

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

## KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BOGOR MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI BERBAGI ADUAN DAN SARAN (SIBADRA)

Rani Tompul

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75288&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Komunikasi memiliki dampak signifikan pada kualitas layanan publik. Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) merupakan salah satu dinas di lingkungan Pemerintah Kota Bogor yang bertanggung jawab untuk melakukan komunikasi pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra. Tujuan penelitian ini untuk memahami dan menganalisis komunikasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra.

Penelitian ini mengkaji komunikasi pelayanan publik Diskominfo Kota Bogor berdasarkan Konsep Komunikasi Pelayanan Publik dengan mengaitkan Teori Informasi Organisasi. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, dan metode studi kasus. Data dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi dalam Pelayanan Publik yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dapat dikatakan berhasil karena mampu memperbaiki mekanisme komunikasi pelayanan kepada pihak eksternal. Sesuai dengan konsep Hardiyansyah mengenai elemen komunikasi, yaitu Komunnikator Pelayanan Publik meliputi kemampuan seorang komunikator yang baik, Pesan dalam Pelayanan Publik meliputi informasi yang disampaikan dan di terima dengan baik, Media Komunikasi Pelayanan Publik meliputi media yang digunakan dalam pelayanan publik dan media yang digunakan saat sosialisasi, Komunikan dalam Pelayanan Publik meliputi target yang akan diberikan informasi, dan Efek dalam Pelayanan Publik meliputi respons dan feedback dari penggunaan dan sosialisasi aplikasi SiBadra.