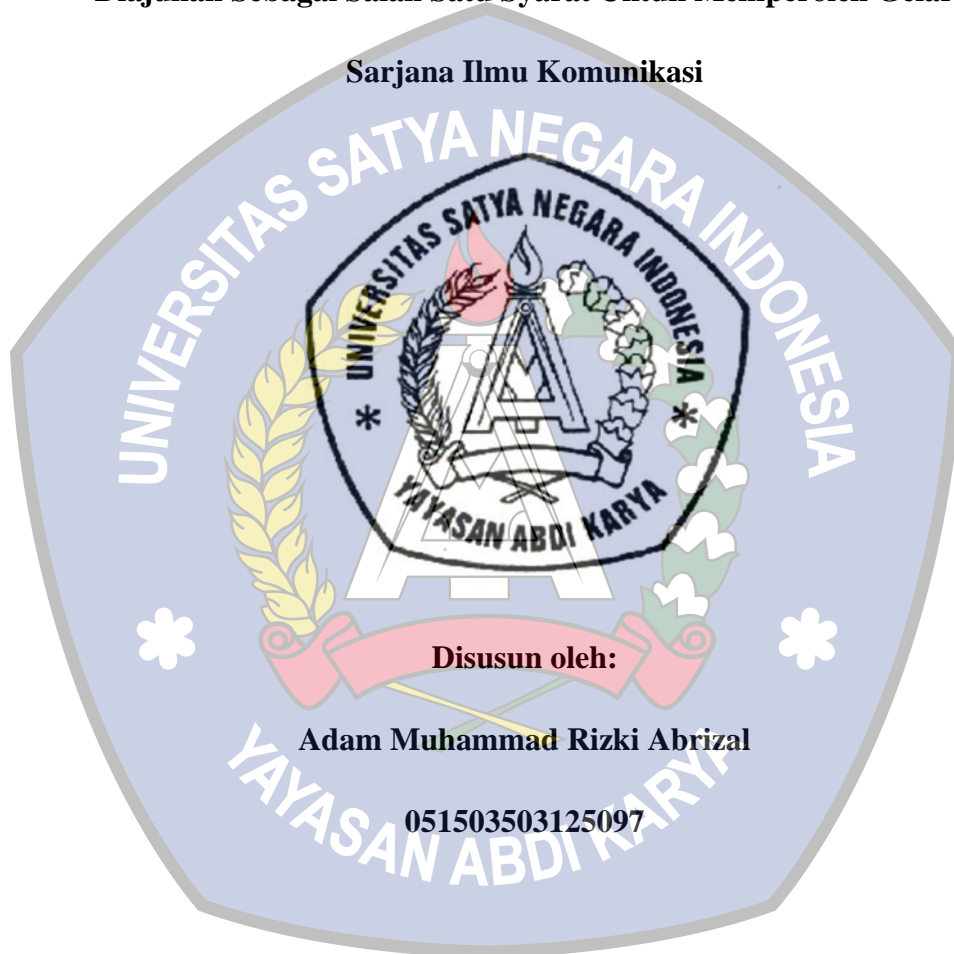


**KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH PROVINSI DKI  
JAKARTA DALAM MENANGANI PENGELOLAAN ADUAN  
MASYARAKAT PADA APLIKASI JAKI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi**



**Disusun oleh:**

**Adam Muhammad Rizki Abrizal**

**051503503125097**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA**

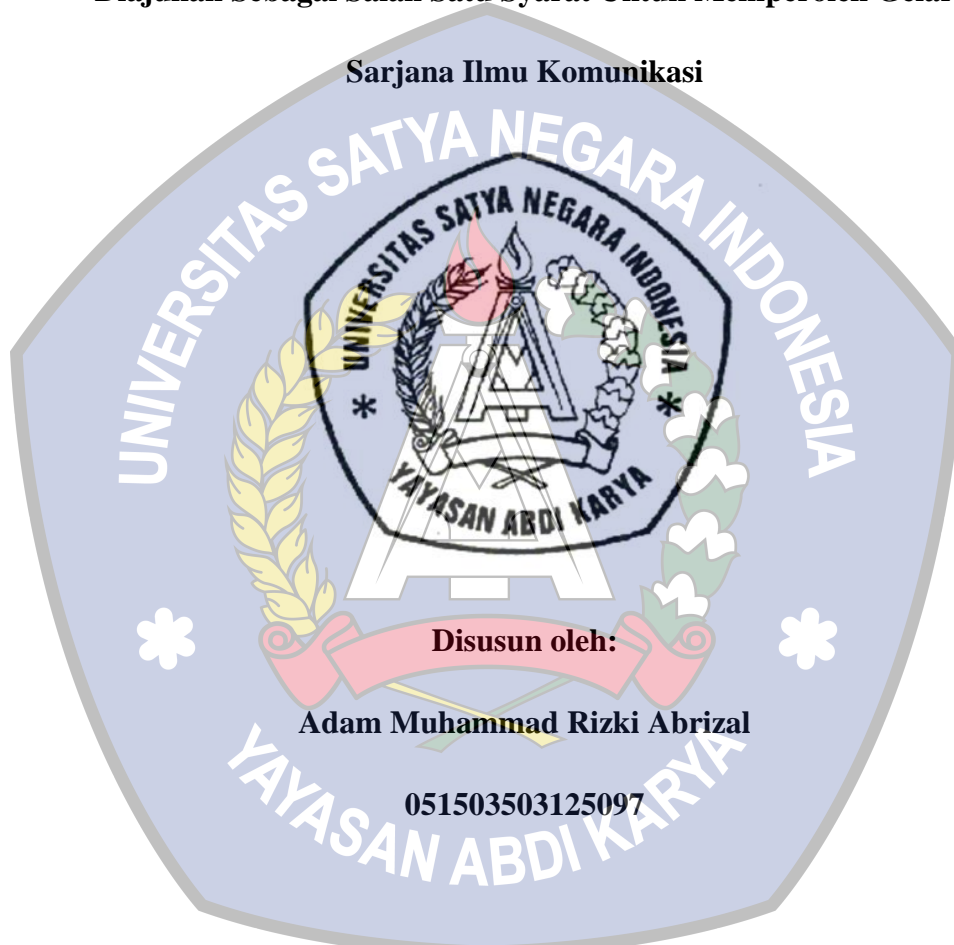
**2020**

**KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH PROVINSI DKI  
JAKARTA DALAM MENANGANI PENGELOLAAN ADUAN  
MASYARAKAT PADA APLIKASI JAKI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

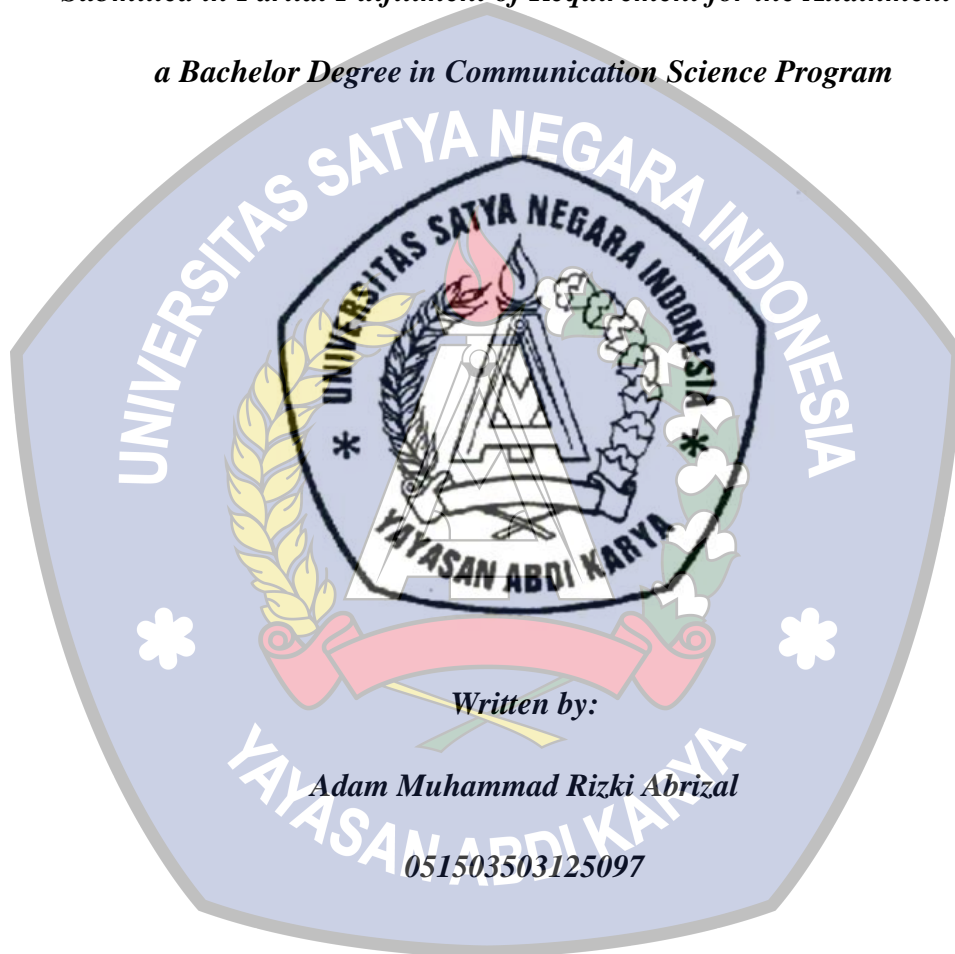
**JAKARTA**

**2020**

**GOVERNMENT COMMUNICATION PROVINCE OF DKI  
JAKARTA IN MANAGING COMMUNITY COMPLAINTS  
MANAGEMENT IN JAKI APPLICATIONS**

**THE THESIS**

*Submitted in Partial Fulfillment of Requirement for the Attainment of  
a Bachelor Degree in Communication Science Program*



*Written by:*

*Adam Muhammad Rizki Abrizal*

*051503503125097*

**UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
JAKARTA**

**2020**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



(Adam Muhammad Rizki Abrizal)

051503503125097

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : Adam Muhammad Rizki Abrizal

NIM : 051503503125097

JUDUL : Komunikasi Humas Pemerintah Provinsi DKI  
Jakarta Dalam Menangani Pengelolaan Aduan  
Masyarakat Pada Aplikasi JAKI

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Ilmu Hubungan Masyarakat

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk di ajukan dalam sidang skripsi.

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Fitri Sarasati, M.Sc)

(Achmad Budiman Sudarsono ,M.IKom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan Fisip

(Sandra Olifia, M.Si)

(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, MM)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : Adam Muhammad Rizki Abrizal

NIM : 051503503125097

JUDUL : Komunikasi Humas Pemerintah Provinsi DKI  
Jakarta Dalam Menangani Pengelolaan Aduan  
Masyarakat Pada Aplikasi JAKI

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Ilmu Hubungan Masyarakat

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Ketua Penguji : Achmad Budiman S, M.I.Kom

Anggota Penguji 1 : Sandra Olifia, M.Si

Anggota Penguji 2 : Oni Tarsani, S.Sos, M.I.Kom

Mengetahui,

Ketua Program Studi

  
(Sandra Olifia, M.Si)

Dekan Fisip

  
(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, MM)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

Nama : Adam Muhammad Rizki Abrizal  
NIM : 051503503125097  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Ilmu Hubungan Masyarakat  
“Komunikasi Humas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Dalam Menangani Pengelolaan Aduan Masyarakat Pada Aplikasi JAKI”  
Jumlah halaman : 114 halaman + lampiran  
Bibliografi : 18 Buku (2006-2016); 1 Skripsi; 5 Pergub; internet

**ABSTRAK**

UP.Jakarta Smart City adalah unit pengelola dan pengembang inovasi teknologi berbasis satu data di kota Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan informasi yang dilakukan Humas UP.Jakarta Smart City dalam menangani Laporan atau aduan di Aplikasi JAKI.

Landasan teori yang digunakan adalah Teori informasi organisasi dan menggunakan landasan konseptual Komunikasi, komunikasi organisasi, Humas, pengelolaan informasi, Aplikasi Pesan, Media sosial, Publik Humas, Penanganan Keluhan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan studi kasus. Paradigma Konstruktivistik. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Humas UP.Jakarta Smart City adalah menggunakan tiga tahapan yakni penerimaan informasi, seleksi dan evaluasi.

Penyelesaian Laporan atau masalah yang dilakukan adalah perlu diadakan sosialisasi dari Humas Pemprov DKI Jakarta dalam bidang ini UP.Jakarta Smart City dengan cara aktif mensosialisasikan kanal pengaduan JAKI kepada masyarakat DKI Jakarta dan juga jajaran SKPD lainnya.

**Kata Kunci : Komunikasi Humas , Hambatan , JAKI**  
**Pembimbing I : Achmad Budiman Sudarsono ,M.IKom.**  
**Pembimbing II : Fitri Sarasati S.I.Kom,M.IKom.**

***The Faculty of Social and Political Sciences***

***University of Satya Negara Indonesia***

*Name : Adam Muhammad Rizki Abrizal*

*Students' Registration Number : 051503503125097*

*Field of Study : Communication Science*

*Specialization : Public Relation*

*“Government Communication Province Of Dki Jakarta In Managing Community Complaints Management In Jaki Applivations”*

*Number of pages: 114 pages + attachments*

*Bibliography: 18Books (2006-2016);1 Thesis;5 Regulation Government;internet*

***ABSTRACT***

*UP.Jakarta Smart City is a one-data-based technology innovation management and developer unit in the city of Jakarta. The purpose of this study was to determine how the information management carried out by the Public Relations of UP.Jakarta Smart City in handling reports or complaints in the JAKI application.*

*The theoretical basis used is organizational information theory and uses the conceptual foundation of communication, organizational communication, public relations, information management, message applications, social media, public relations, complaint handling.*

*The approach used in this research is a case study approach. The Constructivist Paradigm. Descriptive qualitative research method. Using data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation.*

*The results of this study indicate that the information management system implemented by the UP.Jakarta Smart City Public Relations is using three stages, namely information reception, selection and evaluation.*

*The solution to the report or problem that is carried out is that it is necessary to hold outreach from the DKI Jakarta Provincial Government Public Relations in this field UP.Jakarta Smart City by actively socializing the JAKI complaint channel to the DKI Jakarta community and also other SKPD ranks.*

***Keyword : Communication Of Public Relation ,Resistance,JAKI,***

***Advisor 1 : Achmad Budiman Sudarsono ,M.IKom.***

***Advisor 2 : Fitri Sarasati S.I.Kom,M.IKom.***