

Strategi Public Communication untuk Mendapatkan Public Trust (Studi Analisis pada Kanal Aduan Masyarakat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) = Public Communication Strategy in Gaining Public Trust (Analytical Study on the Public Complaints Channel of the DKI Jakarta Provincial Government)

Dafi Thoriq Hunaifi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546868&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City (JSC) menjalankan strategi *public communication* dengan implementasi *digital government* berbasis sistem bernama Cepat Respon Masyarakat (CRM). Di dalam sistem tersebut, terdapat 13 kanal pengaduan masyarakat yang salah satunya adalah kanal berbasis aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Selain JAKI, tentunya ada strategi lain yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam melangsungkan komunikasi publiknya. Menggunakan teori *Publizistik*, melalui penelitian *exploratory descriptive qualitative* (EDQ), pengumpulan data menggunakan *in-depth interview* dan observasi langsung, serta pengumpulan data sekunder, penelitian ini fokus pada bagaimana strategi *public communication* yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tersebut mendapatkan *feedback* berupa *public trust* sebagai acuan perkembangan strategi *public communication* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ke depannya. Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan akhir: (1) Masyarakat yang melakukan pelaporan kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meningkat secara signifikan setiap tahunnya; (2) Terjadi peningkatan jumlah pengguna aktif aplikasi JAKI sebagai salah satu kanal aduan masyarakat unggulan milik Pemprov DKI Jakarta; dan (3) Mendapatkan hasil dari para informan sebagai masyarakat DKI Jakarta bahwa mereka mendapatkan *public trust* pada Pemprov DKI Jakarta melalui strategi *public communication* yang telah dilakukan.

.....

The DKI Jakarta Provincial Government through the Jakarta Smart City (JSC) Regional Public Service Agency (BLUD) carries out a public communication strategy with the implementation of a digital government-based system called Citizen Relationship Management (CRM). In the system, there are 13 channels for public complaints, one of which is the Jakarta Kini (JAKI), an application-based channel. In addition to JAKI, of course there are other strategies implemented by the DKI Jakarta Provincial Government in carrying out its public communication. Using *Publizistik* theory, through *exploratory descriptive qualitative* (EDQ) research, data collection using *in-depth interviews* and direct observation, as well as secondary data collection, this research focuses on how the public communication strategy carried out by the DKI Jakarta Provincial Government gets feedback in the form of public trust as a reference for the development of the DKI Jakarta Provincial Government's public communication strategy in the future. This research resulted in three final conclusions: (1) The number of people reporting to the DKI Jakarta Provincial Government has increased significantly every year; (2) There has been an increase in the number of active users of the JAKI application as one of the leading public complaint channels owned by the DKI Jakarta Provincial Government; and (3) Getting results from informants as the people of DKI Jakarta

that they get public trust in the DKI Jakarta Provincial Government through the public communication strategy that has been carried out.