

ABSTRAK

Nama : Imam Chairudin
NPM : 20210120160002
Judul Tesis : Penanganan Komplain Pada Aplikasin “SIARAN” Di
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan
Dosen Pembimbing : Dr. Muh.Kadarisman, SH., M.Si

Dalam beberapa tahun terakhir, istilah *Smart City* atau yang sering disebut juga sebagai *Smart City* menjadi sangat populer di kalangan penduduk, baik melalui media cetak atau juga melalui media sosial. Kota Tangerang Selatan memulai hal tersebut dari sebuah aplikasi mobile pengaduan masyarakat yang terinspirasi dari karakteristik *Smart City* yaitu *Smart Mobility* dan *Smart Living*. *Smart Mobility* diangkat karena masyarakat sekarang hidup di era digital, dimana sehari-hari bergelut dengan *Handphone* untuk mengakses apapun. Sedangkan *Smart Living*, salah satu karakteristik *Smart City* yang menginginkan hidup berjalan aman dan dalam dari masalah apapun yang ada disekitar. Aplikasi *mobile* SIARAN mengusung dua isu tersebut agar setiap kejadian bisa langsung diadakan melalui aplikasi. Aplikasi *mobile* SIARAN menganalisa fungsi dan manfaat yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dan menganalisa pengelolaan dan partisipasi masyarakat Kota Tangerang Selatan dalam penggunaan aplikasi *mobile*. Konsep dan teori pendukung dalam penelitian ini yaitu komunikasi, komunikasi pembangunan, *public relations* di era digital, model komunikasi *public relations*, *public relations government*, publikasi, sosialisasi, *Smart City*, dan aplikasi digital. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan penanganan komplain aplikasi *mobile* “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan serta apa hambatan-hambatan yang ada dalam pada aplikasi tersebut. Teori yang digunakan untuk analisis penelitian ini menggunakan teori dari George C. Edwards III dengan empat variabel dalam kebijakan publik yaitu komunikasi (*communications*), sumber daya (*resources*), sikap (*dispositions* atau *attitudes*) dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil dari penelitian ini adalah cara penanganan komplain di aplikasi SIARAN tidak *fast* respon dan terlalu panjang alurnya selain itu masalah yang terjadi di aplikasi SIARAN berupa masalah pengintegrasian dengan aplikasi SP4N LAPOR sehingga Diskominfo Kota Tangerang Selatan membuka selebar-lebarnya pelaporan diberbagai aplikasi dan media seperti SP4N LAPOR, di siaran Tangsel dan via media (media cetak, media *online* dan media elektronik lainnya).

Kata Kunci : Penanganan Komplain, Aplikasi SIARAN
Referensi : 43 buku dan 17 jurnal
Jumlah Halaman : xii + 88 halaman

ABSTRACT

Name : Imam Chairudin
NPM : 20210120160002
Title of Thesis. : Handling Of Complaints On The “SIARAN” Application
At The Komunikasi dan Informatika Service Of Tangerang
Selatan City
Supervisor : Dr. Muh.Kadarisman, SH., M.Si

In recent years, the term Smart City or what is often referred to as Smart City has become very popular among residents, both through print media and also through social media. The City of Tangerang Selatan started this with a mobile application for public complaints inspired by the characteristics of a Smart City, namely Smart Mobility and Smart Living. Smart Mobility was appointed because people now live in the digital era, where they struggle with cellphones every day to access anything. Meanwhile, Smart Living, one of the characteristics of Smart City, wants life to run safely and internally from any problems around it. The SIARAN mobile application carries these two issues so that every incident can be reported directly through the application. The SIARAN mobile application analyzes the functions and benefits carried out by the South Tangerang City Government and analyzes the management and participation of the South Tangerang City community in using the mobile application. Supporting concepts and theories in this research are communication, development communication, public relations in the digital era, public relations communication models, government public relations, publications, outreach, Smart City, and digital applications. The purpose of this research is to find out how to implement the "SIARAN" mobile application complaint handling at Diskominfo Kota Tangerang Selatan and also what are the obstacles in the application. The theory used for the analysis of this study uses the theory of George C. Edwards III with four variables in public policy, namely communication, resources, attitudes and bureaucratic structure. The method in this study uses a descriptive qualitative method with a case study research type. The results of this study are that the way to handle complaints in the SIARAN application is not fast response and the flow is too long. In addition, problems that occur in the SIARAN application are integration problems with the SP4N LAPOR application so that the South Tangerang City Diskominfo opens the widest possible reporting in various applications and media such as SP4N LAPOR , in Tansel broadcasts and via media (print media, online media and other electronic media).

Keywords : Complaint Handling, SIARAN Application
References : 43 books, 17 journals
Number of Pages : xii + 88 pages