

## ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Tegal sebagai pengelola pelayanan publik terus berupaya meningkatkan pelayanan prima untuk masyarakatnya. Termasuk di antaranya pelayanan atas kebutuhan informasi dan komunikasi publik. Humas Pemerintah Kabupaten Tegal sebagai unit kerja yang bertanggung jawab atas manajemen komunikasi di lingkungan pemerintah juga terus berupaya untuk berinovasi dalam menyediakan sarana komunikasi dua arah. Keterbukaan Informasi Publik menjadikan Humas Pemerintah Kabupaten Tegal semakin bekerja keras dalam memberikan respon cepat dan tanggap termasuk dalam mengelola aduan masyarakat. Humas Pemerintah Kabupaten Tegal telah merancang aplikasi layanan aduan masyarakat dengan sistem manajemen humas agar dapat memberikan respon cepat terhadap aduan masyarakat. Aplikasi Lapori Bupati Tegal merupakan kanal aduan masyarakat yang terintegrasi dengan 33 urusan publik agar aduan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Oleh sebab itu, penelitian ini membahas bagaimana tahapan manajemen Humas Pemerintah Kabupaten Tegal dalam Aplikasi Lapori Bupati Tegal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teori sistem dan *relationship management theory*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Kabupaten Tegal belum mengimplementasikan keseluruhan tahapan manajemen humas dalam mengelola Aplikasi Lapori Bupati Tegal. Humas Pemerintah Kabupaten Tegal masih tergolong belum maksimal dalam menanggapi seluruh aduan dari masyarakat. Dalam tahap pemrograman masih ada ketidakjelasan alur komunikasi penyelesaian aduan yang harus dilakukan oleh PIC (*Person In Charge*) Aplikasi Lapori Bupati Tegal. Humas Pemerintah Kabupaten Tegal perlu melaksanakan tahapan evaluasi lebih lanjut dengan melibatkan seluruh PIC untuk memperbaiki pengelolaan Aplikasi Lapori Bupati Tegal. Dengan begitu kewenangan PIC dalam menanggapi aduan, alur komunikasi, dan sistem akan lebih jelas. Humas juga perlu memenuhi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh para PIC untuk menunjang fasilitas layanan aduan. Terdapat beberapa aplikasi lain milik OPD yang juga dioperasikan oleh PIC Aplikasi Lapori Bupati Tegal, sehingga masih banyak aduan yang tidak ditanggapi oleh OPD terkait. Meskipun begitu, Humas Pemerintah Kabupaten Tegal sudah baik dalam menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi publik sesuai dengan peran humas yang dijelaskan dalam teori sistem dan *relationship management theory*. Tahapan manajemen humas yang belum terlaksana dengan baik menjadikan Aplikasi Lapori Bupati Tegal masih dinilai sporadis dalam menanggapi aduan masyarakat.

Kata Kunci: Humas Pemerintah Kabupaten Tegal, Manajemen Hubungan Masyarakat, Fasilitator Komunikasi Publik, Layanan Aduan Masyarakat.

## ABSTRACT

The Tegal Regency Government as the manager of public services continues to strive to improve excellent service for the public. This includes services for public information and communication needs. Public Relations of The Tegal Regency Government as a work unit responsible for communication management within the government also continues to strive to innovate in providing two-ways communication facilities. The information public disclosure makes the Public Relations of the Tegal Regency Government work harder in providing quick and responsive responses, including in managing public complaints. Public Relations of The Tegal Regency Government has designed a public complaint service application with a public relations management system in order to provide a quick response to public complaints. The “Lapor Bupati Tegal” Application is a public complaint channel that is integrated with 33 public affairs, so that public complaints could be immediately followed up by the relevant agencies. Therefore, this study discusses how the stages of The Tegal Regency Government Public Relations management in The “Lapor Bupati Tegal” Application. This research is a qualitative descriptive study with systems theory and relationship management theory.

The results of this study indicate that the Public Relations of the Tegal Regency Government has not implemented all stages of public relations management in managing the “Lapor Bupati Tegal” Application. The Public Relations of the Tegal Regency Government is still classified as not optimal in responding all complaints from the public. In the programming stage, there is still an unclear communication flow for the settlement of complaints that must be carried out by the PIC (Person In Charge) of the “Lapor Bupati Tegal” Application. Public Relations of the Tegal Regency Government needs to carry out a further evaluation stage by involving all the PIC to improve the management of the “Lapor Bupati Tegal” Application. In this way, the authority of the PIC in responding to complaints, the flow of communication, and the system will be clearer. Public Relations also needs to fulfill the facilities and infrastructure needed by the PIC to support the complaint service facilities. There are several other OPD applications that are also operated by the “Lapor Bupati Tegal” Application PIC, so there are still many complaints that are not responded to by the related OPD. However, Public Relations of the Tegal Regency Government, has been good in carrying out its role as a facilitator of public communication in accordance with the role of public relations described in systems theory and relationship management theory. The stages of public relations management that have not been carried out properly have made the “Lapor Bupati Tegal” Application still considered sporadic in responding to public complaints.

**Keywords:** Public Relations of The Tegal Regency Governments, Public Relations Management, Public Communication Facilitator, Public Complaints Service.