



ABSTRAK

STRATEGI PUBLIC RELATIONS DINAS KOMINFO DIY DALAM MENANGANI KELUHAN MASYARAKAT MELALUI E-LAPOR YOGYAKARTA

Grizki Ivan Andreas Purba
5211711373

Penelitian ini membahas strategi Public Relations yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta (Diskominfo DIY) dalam mengelola keluhan masyarakat melalui platform digital E-Lapor Yogyakarta. Metode penelitian yang dipakai adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa strategi utama Diskominfo DIY mencakup pemanfaatan media digital untuk memperluas komunikasi, pengelolaan pengaduan yang terkoordinasi dan responsif, serta kolaborasi antar instansi guna mempercepat proses penanganan keluhan. Diskominfo DIY berfungsi sebagai admin utama yang menerima, memverifikasi, dan meneruskan laporan ke instansi terkait, sekaligus melakukan sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pengaduan dan pelayanan publik. Implementasi strategi ini berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat serta efektivitas penanganan keluhan melalui E-Lapor Yogyakarta, yang terlihat dari peningkatan jumlah pengaduan dan kecepatan respons dari instansi pemerintah DIY.

Kata Kunci: Strategi Public Relations, Dinas Komunikasi dan Informatika DIY, Penanganan Keluhan, E-Lapor Yogyakarta

ABSTRACT

PUBLIC RELATIONS STRATEGY OF THE COMMUNICATION AND INFORMATICS OFFICE OF YOGYAKARTA SPECIAL REGION IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS THROUGH E-LAPOR YOGYAKARTA

*Grizki Ivan Andreas Purba
5211711373*

This study examines the Public Relations strategies employed by the Communication and Informatics Office of the Yogyakarta Special Region (Diskominfo DIY) in managing public complaints through the digital platform E-Lapor Yogyakarta. The research uses a qualitative method with a descriptive approach, collecting data through observation, interviews, and document analysis. The findings reveal that Diskominfo DIY's main strategies include utilizing digital media to expand communication, coordinated and responsive complaint management, and inter-agency collaboration to accelerate complaint resolution. Diskominfo DIY acts as the primary administrator responsible for receiving, verifying, and forwarding reports to relevant agencies, while also conducting socialization and training to improve the quality of complaints and public services. The implementation of these strategies has successfully increased public trust and the effectiveness of complaint handling via E-Lapor Yogyakarta, as evidenced by the rise in the number of complaints and the faster response times from government agencies in DIY.

Keywords: *Public Relations Strategy, Communication and Informatics Office DIY, Complaint Handling, E-Lapor Yogyakarta*