 Penggunaan website CRM sebagai sarana pengaduan masyarakat (<i>Action and Communicating</i>) di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta..... | 92 |
| 4.3.4 Evaluasi capaian penanganan pengaduan masyarakat (Evaluating)..... | 95 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 97 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 97 |
| 5.2 Saran..... | 99 |
| 5.2.1 Saran Akademis..... | 99 |
| 5.2.2 Saran Praktis..... | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 101 |
| LAMPIRAN..... | 104 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Total Laporan aduan sampai September 2023..... | 4 |
| Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta..... | 56 |
| Gambar 4.2.3.1.1 Alur Pengaduan berbasis lokasi (<i>geo-tagging</i>)..... | 66 |
| Gambar 4.2.3.1.2 Alur Pengaduan tidak berbasis lokasi..... | 67 |
| Gambar 4.2.3.1.3 Alur Pengaduan Inspektorat..... | 68 |
| Gambar 4.2.3.1.4 Dashboard website CRM..... | 70 |
| Gambar : 4.2.3.2.1 Fitur proses kinerja..... | 72 |
| Gambar 4.2.3.2.2 Fitur tindaklanjut laporan..... | 72 |
| Gambar :4.2.3.2.3 Fitur tiket bantuan..... | 73 |
| Gambar 4.2.3.2.4 Fitur Tiket dan Arsip..... | 73 |
| Gambar 4.2.3.2.5 Fitur Validasi..... | 74 |
| Gambar 4.2.3.2.6 Fitur Vaerifikasi..... | 74 |
| Gambar 4.2.3.2.7 Koordinasi Operator CRM kepada Suku Dinas Sosial untuk menindaklanjuti aduan..... | 76 |
| Gambar 4.2.3.2.8 Koordinasi Oprator CRM kepada Suku Dinas Sosial untuk menindaklanjuti aduan..... | 76 |
| Gambar : 4.3.3 Model pengaduan CRM..... | 92 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu..... | 15 |
| Tabel 4.2.3.2 Rekap laporan masyarakat melalui CRM Tahun 2023..... | 75 |
| Tabel 4.3.2.2 SOP dan Dasar Hukum..... | 85 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran I Transkrip wawancara 1..... | 104 |
| Lampiran 2 Transkrip wawancara 2..... | 109 |
| Lampiran 3 Transkrip wawancara 3..... | 110 |
| Lampiran 4 Transkrip wawancara 4..... | 111 |
| Lampiran 5 Surat Izin Wawancara dan permintaan data ke Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta..... | 112 |
| Lampiran 6 Surat Selesai penelitian dari Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta | 114 |
| Curriculum Vitae..... | 115 |

