

ABSTRAK

Risma Krisdianti: Strategi Digital *Public Relations* Diskominfo Kota Sukabumi dalam Mewadahi Aspirasi Masyarakat pada Aplikasi E-LAPOR (Studi Deskriptif Kualitatif pada Aplikasi E-LAPOR Diskominfo Kota Sukabumi)

Teknologi digital saat ini banyak dimanfaatkan oleh berbagai organisasi untuk memudahkan dalam penerimaan pesan dari publik terhadap Organisasi, agar pesan dapat di sampaikan secara efektif dan efisien. E-LAPOR menjadi salah satu media yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Hal ini dibuktikan dengan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi E-LAPOR sebagai bentuk kontribusi masyarakat dalam membangun Kota Sukabumi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi digital *public relations* Diskominfo Kota Sukabumi dalam mewadahi aspirasi masyarakat pada Aplikasi E-LAPOR.

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder melalui teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan konsep Manajemen POAC yang di gagas oleh George R.Terry dengan empat indikator, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diungkapkan bahwa Diskominfo Kota Sukabumi dalam melakukan strategi digital *public relations* dalam mewadahi Aspirasi Masyarakat pada Aplikasi E-LAPOR selaras dengan konsep manajemen POAC, dengan indikator sebagai berikut: yang pertama tahap *planning*: Diskominfo Kota Sukabumi merumuskan masalah sebelum lalu menetapkan tujuan yang akan dilaksanakan. Kedua tahap *organizing*, Diskominfo Kota Sukabumi memilih sumber daya manusia yang kredibel sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan aplikasi E-LAPOR untuk meminimalisir rintangan dan hambatan yang mungkin akan terjadi pada lingkup internal; Ketiga, tahap *actuating* : Diskominfo Kota Sukabumi melakukan pelaksanaan strategi digital *public relations* dengan menggunakan pengaduan langsung melalui aplikasi E-LAPOR dan pengaduan melalui SMS LAPOR. Keempat tahap *controlling*: Diskominfo Kota Sukabumi mengamati aplikasi E-LAPOR dengan melakukan pengawasan harian, bulanan, triwulan dan tahunan. Jumlah pengaduan yang masuk menjadi tolak ukur keberhasilan dalam melakukan strategi digital *public relations*.

Kata Kunci: Strategi Humas, E-LAPOR, Digital *Public Relations*