

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

## PEMANFAATAN MEDIA WEBSITE JAKEVO DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PENGGILINGAN JAKARTA TIMUR

Laila Sakina

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76821&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat dan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kebudayaan manusia, seperti halnya Kelurahan Penggilingan yang memanfaatkan website JakeVO guna meningkatkan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan website JakeVO serta peran humas Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Penggilingan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan teori Informasi Organisasi Karl Weick, pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif serta metode yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Penggilingan memanfaatkan website JakeVO untuk pembuatan izin UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), hingga SIKM (Surat Izin Keluar Masuk) pada saat Jakarta memberlakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) darurat. Namun tidak sedikit masyarakat yang belum memanfaatkan website JakeVO dikarenakan belum siapnya dengan perkembangan teknologi, tetapi hal tersebut bukanlah masalah besar, karena pegawai Kelurahan Penggilingan tetap melayani pengurusan berkas secara manual.

Keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Penggilingan tidak lepas dari peran humas Kelurahan, menurut hasil penelitian ini, humas Kelurahan Penggilingan telah menjalankan perannya sebagai humas pemerintah secara baik dan sesuai dengan Permen PAN RB No. 30 Tahun 2011