

ABSTRAK

Puji Anggraeni: Strategi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pekalongan Dalam Merespon Aduan Masyarakat Melalui Program Lapor Ajib.

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang transparan dan responsif mendorong pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam melahirkan kanal pengaduan yang efektif serta beradaptasi dengan transformasi digital. Pemerintah Kota Pekalongan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), khususnya melalui bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berupaya mengembangkan sistem pelayanan digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Pekalongan salah satunya melalui program Lapor Ajib, sebuah kanal pengaduan publik berbasis digital yang menyediakan ruang bagi masyarakat Kota Pekalongan untuk menyampaikan keluhan, aduan, dan aspirasi kepada Pemerintah Kota Pekalongan melalui platform yang mudah diakses. Pengelolaan Lapor Ajib merupakan bagian dari strategi humas dalam membangun kepercayaan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi humas yang diterapkan oleh PPID Diskominfo Kota Pekalongan dengan memanfaatkan model RACE yang memuat empat tahapan utama yakni *research* (riset/penelitian), *action planning* (perencanaan tindakan), *communication* (komunikasi), dan *evaluation* (evaluasi), model ini digagas oleh John Marston. Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan menerapkan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode utama dan observasi partisipasi pasif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa strategi humas yang diterapkan oleh PPID Diskominfo Kota Pekalongan dalam mengelola program Lapor Ajib dijalankan melalui empat tahapan strategi yang berkesinambungan meliputi, pertama tahap *Research*, yang mencakup proses pengumpulan data, analisis data, dan klasifikasi data, kedua tahap *action planning* meliputi penetapan nilai dan prinsip dasar (*framework*), perencanaan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung, serta pelaksanaan penanganan sesuai mekanisme alur kerja (*flowchart*), ketiga tahap *communication*, mencakup penyusunan pesan, pemanfaatan media, dan pengelolaan komunikasi koordinasi, dan keempat tahap *evaluation*, yang dijalankan melalui riset pendapat umum, pelaksanaan Monev, dan penyusunan laporan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi humas yang diterapkan oleh PPID Diskominfo Kota Pekalongan dalam mengelola Lapor Ajib mampu mewujudkan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan membangun partisipasi aktif publik.

Kata Kunci: Strategi Humas, PPID Diskominfo Kota Pekalongan, Lapor Ajib.

ABSTRACT

Puji Anggraeni: *Public Relations Strategy of the Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan in Responding to Public Complaints Through the Lapor Ajib Program.*

Growing public demand for transparent and responsive public services has prompted local governments to continuously innovate in creating effective complaint channels and adapting to digital transformation. The Pekalongan City Government, through the Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) specifically through the Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) unit is striving to develop digital service systems to meet the needs of Pekalongan City residents, one of which is the Lapor Ajib program, a digital-based public complaint channel that provides a space for Pekalongan City residents to submit complaints, complaints, and aspirations to the Pekalongan City Government via an easily accessible platform. The management of Lapor Ajib is part of the public relations strategy to build public trust and achieve good governance.

This study aims to identify the public relations strategies implemented by (PPID) Diskominfo Kota Pekalongan by utilizing the RACE model, which comprises four main stages: research, action planning, communication, and evaluation. This model was developed by John Marston. This study employs a qualitative descriptive method based on the constructivist paradigm. Data collection in this study primarily utilized interviews as the main method, supplemented by passive participant observation.

The results of this research indicate that the public relations strategy implemented by the PPID Diskominfo Kota Pekalongan in managing the Lapor Ajib program is carried out through four continuous strategic stages, including: first, the research stage, which encompasses data collection, data analysis, and data classification; second, the action planning stage, which involves establishing core values and principles (framework), planning and supporting infrastructure, as well as the implementation of handling in accordance with workflow mechanisms (flowcharts); third, the Communication stage, which includes message drafting, media utilization, and the management of coordination communications; and fourth, the Evaluation stage, which is carried out through public opinion research, the implementation of monitoring and evaluation (Monev), and the preparation of reports.

Based on the research findings, it can be concluded that the public relations strategy implemented by the PPID Diskominfo Kota Pekalongan in managing Lapor Ajib has succeeded in delivering responsive and accountable public services and fostering active public participation.

Keywords: *Public Relations Strategy, PPID Diskominfo Kota Pekalongan, Lapor Ajib.*