

**STRATEGI *PUBLIC RELATION* DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI JKOPI DI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Shidiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Sosial ( S.Sos )  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam



Oleh :

**Mohammad Isharuddin**

NIM : D20191062

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
SEPTEMBER 2023**

**STRATEGI *PUBLIC RELATION* DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI JKOPi DI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Shidiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Sosial ( S.Sos )  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Oleh :

**Mohammad Isharuddin**  
**NIM : D20191062**

Dosen Pembimbing :

  
**Dr. MINAN JAUHARI, S.Sos.I., M.Si.**  
**NIP : 197808102009101004**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**STRATEGI PUBLIC RELATION DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI JKOPi DI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**


Telah diuji dan di terima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

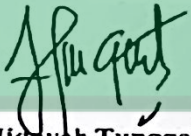
Hari : Rabu  
Tanggal : 27 September 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

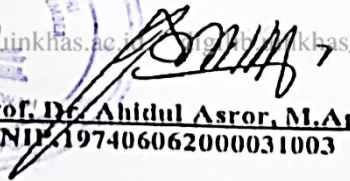
  
Muhammad Muhib Alwi, M.A.  
NIP. 197807192009121005

  
Fiqih Hidayah Tunggal Wiranti, M.M.  
NIP. 199107072019032008

Anggota:

1. Prof. Dr Ahidul Asror, M.Ag.
2. Dr. Minan Jauhari S.Sos.I., M.Si.

  
Menyetujui,  
Dekan Fakultas Dakwah

  
Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag.  
NIP. 197406062000031003

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya: “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”. (Q.S. Al-Insyirah 6-7) “.<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahannya*, Qs Al Insyiroh [94]: 6-7.

## PERSEMBAHAN

Teriring rasa puji syukur atas nikmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT. Skripsi ini, saya persembahkan kepada orang-orang yang banyak membantu, mensupport dan selalu mendampingi dalam hidup saya :

1. Ayah, Ibu dan Adik Saya ( Yasin, Umarikhah dan Karomi Al Anshori ) yang telah membuat banyak pengorbanan dan tidak pernah berhenti menunjukkan kepada saya perhatian tulus mereka. Mereka selalu mengingatkan saya untuk bersikap baik kepada orang lain dan bertanggung jawab atas tindakan saya sendiri.
2. Untuk Kakak – Kakak saya ( Vellin Nur Fitriah N dan Wildan ) yang selalu memberikan support dan dukungan serta membimbing saya sampai di titik ini.
3. Untuk teman – teman seperjuangan saya Wahyu, Fikru, Tutut, Mega atas motivasi semangat dan bantuan dalam proses penulisan skripsi.
4. Untuk teman-teman seperjuangan kelas KPI 2 yang telah sama – sama berjuang dari awal kuliah sampai sekarang. Semoga tetap menjalin tali silaturahmi dan berhubungan dengan baik.
5. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua teman saya yang tidak dapat saya sebutkan namanya secara individu atas dukungan, inspirasi, dan dorongan mereka.

## KATA PENGANTAR

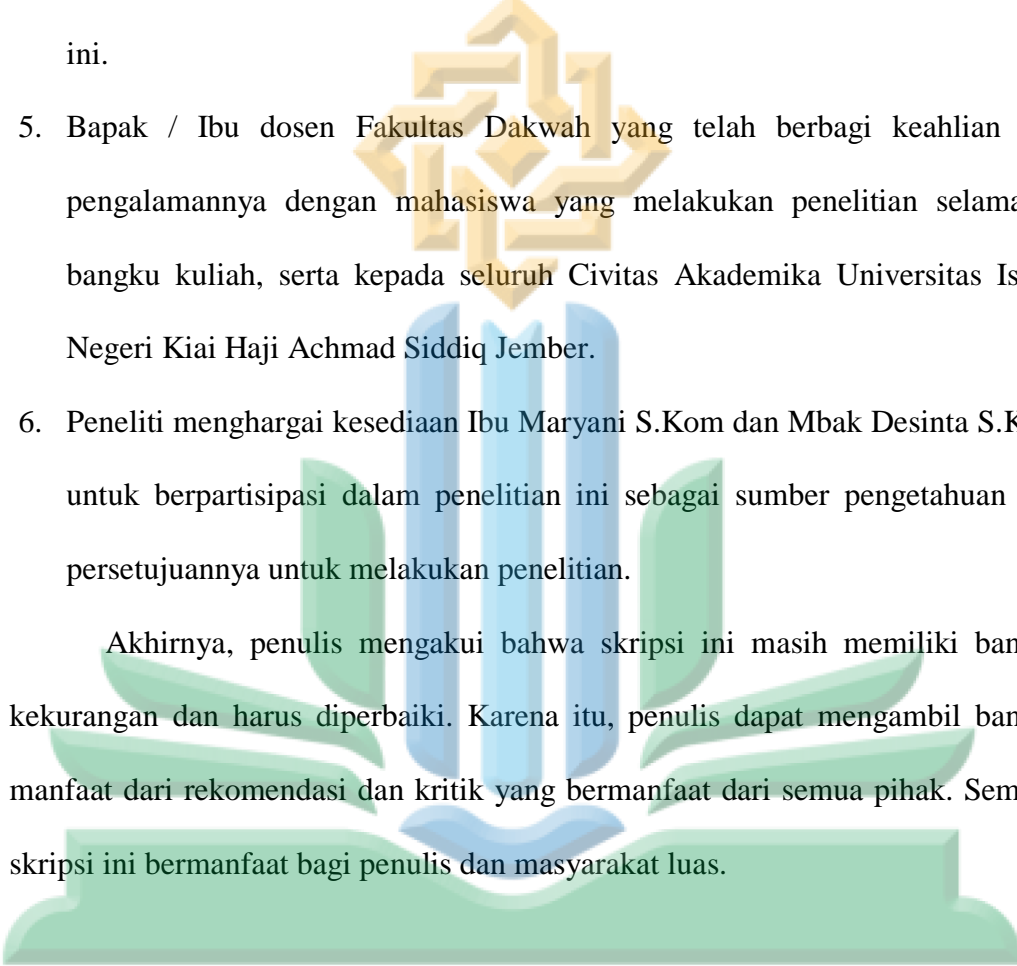
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Semua syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, yang rahmat, kebijaksanaan, dan izin memungkinkan penulis untuk mengatur, melaksanakan, dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “ *Strategi Public Relation Diskominfo dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember* ”, salah satu kriteria untuk menyelesaikan gelar sarjana. Di hadapan Nabi Muhammad SAW, yang telah memimpin kita dari masa gelap Jahiliyah ke masa kejayaan Addinul Islam, doa dan salam terus diucapkan.

Sholawat serta salam semoga tetap terhaturkan kepada junjungan Nabi agung Muhammad SAW, yang telah menuntun kita semua dari jalan yang gelap gulita menuju jalan yang terang benderang yakni Addinul Islam wal Iman.

Penulis mengakui bahwa pencapaiannya dimungkinkan oleh bantuan beberapa pihak, yang ia syukuri dengan tulus:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM., rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (UIN KHAS) yang telah menyediakan fasilitas yang sesuai saat kami kuliah di UIN KHAS Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Mochammad Dawud, S.Sos. M.Sos Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

- 
4. Dosen Pembimbing Skripsi , Bapak Dr. Minan Jauhari S.Sos.I.,M.Si, atas bimbingan, inspirasi, arahan, dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
  5. Bapak / Ibu dosen Fakultas Dakwah yang telah berbagi keahlian dan pengalamannya dengan mahasiswa yang melakukan penelitian selama di bangku kuliah, serta kepada seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
  6. Peneliti menghargai kesediaan Ibu Maryani S.Kom dan Mbak Desinta S.Kom untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai sumber pengetahuan dan persetujuannya untuk melakukan penelitian.

Akhirnya, penulis mengakui bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan harus diperbaiki. Karena itu, penulis dapat mengambil banyak manfaat dari rekomendasi dan kritik yang bermanfaat dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan masyarakat luas.

# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

## ABSTRAK

**Mohammad Isharuddin, 2023:** Strategi *Public Relation* Disnas Komunikasi dan Informatika dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi JKOPI di Kabupaten Jember

**Kata Kunci:** Strategi *Public Relation*, Diskominfo, Pelayanan Informasi Publik, Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar )

Pada umumnya pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik harus bersifat cepat dan tepat sehingga mampu memberikan kemudahan bagi publik dalam menerima suatu pelayanan. namun pada kenyataannya masih banyak sekali kesulitan dalam menerima suatu pelayanan yang di berikan oleh pemerintah seperti sulitnya mendapatkan informasi terkait pelayanan tersebut. Diskominfo hadir dengan strategi *public relation* melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai upaya dalam peningkatan pelayanan informasi Publik.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana Strategi *Public Relation* Diskominfo dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik berbasis mobile di Kabupaten Jember? 2) Bagaimana fungsi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mendeskripsikan strategi public relation Diskominfo dalam peningkatan pelayanan informasi public berbasis mobile di Kabupaten Jember. 2) Untuk mendeskripsikan fungsi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai pelayanan informasi public di Kabupaten Jember.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi terstruktur, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Kemudian dalam teknik analisis data penelitian ini menggunakan teknik purposive dengan maksud pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu terkait strategi public relation Diskominfo dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember.

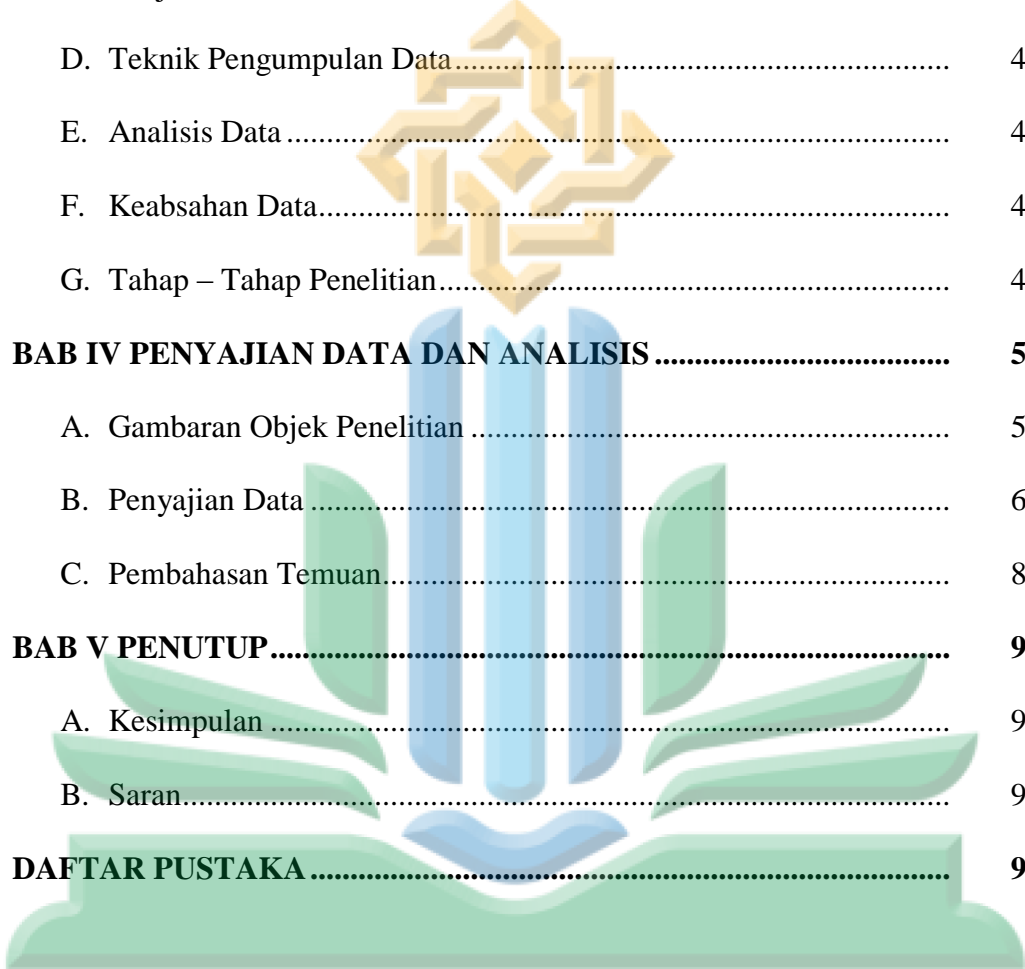
Simpulan dari hasil penelitian ini bahwa 1) Strategi *Public Relation* Diskominfo dalam meningkatkan suatu layanan informasi kepada publik yakni dengan menjalin hubungan dengan seluruh OPD Jember dalam mengintegrasikan pelayanan public di dalam Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) serta publikasi melalui media sosial dan media elektronik seperti baliho dan stiker pada mobil.2) Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) berfungsi sebagai suatu wadah terkait informasi tentang adanya pelayanan – pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah pada setiap OPD Kabupaten Jember seperti surat menyurat yang di butuhkan oleh masyarakat. 3) Dengan bermodalkan smarthphone saja masyarakat Kabupaten Jember mampu mengakses informasi terkait pelayanan – pelayanan yang di butuhkan di manapun dan kapan pun tanpa di pungut biaya, cukup mencantumkan KTP guna sebagai database kependudukan asli Jember yang di ukur pada grafik penggunaan dan pengunjung Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ).



## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38

B. Lokasi penelitian .....	39
C. Subjek Penelitian.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Analisis Data .....	43
F. Keabsahan Data.....	45
G. Tahap – Tahap Penelitian.....	46
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	51
B. Penyajian Data .....	67
C. Pembahasan Temuan.....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

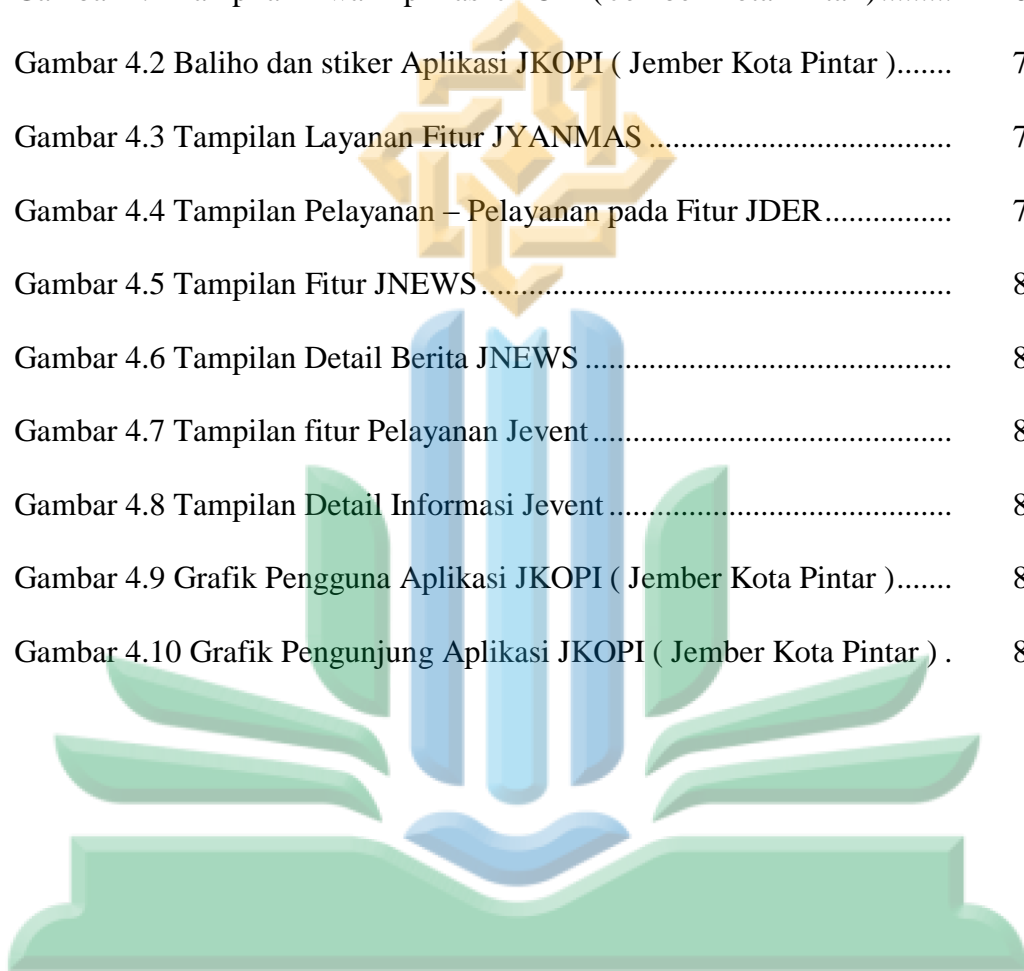
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan..... 17



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tampilan Awal Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ).....	68
Gambar 4.2 Baliho dan stiker Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ).....	74
Gambar 4.3 Tampilan Layanan Fitur JYANMAS .....	77
Gambar 4.4 Tampilan Pelayanan – Pelayanan pada Fitur JDER.....	79
Gambar 4.5 Tampilan Fitur JNEWS .....	80
Gambar 4.6 Tampilan Detail Berita JNEWS .....	80
Gambar 4.7 Tampilan fitur Pelayanan Jevent .....	81
Gambar 4.8 Tampilan Detail Informasi Jevent .....	81
Gambar 4.9 Grafik Pengguna Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ).....	87
Gambar 4.10 Grafik Pengunjung Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) .	88



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pada era globalisasi modern saat ini, kehidupan di tandai dengan berkembangnya pengetahuan teknologi dan informasi yang semakin pesat. Berbagai macam hal kini mampu di peroleh dengan cepat secara instan, seperti hal pada suatu informasi yang mana pada hakikatnya informasi merupakan hal yang pokok dan penting bagi setiap individu maupun masyarakat. masyarakat pada umumnya telah di suguhkan oleh berbagai macam bentuk fasilitas dari pemerintah, perusahaan maupun suatu komunitas atau kelompok tertentu. Dalam hal ini tentunya pemerintahan maupun perusahaan tersebut mempunyai strategi dengan maksud berupaya memberikan dan menyediakan fasilitas maupun pelayanan dengan beraneka ragam bentuk, fungsi , kegunaan dan kemudahan bahkan terobosan serta inisiatif baru yang dirancang sedemikian rupa. Berbagai macam strategi serta usaha yang telah di lakukan oleh pemerintahan atau perusahaan agar bisa dan mampu dikenal luas oleh khalayak umum atau masyarakat lokal maupun interlokal. Sehingga mengakibatkan banyaknya pemerintahan maupun perusahaan di berbagai daerah saat ini yang saling bersaing demi menarik perhatian serta daya minat khalayak umum atau masyarakat. Strategi serta cara yang tepat tentunya menjadi faktor terbesar keberhasilan jika tujuannya agar dapat dikenal oleh masyarakat atau khalayak umum, dalam hal ini tentunya sebuah pemerintahan ataupun perusahaan pastinya membutuhkan peran serta fungsi *public relation* atau biasa di sebut dengan humas.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> F. Rachmadi, “*Public Relation* Dalam Teori Dan Praktik,” Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012.

*Public Relation* merupakan sebuah seni berinteraksi dengan public atau khalayak umum guna menjalin hubungan yang positif, juga menciptakan citra yang positif pada suatu pemerintahan, bisnis atau organisasi tertentu. Keberadaan dari *public relation* ini sendiri memiliki peran serta fungsi yang sangat penting dan krusial pada suatu pemerintahan ataupun perusahaan, karena *public relation* menjadi narahubung antara pemerintahan atau perusahaan dengan khalayak umum. Selain menumbuhkan kepercayaan publik, *public relation* sangat penting untuk menjaga reputasi organisasi atau pemerintah.<sup>3</sup>

Salah satu lembaga yang memiliki kekuatan untuk mengontrol dan melindungi kepentingan negara dan negara adalah pemerintah. Pembentukan pemerintahan dilakukan dalam rangka melakukan pengabdian masyarakat. Pembentukan pemerintahan dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan layanan yang memiliki standar perdamaian yang tinggi. Tujuan *public relation* pemerintah adalah untuk menginformasikan kepada publik sehingga mereka dapat berkontribusi pada keberhasilan inisiatif pemerintah, membangun ikatan sosial yang positif, mendorong kemitraan yang menguntungkan semua kelompok pemangku kepentingan, dan meningkatkan kepercayaan.<sup>4</sup>

Dalam hal ini sesuai dengan peran Diskominfo adalah mendukung urusan pemerintahan dalam bidang informasi, komunikasi, dan kegiatan penunjang lainnya yang ditugaskan oleh pemerintah sehingga bertanggung jawab atas reputasi pemerintah dalam hal ini tentunya Dinas Komunikasi dan

<sup>3</sup> Effendy, "*Human Relation & Public relation*," Bandung: CV Mandar Maju, 2009.

<sup>4</sup> Rahmat Kriyantono, "*Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*" (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 217.

Informatika ( Diskominfo ) pada setiap daerah maupun kota tertentu bertanggung jawab perihal informasi apapun dari suatu pemerintahan untuk di sampaikan kepada masyarakat atau khalayak umum, bagi seluruh masyarakat Jawa Timur dan sekitarnya, Dinas Komunikasi dan Informatika memegang peranan yang krusial karena adanya layanan komunikasi dan informasi, lebih mudah bagi individu untuk mendapatkan informasi terbaru dan untuk memfasilitasi kemampuan publik untuk mengajukan keluhan terkait persoalan serta permasalahan yang tengah di hadapi. Dalam hal layanan informasi, baik masyarakat umum maupun pemerintah berperan sebagai pengguna layanan. tugas pemerintah adalah melayani rakyat dengan mengawasi dan memantau opini dan kepuasan rakyat. Sejalan dengan Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang kewenangan pemerintah daerah (otonomi), dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, memberdayakan masyarakat, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan informasi publik meliputi semua bentuk pengabdian kepada masyarakat, termasuk memenuhi tuntutan masyarakat dan melaksanakan instruksi, disediakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan lingkungan bisnis, komoditas, atau jasa milik negara atau daerah.

Menurut Permen ( Peraturan Menteri ) PANRB ( Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ) nomor 15 pada tahun 2014, tentang layanan yang mematuhi standar mematuhi prinsip-prinsip panduan untuk menjadi lugas, bertanggung jawab, berkelanjutan, transparan, dan adil.

Dengan kata lain, pemerintah dapat dianggap mampu memberikan pelayanan publik secara efektif asalkan memenuhi persyaratan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan informasi. Seperti yang dapat kita pahami bahwasannya negara sedang berupaya memenuhi persyaratan mendasar dan hak-hak sipil setiap orang, termasuk penyediaan komoditas, layanan, informasi, dan dukungan administratif oleh penyedia layanan publik. Salah satu upaya tersebut adalah penyebaran layanan komunikasi publik. Sekarang, lebih dari sebelumnya, ada kebutuhan dari masyarakat untuk meningkatkan tingkat layanan publik yang disediakan oleh organisasi pemerintah.

Agar masyarakat merasa puas dengan menerima pelayanan publik, pemerintah harus merespon dengan cepat dan tepat, terutama dalam hal administrasi dan informasi. Namun pada kenyataannya, banyak orang masih tidak senang dengan keberadaan layanan publik, termasuk manajemen dan informasi yang diberikan oleh pemerintah, karena berbagai faktor yang melarang layanan publik beroperasi sesuai rencana, termasuk layanan di

bawah standar, proses yang sulit, kurangnya tenggat waktu penyelesaian, pengeluaran yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak jelas, kurangnya respons, dan banyak lagi faktor dan pada akhirnya memberikan cahaya negatif pada manajemen pelayanan publik secara umum.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, pemerintah harus bekerja untuk berinovasi dalam rangka melaksanakan pelayanan informasi kepada masyarakat secara berkesinambungan yang dapat memberikan layanan yang hebat dan

---

<sup>5</sup> Massyat M, "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju," *Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi*, 2017, 28.



berkualitas tinggi, yaitu yang ahli, efisien, efektif, terbuka, cepat, dan peka terhadap kebutuhan masyarakat luas.<sup>6</sup>

Disinilah peranan Diskominfo Jember sebagai penyedia media informasi sekaligus melayani masyarakat yang di kemas dalam media super Aplikasi yang bertujuan agar masyarakat lebih di berikan kemudahan dalam mencari suatu informasi dan pelayanan – pelayanan yang di sediakan oleh pemerintahan Kabupaten Jember. Strategi yang di realisasikan oleh Diskominfo ini sangatlah berpengaruh dan penting terutama dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik terhadap masyarakat Jember sendiri. Oleh karena itu, Diskominfo Kabupaten Jember sangat penting dalam membantu masyarakat Kabupaten Jember mengatasi masalah dan memberikan kemudahan seperti pelayanan yang buruk, proses yang rumit, tidak ada batas waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, peraturan yang buram, dan sikap yang kurang akomodatif, sehingga menyulitkan bagi sebagian masyarakat Kabupaten Jember. Maka dari itu karena teknologi sudah semakin

berkembang dan canggih tim Diskominfo Jember harus semakin giat dalam meningkatkan pelayanan – pelayanan kepada masyarakat Jember secara menyeluruh agar membentuk masyarakat yang cerdas dan sejahtera.

Sesuai dengan prinsip – prinsip komunikasi yang di sampaikan oleh Jalaluddin Rahmat dalam bukunya Islam Aktual : Refleksi sosial seorang cendekiawan yang menyebutkan enam bentuk gaya bicara ( qawlan ) salah

---

<sup>6</sup> Mukarom, Z., & Laksana, M. W, “*Manajemen Pelayanan Publik,*” Bandung: CV Pustaka Setia,2015.

satunya yaitu Qawlan Sadida ( Perkataan yang benar ) yang di sebut dua kali dalam Al-Quran Surah An-Nisa ayat 9 :

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: “Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang mereka sekiranya meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar”.<sup>7</sup>

Dengan inovasi yang telah menyesuaikan dengan perkembangan pada era digital saat ini yang hampir semua masyarakat Kabupaten Jember mampu mengoperasikan smarthphone, untuk menjawab persoalan yang di rasakan oleh masyarakat Kabupaten Jember, serta menyampaikan sebuah informasi yang benar, layanan informasi publik kini mampu di realisasikan melalui suatu Aplikasi berbasis mobile yang di beri nama JKOPI yang di ambil dari kata Jember Kota Pintar, dengan adanya inovasi tersebut masyarakat mampu menerima layanan informasi dengan lebih mudah, efektif dan efisien.

Namun dalam hal ini masih banyak publik atau masyarakat Jember yang buta akan informasi terkait adanya layanan informasi publik berbasis mobile yang telah di sediakan oleh pemerintah melalui Diskominfo tersebut sehingga tidak semua masyarakat Jember yang dalam hal ini merupakan sasaran dari Diskominfo telah mengakses Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) tersebut.

<sup>7</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al- Quran dan Terjemahnya* (Sygma,n.d.), 78.

Dari paparan di atas dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan membuat skripsi berjudul “ **Strategi Public Relation Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi JKOPI di Kabupaten Jember** “.

### B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun focus penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi *public relation* Diskominfo Jember dalam peningkatan pelayanan informasi publik berbasis mobile di Kabupaten Jember ?
2. Bagaimana fungsi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Jember ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan cara untuk menggambarkan perkembangan melakukan penelitian yang harus dapat mengarah pada masalah yang telah diakumulasikan oleh peneliti sebelumnya ketika

memutuskan tujuan penelitian. Berikut ialah tujuan dari penelitian ini yakni :

1. Untuk mendeskripsikan strategi *public relation* Diskominfo Jember dalam peningkatan pelayanan informasi publik berbasis mobile di Kabupaten Jember
2. Untuk mendeskripsikan fungsi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai pelayanan informasi publik di Kabupaten Jember

## D. Manfaat Penelitian

Pada bagian ini akan mendeskripsikan terkait bagaimana kontribusi serta manfaat yang akan di peroleh serta di berikan pasca penelitian. Berikut beberapa manfaat penelitian tersebut yakni :

### 1. Secara Teoritis

Dari penelitian ini, di harapkan mampu untuk memberikan suatu kontribusi yang berguna untuk memperluas wawasan serta pengetahuan tentang strategi *public relation* dalam upaya peningkatan pelayanan informasi public melalui sebuah Aplikasi. serta mampu meningkatkan wawasan, pengetahuan keilmuan serta pengembangan ilmu khususnya bagi diri peneliti.

### 2. Secara Praktis

Adapun manfaat penelitian secara praktis terbagi menjadi beberapa pihak di antaranya yakni :

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu meningkatkan pemahaman bagi peneliti sendiri tentang suatu strategi *public relation* Dinas Komunikasi dan

Informatika Jember dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember.

serta peneliti berharap temuan ini dapat berfungsi menjadi sebuah sumber data yang berharga bagi penelitian - penelitian lainnya

terutama untuk strategi *public relation* dalam peningkatan pelayanan informasi publik di Kabupaten Jember.

b. Bagi Lembaga yang di teliti

Dari penelitian ini di harapkan mampu untuk menjadi bahan evaluasi yang sangat berharga terhadap strategi *public relation* Dinas Komunikasi dan Informatika yang selama ini di lakukan dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik berbasis mobile pada Aplikasi khususnya di Kabupaten Jember.

c. Bagi Pembaca

Dalam hal ini, manfaat penelitian bagi para pembaca yakni bertujuan untuk memberikan sebuah wawasan serta penjelasan terkait strategi *public relation* Dinas Komunikasi dan Informatika dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember. serta sebagai pembelajaran kepada para pembaca tentang strategi - strategi *public relation* serta pelayanan informasi berbasis mobile yang benar kedepannya.

**E. Definisi Istilah**

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, ada beberapa definisi Istilah yang di suguhkan oleh peneliti yaitu :

1. Strategi

Rencana kegiatan yang tepat untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Pencapaian tujuan dilakukan melalui strategi. Dalam hal ini, strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang yang digunakan oleh perusahaan atau lembaga tertentu yang telah dilakukan

melalui kegiatan tertentu dan telah diputuskan berdasarkan temuan analisis skenario dan studi. Kita mungkin mendapatkan kesimpulan bahwa strategi adalah tindakan yang disengaja yang diambil untuk mewujudkan serangkaian tujuan dan cita-cita yang dipilih oleh suatu badan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.<sup>8</sup>

## 2. Publik

Setiap orang yang datang (untuk menonton, mengunjungi, dan lain sebagainya) dianggap sebagai bagian dari publik.<sup>9</sup>

## 3. Relation

Relasi dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang menjadi ciri hubungan lain. Relasi dapat menunjukkan hubungan, persahabatan, kenalan, atau pelanggan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

## 4. Public Relation

Menurut KBBI, *Public Relation* atau hubungan masyarakat (humas) adalah komponen dari entitas pemerintah atau perusahaan yang

terlibat dalam tindakan untuk meminta dukungan publik untuk perusahaan mereka.<sup>10</sup>

*Public Relation* atau biasa disebut dengan humas merupakan proses interaksi antara suatu instansi tertentu baik organisasi, pemerintahan maupun perusahaan dengan publik atau masyarakat guna menciptakan suatu opini publik, menanamkan pengertian, memberikan presepsi, serta menumbuhkan motivasi dan menciptakan partisipasi publik.

<sup>8</sup> “Strategi” Pengertian Strategi, <https://kbbi.web.id/strategi>.

<sup>9</sup> “Publik” Pengertian Publik, <https://kbbi.web.id/publik>.

<sup>10</sup> “Publik Relation” Pengertian Relation, <https://kbbi.web.id/publikrelation>.

seorang *Public Relation* adalah pemegang citra suatu perusahaan yang dimana memiliki tujuan untuk saling menguntungkan, menanamkan keinginan baik, menumbuhkan rasa pengertian dan kepercayaan pada kedua belah pihak sehingga mampu menciptakan sebuah citra yang positif dari public terhadap instansi terkait. Definisi lain dari *Public Relation* atau hubungan masyarakat menggambarkannya sebagai upaya yang berkelanjutan dan bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan saling pengertian antara lembaga tertentu dan masyarakat umum atau masyarakat.

#### 5. Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo )

Diskominfo merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika,<sup>11</sup> persandian dan statistik. Komunikasi, informatika, pengkodean, dan statistik adalah semua aspek pelaksanaan urusan pemerintahan yang disebut Diskominfo. Dinas komunikasi dan informatika atau biasa di singkat dengan Diskominfo adalah organisasi

pemerintah yang bertugas mengelola informasi. Tanggung jawab utama

Dinas Komunikasi dan Informasi adalah mengelola permasalahan

pemerintah daerah di bidang komunikasi dan informatika sesuai dengan prinsip otonomi dan dukungan.

#### 6. Pelayanan

Istilah "layanan" berasal dari akar kata "lay an-me.la. ya.ni"

(KBBI), yang berarti membantu dalam mempersiapkan (mengurus) segala

<sup>11</sup> "Diskominfo" Dinas Komunikasi dan Informatika, <https://www.kominfo.go.id/>.

sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Tindakan kebaikan ini biasanya dilakukan untuk membuat seseorang merasa diterima, puas, dan nyaman karena kehadiran mereka dihargai dan vital. Membantu dengan (mengurus) semua yang perlu dipersiapkan seseorang dan upaya yang dilakukan sebagai imbalan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.<sup>12</sup>

#### 7. Informasi

Informasi diartikan sebagai pemberitahuan, berita, atau berita tentang sesuatu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kumpulan data yang diproses adalah apa yang dikenal sebagai informasi.<sup>13</sup>

#### 8. Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi public merupakan rangkaian kegiatan pemberian suatu pelayanan kepada para pemohon dalam hal ini sebuah informasi dengan secara cepat, tepat waktu, biaya yang ringan atau gratis tanpa di pungut biaya serta sederhana.kecuali sebuah informasi public yang bersifat ketat dan terbatas.

#### 9. Aplikasi

Pengetahuan tentang Aplikasi menurut Kamus Besar mendefinisikan bahasa Indonesia sebagai Aplikasi desain sistem untuk pengolahan data dengan menggunakan aturan atau peraturan khusus dari suatu bahasa pemrograman (1998: 52). Perangkat lunak komputer yang

<sup>12</sup> “Pelayanan” Pengertian Pelayanan, <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

<sup>13</sup> “Informasi” Pengertian Informasi, <https://kbbi.web.id/informasi>.



disebut "Aplikasi" dikembangkan untuk melakukan dan menyelesaikan tugas-tugas tertentu bagi pengguna.<sup>14</sup>

#### 10. JKOPI ( Jember Kota Pintar )

Induk dari semua Aplikasi di seluruh OPD di Kabupaten Jember adalah JKOPI ( Jember Kota Pintar ), atau Jember Kota Pintar. Masyarakat Jember, khususnya, akan menganggap Aplikasi ini cukup membantu.<sup>15</sup>

Dari definisi istilah diatas yang di harapkan oleh peneliti dari judul “ **Strategi Public Relation Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi JKOPI di Kabupaten Jember** “ adalah peneliti ingin meneliti tentang cara *Public Relation* Dinas komunikasi dan informatika ( Diskominfo ) Jember dalam hal ini berupaya untuk meningkatkan suatu pelayanan informasi kepada publik melalui sebuah Aplikasi *smartphone* yang di beri nama JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember.

#### F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian mencoba untuk memberikan suatu kemudahan kepada para pembaca dalam memahami terhadap penelitian yang dilakukan. dalam hal ini peneliti akan memberikan sebuah penjelasan secara sistematis dan secara lengkap terkait hasil temuan penelitian. ada lima bab yang meliputi diantaranya :

**BAB 1** Peneliti memberikan ringkasan singkat tentang topik yang akan

dieksplorasi dalam pendahuluan Bab 1, yang mencakup informasi latar

<sup>14</sup> “Aplikasi” Pengertian Aplikasi, <https://kbbi.web.id/Aplikasi>.

<sup>15</sup> “Aplikasi Jember Kota Pintar”, <https://diskominfo.jemberkab.go.id/blog/detail/Jember-Go-Digital-Jember-Kota-Pintar-Jember-Keren>.

belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan penjelasan kata-kata.

**BAB II** Pada bab ini membahas terkait kajian pustaka atau penelitian terdahulu yang mana dalam hal ini peneliti telah cantumkan sebagai suatu hasil dari penelitian serta pada bab ini berisi kajian teori mengenai dengan “Strategi *Public Relation* Dinas Komunikasi dan Informatika dalam upaya peningkatan pelayan informasi public melalui Aplikasi JKOPI di Kabupaten Jember”.

**BAB III** Metodologi penelitian dibahas dalam Bab ini. Bab ini mencakup metodologi dan fase penelitian, serta pengaturan penelitian, topik penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, dan validitas data.

**BAB IV** Pada bab ini, Bab penyajian dan analisis data ini mencakup ringkasan topik penelitian, penyajian dan analisis data, serta pembahasan kesimpulan yang diambil dari data dan informasi lain yang ditemukan oleh para ahli di bidang tersebut dan di sesuaikan dengan pengamatan atau observasi penelitian di lapangan secara langsung.

**BAB V** Temuan penelitian disajikan dalam bab ini. Kesimpulan kerangka isu juga termasuk dalam bab ini, bersama dengan pembahasan tentang temuan penelitian yang telah dilihat dan beberapa rekomendasi berdasarkan mereka.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Sebagai pedoman serta referensi bagi peneliti selanjutnya hal yang diharapkan mampu untuk menyempurnakan suatu teori yang akan digunakan pada sebuah penelitian serta untuk mencegah plagiarisme dalam penelitian ini, penelitian sebelumnya didefinisikan sebagai penelitian yang telah dilakukan tetapi masih memiliki relevansi atau kompatibilitas dengan penelitian selanjutnya. Hal tersebut adalah adanya suatu temuan tertentu dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.<sup>16</sup>

Dalam hal menjalankan sebuah penulisan skripsi dengan judul “Strategi *Public Relation* Dikominfo Jember dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember “ penulis telah membaca dan kemudian mengambil beberapa bahan dari penelitian terdahulu dalam hal ini dengan tujuan untuk acuan serta

perbandingan untuk merangkai sebuah penulisan skripsi yang peneliti tulis menjadi lebih baik lagi dan tentunya mampu di pertanggung jawabkan.

beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yakni

1. Wike Mardiana Hamim dengan judul penelitian “ Strategi *Public Relation* Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan citra di mata publik“. (Mahasiswa Ilmu Komunikasi,

---

<sup>16</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 93.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ).<sup>17</sup> Penelitian tersebut membahas tentang bagaimana strategi public relation diskominfo provinsi jawa timur untuk meningkatkan citra di mata masyarakat jawa timur sendiri dengan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat secara langsung secara langsung maupun secara virtual dengan menggunakan media sosial.

2. Mia Farhatania dengan judul penelitian “Upaya peningkatan pelayanan public melalui Aplikasi SIDEKEM ( Sistem informasi desa dan kawasan pemalang ) di desa Kuta Kabupaten Malang“ (Mahasiswa Universitas Negeri Semarang, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial).<sup>18</sup> Studi ini mengkaji inisiatif yang diambil untuk meningkatkan pelayanan publik melalui sebuah media platform Aplikasi yang di beri nama SIDEKEM dan di peruntukkan kepada masyarakat malang khususnya di desa kuta Kabupaten Malang. Upaya tersebut sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada KEMENPAN Nomor 17 tahun 2017.

3. Aulia Amana Putri dengan judul penelitian “Strategi *Public Relation* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien” ( Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Ponorogo, Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah ).<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Wike Mardiana, “Strategi Publik Relation Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan citra di mata publik” (Skripsi, Untag Surabaya, 2018).

<sup>18</sup> Mia Farhatabia, “Upaya Peningkatan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang di Kabupaten Pemalang” (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2017).

<sup>19</sup> Aulia Amana Putri, “Strategi Publik Relation dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)” (Skripsi, Institut Agama Islam Ponorogo, 2020).

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan**

Nama Peneliti	Wike Mardiana Hamim
Judul Penelitian	Strategi <i>Public Relation</i> Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan citra di mata publik
Hasil Penelitian	Penelitian tersebut membahas tentang bagaimana Strategi <i>Public Relation</i> Diskominfo provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan citra di mata masyarakat Jawa Timur sendiri dengan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat secara langsung secara langsung maupun secara virtual dengan menggunakan media sosial.
Persamaan	Penelitian mempunyai kesamaan dalam pembahasan terkait Strategi <i>Public Relation</i> Dinas Komunikasi dan Informatika
Perbedaan	Dalam penelitian terdahulu lebih membahas tentang strategi publik relation dalam meningkatkan citra di mata publik sedangkan Informasi lebih lanjut mengenai taktik <i>public relations</i> tercakup dalam laporan ini dalam peningkatan pelayanan informasi publik

Nama Peneliti	Mia Farhatania
Judul Penelitian	Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM ( Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang ) Di Desa Kuta Kabupaten Pemalang
Hasil Penelitian	penelitian ini membahas tentang upaya yang di lakukan dalam peningkatan pelayanan publik melalui sebuah media platform Aplikasi yang di beri nama SIDEKEM dan di peruntukkan kepada masyarakat malang khususnya di desa kuta Kabupaten malang. upaya tersebut sudah sesuai dengan prinsip pelayanan public pada KEMENPAN Nomor 17 tahun 2017.

Persamaan	Terdapat persamaan pada upaya peningkatan pelayanan menggunakan sebuah media Aplikasi digital
Perbedaan	Perbedaan terdapat pada nama dari platform media Aplikasi digital yang dimana penelitian ini menggunakan Aplikasi dengan nama JKUPI ( Jember Kota Pintar ) sedangkan peneliti terdahulu menggunakan Aplikasi dengan nama SIDEKEM.

Nama Peneliti	Aulia Amana Putri
Judul Penelitian	Strategi <i>Public Relation</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien ( Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Musimat Ponorogo )
Hasil Penelitian	Pada penelitian ini membahas tentang strategi yang di gunakan oleh pihak RSUD Musimat Ponorogo melalui <i>Public Relation</i> dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang di berikan kepada pasien di RSUD Musimat Ponorogo dengan menggunakan sebuah media massa, baik media cetak, elektronik maupun media internet seperti Aplikasi pada smartpone yakni facebook, instagram dan youtube.
Persamaan	Dari kedua penelitian ini memiliki suatu kesamaan yang terletak pada pembahasan terkait strategi <i>public relation</i> dalam peningkatan pelayanan dengan menggunakan media
Perbedaan	Pada penelitian terdahulu focus sasaran publik nya di tuju kepada pasien RSUD sedangkan pada penelitian ini kepada masyarakat pengguna Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar )

## B. Kajian Teori

### 1. Pengertian Strategi

Dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jendral, secara harfiah berarti “ Seni dan Jendral “. Dengan demikian, "Seni dan Jendral" adalah arti yang tepat dari istilah "strategi." Frasa ini menjelaskan apa yang paling difokuskan oleh manajemen senior organisasi. Secara khusus, strategi adalah penentuan posisi misi organisasi, penetapan tujuan organisasi melalui pertemuan kekuatan internal dan eksternal, perumusan kebijakan dan strategi khusus untuk mencapai tujuan, dan implementasi yang tepat dari strategi tersebut untuk memastikan pencapaian tujuan dan sasaran utama organisasi.<sup>20</sup>

Dalam bukunya Rosady Ruslan, Ahmad S. Adnanputra mengklaim bahwa definisi strategi merupakan aspek integral dari rencana, sedangkan rencana adalah hasil dari strategi, dan perencanaan pada akhirnya merupakan salah satu operasi mendasar dari proses manajemen. Tindakan

memilih komponen perencanaan dan pengorganisasian adalah tindakan memahami manajemen itu sendiri. Ini melibatkan pengorganisasian, perekrutan, dan mengarahkan serta mengatur personil.<sup>21</sup>

Menurut Kenneth Andrew, strategi adalah pola tujuan, sasaran, atau strategi untuk kebijakan publik. Menetapkan strategi bisnis dan menentukan jenis organisasi yang akan dibuat adalah salah satu metode

<sup>20</sup> Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gemalnsani, 2001), 153-157.

<sup>21</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006), 133.

untuk mengartikulasikan strategi penting untuk mencapai tujuan itu. Menurut Buzzel dan Gale, strategi mengacu pada prinsip-prinsip manajemen dasar dan pilihan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kesuksesan finansial. Biasanya, sumber daya dan kebijakan substansial terlibat dan pilihan ini tidak tergantikan<sup>22</sup>

Strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Agar bisnis berhasil, mereka perlu mengembangkan proses sosial dan manajemen yang memfasilitasi penciptaan dan pertukaran produk dan nilai dengan orang lain untuk menyediakan orang dan kelompok dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.<sup>23</sup>

Efektivitas suatu organisasi ditentukan oleh kemampuan kepemimpinan mereka yang mengembangkan strateginya. Faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan organisasi adalah strategi. Strategi perusahaan sangat dipengaruhi oleh tujuan, kondisi, dan lingkungan eksternal organisasi. Strategi adalah upaya menyeluruh yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan membuka jalan bagi penciptaan strategi pemasaran yang komprehensif.<sup>24</sup>

Dalam bukunya *Public Relation Strategy*, Sandra Oliver mengklaim bahwa definisi Strategi adalah rencana tindakan untuk mencapai tujuan. Hasilnya terkait dengan tujuan dan sasaran organisasi. Setiap kegiatan juga memiliki strategi kompetitif, dan korporasi secara keseluruhan memiliki

<sup>22</sup> Agustinus Sri Wahyudi. Manajemen Strategi (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), 19.

<sup>23</sup> Setyo Soedrajat, Manajemen Pemasaran Jasa Bank (Jakarta: Ikral Mandiri Abadi, 1994),

<sup>24</sup> Philip Kotler, Marketing Management (Jakarta: Pren Hallindo, 1997), 8.



rencana yang komprehensif. Sebaliknya, strategi kompetitif secara langsung dipengaruhi oleh strategi fungsional.<sup>25</sup>

Komponen penting untuk mencapai tujuan dan mewujudkan visi dan tujuan adalah strategi. Strategi adalah rencana tindakan yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan jangka panjangnya. Hal ini didasarkan pada temuan analisis skenario dan penelitian serta panggilan untuk mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tindakan.

## 2. Pengertian *Public Relation*

Istilah pertama berarti public atau masyarakat dalam bahasa Indonesia, dan kata kedua menyiratkan Hubungan dengan publik atau masyarakat karenanya disebut sebagai hubungan masyarakat atau *Public Relations*. Target audiens disebut dalam hubungan masyarakat sebagai publik. Dengan kata lain, ada dua bentuk publik yang berbeda dalam konteks ini: publik internal dan publik eksternal. Istilah "publik internal"

mengacu pada semua karyawan di semua tingkat organisasi, termasuk manajemen puncak dan tingkat vertikal, diagonal, atau horizontal terendah.

Pelaksanaan fungsi *Public Relation* adalah kegiatan yang terhubung dengan publik eksternal, kelompok publik.<sup>26</sup>

*Public Relation* merupakan kegiatan yang umum dalam banyak bisnis, menurut Effendy (2009) dalam bukunya *Human Relations and*

*Public Relation*, dalam rangka membantu manajemen dalam mencapai

<sup>25</sup> Sandra Oliver, Strategi Public Relations (Jakarta: Erlangga, 2007), 2.

<sup>26</sup> Kustadi Suhandang, Public Relations Perusahaan Kajian Program Implementasi (Bandung : Nuansa Cendekia, 2004), 45.

tujuan secara efisien dan efektif. Hubungan masyarakat memiliki dua definisi: sebagai seperangkat kegiatan terkait atau sistem kegiatan terkait, dan sebagai manifestasi dari kegiatan komunikasi terkait. Seorang camat dapat dan bahkan harus melakukan hubungan masyarakat atas dasar pemahaman bahwa hubungan masyarakat adalah metode komunikasi. Berdasarkan pengertian tersebut, tidak diperlukan adanya bagian atau sub bagian kehumasan di kantor kecamatannya karena kecamatan itu sendiri melakukan hubungan masyarakat sebagai rangkaian atau sistem kegiatan.<sup>27</sup>

Menurut Howard Bonham, *public relations* adalah seni yang bertujuan untuk lebih memahami masyarakat agar dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap orang, kelompok, atau bisnis tertentu. Istilah ini memungkinkan untuk analisis bahwa, secara teori, hubungan masyarakat memprioritaskan "Seni." Ini menunjukkan betapa eratny seni dan hubungan masyarakat saling terkait. Seni dalam konteks ini mengacu pada seni dalam kaitannya dengan komunikasi, dimana seorang ahli di

bidang *public relation* harus memiliki dan mampu menggunakan teknik komunikasi yang efisien agar reputasi perusahaan dapat lebih ditingkatkan dengan presentasi artistik ini dan sejalan dengan kesan publik terhadap perusahaan.<sup>28</sup>

Fungsi utama dari *public relation* itu sendiri ialah memelihara suatu hubungan yang positif dan baik antar suatu organisasi dengan khalayak

umum atau masyarakat baik khalayak internal maupun khalayak eksternal dalam hal ini memiliki suatu tujuan untuk menumbuhkan suatu pengertian motivasi dan partisipasi khalayak umum atau publik untuk menciptakan suatu opini publik yang menguntungkan bagi suatu organisasi atau instansi tertentu, sementara tanggung jawab utama seorang profesional *public relation* adalah untuk memfasilitasi komunikasi antara suatu lembaga dan masyarakat umum, dalam hal ini, tujuannya adalah untuk mendorong kerja sama dan dukungan untuk mencapai tujuan tertentu, kebijakan kegiatan produksi, untuk kemajuan lembaga atau lembaga tertentu, dan untuk menumbuhkan persepsi yang menguntungkan dari lembaga yang bersangkutan di kalangan masyarakat umum.<sup>29</sup>

Sementara itu tugas dari seorang *Public Relation* itu sendiri berkaitan dengan suatu kode etik asosiasi *public relation* International ( *internasional public relation Association code of Conduct* ) yang di mana Di situ dijelaskan dengan tegas bahwasanya tanpa persetujuan dari publik

yang bersangkutan, tidak ada profesional *public relation* yang dapat mengemukakan ketidaksepakatan yang muncul atau sengaja diekspos ke

publik.<sup>30</sup> Di sisi lain, organisasi *public relation* tidak diizinkan untuk secara sengaja menyembunyikan masalah atau krisis yang ada di lembaga atau lembaga terkait dengan memanipulasi, salah mengartikan, atau berbohong kepada publik.

<sup>29</sup> Nova, *Crisis Public Relations*, 49.

<sup>30</sup> *ibid.*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya tugas dari seorang *public relation* adalah sebagai media dan sumber informasi bagi masyarakat luas. Ketika sedang menghadapi suatu problem atau masalah konflik pertikaian ataupun suatu krisis maka seorang *public relation* memiliki suatu peran yakni Berikan informasi dan jelaskan secara jujur dan transparan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa integritas dan standar etika yang teguh harus dijunjung tinggi ketika melakukan tugas seorang spesialis *public relation*.

Di sisi lain, dikatakan bahwa berikut ini adalah tanggung jawab utama seorang profesional *public relation* dalam buku Fullchis Nurtjahjani dan Shinta Maharani Trivena:

a. Reputasi atau nama baik dengan memahami tujuan publik untuk mendukung tujuan dan strategi bisnis adalah kunci keberhasilan *public relation*, inilah yang menentukan apakah ia akan mempertahankan reputasi atau nama baiknya.

b. Seorang spesialis *public relation* menjaga tanggung jawab organisasi seperti berurusan dengan media, masyarakat, dan pelanggan.

c. Seorang profesional *public relation* menginformasikan masyarakat umum, kelompok kepentingan, dan pemegang saham tentang tujuan, rencana, dan pencapaian suatu organisasi.

d. Seorang profesional *public relation* menyusun siaran pers dan menghubungi jurnalis untuk melihat apakah konten mereka dapat dipublikasikan atau ditayangkan.

- e. Seorang spesialis *public relation* juga merencanakan dan menyusun inisiatif untuk menjaga agar publik dan organisasi tetap berhubungan.
- f. Seorang spesialis *public relation* di pemerintah bertanggung jawab untuk menginformasikan kepada publik tentang tindakan yang diambil oleh agen pemerintah dan pekerja resmi mereka.
- g. Mereka yang bertanggung jawab atas *public relation* untuk organisasi cenderung tidak peduli dengan semua aspek pekerjaan dan kemungkinan akan fokus pada publisitas untuk orang-orang.<sup>31</sup>

Seperti yang telah dikatakan sebelumnya, salah satu peran *public relation* adalah bertindak sebagai jembatan antara publik dan instansi. Seorang spesialis *public relation* harus mampu membangun hubungan positif dengan audiens internal dan eksternalnya. Dalam rangka menjaga kelangsungan hidup instansi atau organisasi, salah satu aspek dari peran mengembangkan hubungan yang harmonis dengan masyarakat luar adalah kemampuan untuk menjalin ikatan yang kuat, terutama dengan konsumen (*customer relations*). Dengan menawarkan layanan konsumen, menunjukkan pelayanan pelanggan.

Hubungan pelanggan atau *customer relations* adalah koneksi yang dapat berkembang ketika secara bebas atau bahkan bersemangat melakukan bisnis dengan perusahaan dari waktu ke waktu, menurut G. Barnes dalam buku *The Secret Of Customer connection Management*. Mengembangkan hubungan dengan klien memerlukan penanganan mereka dan berusaha

<sup>31</sup> Nurtjahjani dan Trivena, *Public Relation*, (Citra dan Praktek, 2017), 15–16.

untuk memahami dan memenuhi kebutuhan mereka. Hubungan pada dasarnya membutuhkan komunikasi, pemahaman, komitmen, dan kepercayaan.<sup>32</sup>

Sehingga dari beberapa definisi tersebut dapat di simpulkan oleh peneliti bahwasannya *Public Relation* adalah Hubungan antara suatu kelompok tertentu baik itu dari suatu Instansi perusahaan maupun pemerintahan dengan publik atau masyarakat yang bertujuan untuk menumbuhkan dan menciptakan suatu kepercayaan antara kedua belah pihak serta memelihara hubungan yang baik dan bermanfaat pula antara suatu organisasi atau instansi dengan publik atau masyarakat, sehingga mampu menjadi suatu pengaruh penting kesuksesan atau kegagalan dari organisasi tersebut.

### 3. Strategi *Public Relation*

Beberapa strategi digunakan dalam *public relations* untuk menghasilkan pesan yang berbentuk berita atau informasi, menurut

Harwood Childs, termasuk:

#### a. *Strategy Of Publicity*

Mengatur kampanye untuk penyebaran pesan melalui kerjasama dengan berbagai media massa dan outlet berita. Selain itu, memanfaatkan strategi "merekayasa berita" akan dapat menarik perhatian audien dan menghasilkan eksposur yang menguntungkan.

<sup>32</sup> G Barnes, *Secret Of Customer Relationship Management* (2003), 28.

b. *Strategy Of Persuasion*

Kampanye untuk meyakinkan atau memobilisasi audiens melalui taktik persuasi atau saran untuk mengubah opini publik dengan meningkatkan konten emosional dari narasi, artikel, atau fitur berdasarkan minat manusia.

c. *Strategy Of Argumentation*

Metode *public relation* untuk meramalkan berita yang tidak menguntungkan dan kemudian membuat berita tandingan yang menawarkan pembenaran yang meyakinkan sehingga persepsi publik dipertahankan secara positif. Untuk mengubah opini publik dengan berita atau kata-kata yang dipublikasikan, seseorang harus menjadi komunikator yang dapat dipercaya dengan keahlian *public relation*.

d. *Strategy Of Image*

Cara *public relations* menghasilkan publikasi non-komersial dengan menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan dan isu-isu sosial (*humanity relations* dan *social marketing*), yang meningkatkan citra lembaga atau perusahaan secara keseluruhan (*corporate image*).

Menurut Cutlip-Center-Broom, yang dikutip oleh Morissan, praktisi *public relations* profesional harus memasukkan empat fase kegiatan dalam rencana kerja mereka, juga dikenal sebagai empat proses penanganan tantangan *public relations*. Berikut langkah-langkahnya:

1) Hubungan masyarakat pada awalnya harus terdiri dari upaya untuk menyelidiki dan memantau informasi, pandangan, sikap, dan perilaku pihak-pihak yang terkena dampak dan berkepentingan dengan tindakan atau kebijakan tegas sebelum merancang program kerjanya. Profesional *public relations* harus menanggapi pertanyaan seperti: Apa yang terjadi saat ini? dalam latihan pemecahan masalah ini. Apa akar penyebab masalah ini? Kapan masalah pertama kali muncul? Siapa yang peduli atau terpengaruh oleh masalah ini? Bagaimana mereka dapat terpengaruh atau terlibat? Oleh karena itu, dalam skenario ini, profesional *public relations* harus dapat menemukan, menyadari, dan memahami kesulitan yang ada serta saat di mana masalah dimulai. *Public Relations*, misalnya, harus menyadari bagaimana audiens memandang perusahaan.

2) Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*) menyusun jadwal kerja adalah tugas kedua yang harus diselesaikan

oleh *public relations*. Saat membuat rencana, tujuan, kegiatan, dan metode komunikasi dalam situasi ini, masalah yang diidentifikasi

pada fase pertama berfungsi sebagai panduan. Tahap ini melibatkan penerapan temuan masalah ke dalam kebijakan dan inisiatif bisnis.

Oleh karena itu, humas harus memberikan jawaban untuk hal-hal berikut: "Mengingat informasi yang telah kita pelajari, apa yang

harus kita lakukan, katakan, dan ubah?"



- 3) Melakukan tindakan dan berkomunikasi ( *taking action and communicating* )

Mengambil tindakan dan mengekspresikan diri: Termasuk kegiatan untuk melakukan komunikasi dan tindakan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu adalah fase ketiga yang harus diselesaikan oleh *public relations*. Pada titik ini, pertanyaan-pertanyaan berikut perlu ditangani: "Siapa yang harus bertindak dan berbicara, kapan, di mana, dan bagaimana?".

- 4) Evaluasi program (*evaluating the program*)

Perencanaan, pelaksanaan, dan hasil dari program-program yang telah dilaksanakan oleh praktisi *public relations* dinilai atau dievaluasi pada fase terakhir ini. Setelah itu, prosedur dapat dimulai ulang atau dihentikan tergantung pada tanggapan terhadap pertanyaan seperti: Bagaimana kita melakukannya? Berdasarkan masukan yang diperoleh, perubahan dan penyempurnaan dapat

dilakukan terhadap kegiatan atau pesan tim *public relations*.<sup>33</sup>

4. Dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah badan yang bergerak di bidang telekomunikasi, infrastruktur komunikasi, dan pengolahan data elektronik. Diskominfo adalah organisasi yang bertugas mengolah informasi untuk keperluan internal maupun eksternal oleh pemerintah.

<sup>33</sup> Morissan, Manajemen Public Relations (Jakarta: Kencana, 2014), 108-109.

Cara lain untuk berpikir tentang layanan komunikasi dan Informasi adalah bahwa kantor memiliki tanggung jawab untuk menjalankan otoritas regional, khususnya di bidang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dan melakukan tugas bantuan yang di delegasikan oleh pemerintah federal atau provinsi, di mana setiap tindakan terus-menerus terhubung dengan penciptaan dan pemeliharaan jaringan komputer di berbagai bidang, administrasi sistem informasi, dan tugas terkait lainnya.

Kementerian komunikasi dan informatika adalah cabang pemerintahan Republik Indonesia yang bertanggung jawab atas hal-hal yang lingkupnya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menurut Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara. Untuk membantu presiden dalam mengatur administrasi bangsa, kementerian komunikasi dan informatika bertugas mengoordinasikan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika. Menteri Komunikasi dan Informatika (

Menkominfo) yang dijabat Johnny Gerard Plate sejak 23 Oktober 2019 membawahi Kementerian Komunikasi dan Informatika. Kementerian

Komunikasi dan Informatika (Menkominfo), sebelumnya bernama "Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo)" pada tahun 2005-2009, "Kementerian Negara Komunikasi dan Informatika," dan "Kementerian Penerangan" pada tahun 1945-1999.

Setelah kemerdekaan dideklarasikan, didirikan lembaga penerangan dengan tujuan (1) mempertahankan dan mengisi kemerdekaan, (2)

mengajak rakyat untuk ikut mempertahankan dan mengisi kemerdekaan, dan (3) memajukan Republik Indonesia di dalam negeri dan luar negeri. Selama periode 1959-1965, sesuai haluan pembangunan dibentuk untuk menawarkan penerangan melalui banyak media pencahayaan, seperti radio, bioskop, televisi, dan foto, percetakan, mobil, mesin stensil, dan mesin tik. Departemen Penerangan didirikan pada tahun 1959-1965 untuk mengatur informasi melalui media yang berbeda, termasuk radio, film, televisi, dan foto, percetakan, kendaraan, mesin stensil, dan mesin tik, sejalan dengan Arah Pembangunan Nasional sebagai ketentuan MPRS.

Salah satu tanggung jawab utama organisasi informasi sejak tahun 1966 adalah mempengaruhi opini publik untuk mendorong keterlibatan sosial, dukungan positif, dan kontrol untuk pelaksanaan kebijakan pemerintah. Pada saat itu, penataan internal selesai untuk memungkinkan Kementerian Penerangan berfungsi sebagai juru bicara pemerintah. Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia telah memiliki tanggung jawab penlugri sejak tahun 1959, tetapi kekuasaan itu dikembalikan ke Kementerian Penerangan pada tanggal 15 September 1967.

Melalui koordinasi, integrasi, dan sinergi antar komponen informasi pemerintah, sistem komunikasi gabungan didirikan pada tahun 1971 untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi fasilitas media massa. Lembaga didirikan, termasuk Badan Kehumasan Pemerintah (BAKOPEN) dan Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat Pemerintah (BAKOHUMAS).

Dinas Penerangan Provinsi, Dinas Penerangan Kabupaten, dan iluminator di tingkat kecamatan dibentuk di tingkat daerah. Pusat Penerangan Masyarakat (PUSPENMAS) didirikan di lingkungan dan kota dengan tujuan utama menerangi hubungan interpersonal. Pusat-pusat ini didukung oleh sumber daya pencahayaan regional seperti radio, televisi, pencahayaan film, publikasi pers, pameran, pertunjukan rakyat, dan percakapan kerja.<sup>34</sup>

Tanggung jawab dan fungsi Kementerian Penerangan sebagian besar tidak berubah pada awal era reformasi. Kantor regional, departemen informasi, dan biro hubungan masyarakat provinsi adalah judul lembaga informasi yang dikelola di tingkat federal, negara bagian, dan provinsi. Organisasi daerah direposisi sesuai dengan kepentingan daerah menyusul disahkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah provinsi, Kabupaten, dan kota bekerja sama untuk mengoordinasikan kantor informasi. Badan Informasi dan Komunikasi

Nasional (BIKN) didirikan di tingkat federal sesuai dengan Keputusan Presiden 153 tahun 1999, dan di tingkat provinsi, Kabupaten dan kota.

Lembaga Informasi Nasional (LIN), yang kemudian berubah status sekali lagi menjadi Kementerian Negara Komunikasi dan Informatika (Kemene-

Kominfo), didirikan satu tahun setelah Kementerian Informasi dihapuskan.

Menteri Negara Komunikasi dan Informasi kemudian diberi tanggung

jawab atas layanan informasi publik. Menteri Komunikasi dan Informatika

<sup>34</sup> Diskominfo, "Pengertian dan Profil", <https://www.kominfo.go.id/profil>

bertanggung jawab atas BIKN pada saat ini, yang kemudian berubah menjadi Lembaga Informasi Nasional.

Kementerian Negara Komunikasi dan Informatika telah digantikan sejak tahun 2005 oleh Departemen Komunikasi dan Informatika. Kementerian Negara Komunikasi dan Informatika, Lembaga Informasi Nasional, dan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi diintegrasikan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005.<sup>35</sup>

Menyebarkan informasi nasional melalui akses bebas informasi dan pengembangan infrastruktur telekomunikasi untuk kepentingan semua warga negara adalah salah satu tanggung jawab utama Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam kaitannya dengan informasi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika menyelesaikan struktur organisasi pada akhir 2010. Menurut paradigma kebijakan komunikasi yang baru, tuntutan sehari-hari masyarakat termasuk informasi. Untuk mempromosikan integrasi nasional secara efektif, fungsi informasi

dibangun di atas nilai tambah ekonomi daripada hanya menyediakan "pencahaya-an."

Kementerian Negara Komunikasi dan Informatika diintegrasikan, bersama dengan Lembaga Informasi Nasional dan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005, sehingga terjadi perubahan dari Kementerian Negara Komunikasi dan Informatika menjadi Departemen Komunikasi dan Informatika.

<sup>35</sup> Diskominfo, "Pengertian dan Sejarah Diskominfo", <https://www.kominfo.go.id/sejarah>

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Pasal 37 No. 4 "Perangkat Daerah Kabupaten/Kota" Bagian Kedua adalah Urusan Wajib Pemerintahan yang tidak berhubungan dengan pelayanan mendasar, seperti Komunikasi dan Informatika.

Kantor Komunikasi dan Informasi Distrik didirikan sebagai hasil dari pembenaran yang disebutkan di atas. Bagian Humas & Protokol diberi judul Jember, yang sebelumnya digunakan untuk urusan komunikasi Kabupaten Jember. Kemudian, pada tanggal 1 Desember 2016 terbit Peraturan Bupati Jember Nomor 40 Tahun 2016 yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas, dan tata operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Namun, per 2 Januari 2017, Perbup ini berlaku.<sup>36</sup>

## 5. Pelayanan Informasi Publik

Layanan Informasi Publik adalah tindakan atau urutan tindakan yang dilakukan oleh Badan Publik untuk menyediakan layanan informasi yang diperlukan untuk menjalankan negara, entitas publik lainnya, atau keduanya sesuai dengan hukum dan informasi lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik. Mereka dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan diterima oleh Badan Publik.

Kamus Besar Indonesia mendefinisikan informasi sebagai memiliki

arti harfiah iluminasi, pemberitahuan, berita, atau berita mengenai suatu

<sup>36</sup> *Ibid*

topik.<sup>37</sup> Deni Darmawan & Kunkun Nur Fauzi on (2013: 2) menyatakan bahwa meskipun informasi merupakan hasil pengolahan data, namun tidak semua hasil pengolahan dapat diklasifikasikan sebagai informasi. Hasil pemrosesan data yang tidak memiliki signifikansi atau utilitas untuk orang tertentu tidak dianggap sebagai informasi orang tersebut. Penyebaran informasi publik harus dilakukan dengan cara yang sederhana untuk diakses oleh masyarakat umum dan dalam bahasa yang sederhana untuk dipahami oleh masyarakat umum, sebagaimana diputuskan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait. Samodra Wibawa merangkul keunggulan teknologi informasi dan komunikasi untuk proses administrasi, manajemen, atau manajemen negara.<sup>38</sup>

UU KIP menyatakan bahwa informasi yang dibuat, disimpan, dikelola, dialihkan, atau diterima oleh badan publik yang terhubung dengan fungsi badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik dianggap sebagai informasi publik.

Tergantung pada bagaimana para ahli mendefinisikannya, layanan memiliki definisi yang berbeda juga. Pengertian jasa menurut yang dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebagian besar layanan tidak berwujud atau keuntungan yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain tanpa menciptakan kepemilikan apa pun, sedangkan pengertian jasa menurut yang dikutip dari Kotler adalah kegiatan atau manfaat yang

<sup>37</sup> "Pelayanan Informasi Publik", <https://kbbi.web.id/pelayananinformasipublik>

<sup>38</sup> Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi, Informasi Publik (2013), 2.

ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>39</sup>

Rahman Mulyawan juga mengutip dari Gonroos, yang berpendapat bahwa definisi layanan adalah kumpulan kegiatan yang tidak terlihat atau tidak berwujud yang dihasilkan dari interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan atau barang lain yang mereka berikan dengan maksud menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.<sup>40</sup>

Dalam konteks ini, istilah "layanan" mengacu pada produk atau jasa yang ditawarkan oleh penyedia layanan dengan cara yang sederhana, cepat, terhubung, mampu, dan ramah seperti yang ditunjukkan oleh sikap mereka dan karakteristik lain ketika memberikan layanan untuk memuaskan pelanggan.<sup>41</sup>

Kesimpulan yang dapat diturunkan dari banyak definisi layanan yang diberikan di atas adalah bahwa itu adalah jenis kegiatan atau kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga tertentu yang ditunjukkan

oleh sikap dan sifat layanan yang diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Karena masyarakat umum adalah orang-

orang yang menggunakan atau dipengaruhi oleh layanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau organisasi, mereka adalah orang-orang yang

harus melakukan evaluasi dan memutuskan apakah layanan perlu ditingkatkan atau pada tingkat kualitas apa. Pikiran atau persepsi publik

<sup>39</sup> Mu'ah, Kualitas Layanan Rumah Sakit: Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 61.

<sup>40</sup> Rahman Mulyawan, Birokrasi Dan Pelayanan Publik (Bandung: UNPAD Press, 2016), 47.

<sup>41</sup> Mu'ah, Kualitas Layanan Rumah Sakit: Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien, 63.



atau khalayak umum tentang layanan yang diterima dengan layanan yang benar-benar mereka harapkan akan dibandingkan untuk menentukan cara meningkatkan layanan. Dapat dikatakan bahwa peningkatan layanan bisa sangat bagus dan memuaskan jika jenis layanan yang diperoleh oleh publik atau khalayak umum sejalan dengan apa yang diharapkan publik atau khalayak umum sebagai pelanggan.

#### 6. Aplikasi Mobile ( Android )

Nasruddin Syafaat H Menyatakan bahwa Aplikasi mobile atau android adalah sebuah sistem operasi untuk perangkat Mobile berbasis linux yang mencakup sistem operasi, *middleware* dan Aplikasi. Aplikasi mobile atau android minyiapkan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan Aplikasi mereka sendiri.<sup>42</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>42</sup> Nasruddin S.H, *Android Application* (Jakarta : 2012), 1.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya adalah strategi ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan penggunaan tertentu. Tujuan dari teknik penelitian, menurut Sugiyono, adalah untuk dijelaskan, ditunjukkan, dikembangkan, dan ditemukan informasi, teori, untuk memahami, menyelesaikan, dan meramalkan masalah dalam keberadaan manusia.<sup>43</sup>

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif untuk menyelidiki keadaan asli sesuatu. Akibatnya, skripsi ini telah ditulis sebagai sebuah narasi. Sementara penelitian lapangan (*field research*) mencakup aspek yang lebih positif dari skenario yang muncul, termasuk kondisi dan kejadian.

Menurut Sugiyono Penelitian berdasarkan postpositivisme yang digunakan atau interpretatif dikenal sebagai penelitian kualitatif dan digunakan untuk melihat keadaan alami suatu objek. Sedangkan dalam

penelitian kualitatif ini, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, metode pengumpulan data bersifat triangulasi, data yang diperoleh biasanya mencerminkan data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan temuan penelitian ini menekankan pada signifikansi kesimpulan umum. jadi dapat di simpulkan bahwa Pendekatan ilmiah dan deskripsi tingkat kalimat tentang fenomena keduanya digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif

untuk menggambarkan fenomena. Sehingga peneliti mampu mendeskripsikan

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2014), 24

metode penelitian dengan memanfaatkan fakta yang secara alami ada di lapangan dan juga dapat menjelaskan dengan menggunakan kata-kata elaborasi yang mudah dipahami.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kantor Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember. menentukan lokasi penelitian merupakan suatu tahap awal dalam menemukan sebuah jawaban atas focus penelitian yang ada di lapangan dalam hal ini untuk mengumpulkan data yang di inginkan dan di dapatkan dalam mencari jawaban akan focus permasalahan yang ada di dalam penelitian ini.

### **C. Subyek Penelitian**

Dalam menentukan subyek penelitian atau biasa di ebut dengan narasumber untuk sebuah penelitian, peneliti menggunakan atau menerapkan teknik *purposive* yakni Identifikasi sumber data dalam wawancara yang dipilih dengan kriteria dan tujuan tertentu. Menurut Sugiyono dalam tulisannya

mengatakan bahwa Berdasarkan tujuan dan kekhawatiran tertentu, pendekatan *purposive* digunakan untuk memilih sumber data. Menurut Sugiyono, untuk

menghitung sampel jenuh dan total sampel, seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Peneliti memilih untuk menggunakan teknik ini melalui berbagai pertimbangan yang harus terpenuhi oleh para informan di dalam penelitian ini agar nantiya data yang di dapat mampu lebih *representative*.

Subjek penelitian merupakan orang yang dalam hal ini bersedia untuk dimintai menjelaskan terkait fakta yang ada di lapangan dan bersedia

menyampaikan pendapatnya. Topik penelitian adalah sumber pengetahuan dasar yang harus diselidiki untuk memberikan fakta tentang masalah ini. setelah melewati berbagai macam pertimbangan akhirnya peneliti mampu menemukan dan sekaligus menentukan kriteria subjek pada penelitian ini, dengan beberapa pertimbangan yang memang memang perlu untuk di penuhi oleh seorang subjek penelitian atau narasumber. adapun dalam pemilihan narasumber menyesuaikan dengan pengamatan atau observasi yang telah di jalan kan dengan meninjau eksistensi pada lokasi penelitian,dan harus tetap mempunyai dasar kriteria yang telah di sepakati dan di buat. dalam hal ini peneliti sudah berkomunikasi bersama dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember.

Informan atau narasumber pada penelitian ini adalah :

1. Bobby Arie Sandy S.STP ( Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Jember )
2. Maryani S.Kom ( Kepala Bidang pengembangan smart city dan statistic )
3. Desinta Damayanti S.Kom ( Staf Sistem Analisis pengelola Aplikasi JKOPi ( Jember Kota Pintar )

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Tujuan utama penelitian adalah untuk mengumpulkan data, dan proses pengumpulan data adalah langkah yang paling signifikan secara strategis. Tanpa pengetahuan tentang teknik ini, peneliti tidak dapat memperoleh data yang memiliki kualitas standar. Ketika dilihat dari perspektif konteks, data dapat dikumpulkan dalam apa yang dianggap atau dapat dianggap sebagai

lingkungan alam. Ketika diperiksa dari perspektif sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data; Sumber sekunder adalah sumber yang tidak, seperti melalui orang lain atau melalui dokumen. Jika dilihat dari segi metode atau teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi atau pengamatan, wawancara atau wawancara, angket, dokumentasi, dan kombinasi keempatnya.<sup>44</sup>

Teknik Pengumpulan Data pada Penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Menurut Nasution di sampaikan oleh Sugiyono menyatakan bahwa observasi mendasari semua ilmu pengetahuan.<sup>45</sup> Berdasarkan pada Penjelasan tersebut maka terdapat suatu tempat di mana peneliti akan menjadikannya sebagai objek penelitiandalam hal ini yaitu Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember.

Peneliti dalam hal ini menggunakan Observasi Partisipan, Bogdan dan Taylor mendefinisikan keterlibatan observasional sebagai waktu di mana peneliti dan subjek terlibat dalam merangsang kontak sosial di lokasi tertentu. Frasa ini menggambarkan penyelidikan penelitian di mana subjek dan peneliti sering berinteraksi. Dengan kata lain, pengamat berpartisipasi atau berada dalam posisi untuk mengamati.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2014), 222.

<sup>45</sup> Sugiyono, *Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2016), 238.

## 2. Wawancara

Wawancara Merupakan suatu pengutaraan pertanyaan yang di sertai oleh sebuah jawaban dari narasumber sebagai upaya yang di lakukan oleh seorang peneliti agar mendapatkan suatu jawaban yang sesuai dengan apa yang menjadi focus penelitian. Tujuan dalam melakukan suatu wawancara adalah untuk mendapatkan suatu informasi terkait Strategi *public relation* Dinas Komunikasi dan Informatika Jember dalam upaya peningkatan pelayanan informasi public melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember.

Ada beberapa macam Wawancara antara lain :

### a. Wawancara Terstruktur

Jika pewawancara ( penanya ) dalam hal ini menyadari apa yang tidak diketahuinya dan mampu merumuskan pertanyaan yang tepat untuk mendapatkannya dari informan, maka wawancara dianggap terstruktur. Responden dalam wawancara terstruktur diharapkan dapat

memberikan jawaban yang sesuai dengan parameter wawancara, definisi, atau proses pemecahan masalah.

### b. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara ini juga dikenal sebagai "wawancara bebas," karena peneliti tidak mengikuti standar wawancara yang ditetapkan yang telah ditetapkan sepenuhnya dan metadis untuk mengumpulkan data. Hanya dasar-dasar masalah yang akan diajukan yang berfungsi sebagai kriteria.

Dalam situasi ini, peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur karena mereka ingin mendapatkan informasi sebebaskan dan tanpa batasan mungkin, sambil tetap fokus dan tetap berada di jalur yang benar dengan kekhawatiran mereka.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan kejadian masa lalu dan mungkin berbentuk tulisan, fotografi, atau kreasi artistik seseorang sendiri. Para peneliti menggunakan dokumentasi karena mereka ingin mempelajari kisah nyata yang sedang diselidiki melalui berbagai gambar wawancara, catatan lain, dan dokumen lain yang tercantum dalam penelitian ini.

**E. Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik saat dan segera setelah pengumpulan data selesai. Peneliti juga memeriksa tanggapan informan saat wawancara berlangsung. Jika responsnya tidak terasa cukup,

peneliti akan mengajukan kembali pertanyaan tersebut sampai mereka menerima informasi yang mereka anggap dapat diandalkan.<sup>46</sup>

1. Kondensasi Data

Proses memilih, berkonsentrasi, merampingkan, mengabstraksi, dan mengubah data yang muncul dalam korpus (tubuh) catatan lapangan, wawancara, transkrip, dokumen, dan bahan empiris lainnya dikenal sebagai kondensasi data. Data diperkuat oleh peneliti melalui kondensasi.

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 246.

Ungkapan "reduksi data" dihindari karena menyiratkan bahwa sesuatu akan hilang atau melemah selama proses berlangsung.

Kondensasi data terus berlangsung selama upaya yang terfokus secara kualitatif. Ketika peneliti memutuskan kerangka konseptual, kasus, pertanyaan, dan strategi pengumpulan data mana yang akan digunakan, kondensasi data antisipatif terjadi bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan. Seiring berjalannya pengumpulan data, episode berikut adalah: penulisan ringkasan, pengkodean, pengembangan tema, pembuatan kategori, dan penulisan memo analitis. Setelah kerja lapangan selesai, proses kondensasi dan transformasi data berlanjut hingga laporan akhir siap.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data pada langkah ini, data sering sengaja dikumpulkan untuk menghasilkan produk akhir, menyajikan data, menarik kesimpulan, dan memberikan ringkasan.<sup>47</sup>

Data dapat disajikan dalam bentuk ringkasan ringkas, grafik, korelasi antar kategori, atau prosa naratif. Komponen penting dari analisis kualitatif yang andal adalah presentasi yang efektif.

## 3. Verifikasi

Pada tahap terakhir adalah verifikasi. Verifikasi ini sudah berbentuk ikhtisar atau tinjauan dari materi yang dipelajari sebelumnya, dengan kesimpulan yang lebih jelas, tidak ambigu, dan ringkas.<sup>48</sup>

<sup>47</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2010), 246-253.



Dalam menentukan sebuah kesimpulan terhadap penelitian ini dan juga membuat sebuah rangkuman peneliti tetap memperhatikan focus penelitian mengenai Strategi *Public Relation* Diskominfo Jember dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember.

#### F. Keabsahan Data

Data yang valid dihasilkan oleh ilustrasi penelitian. Prosedur validitas data tidak diragukan lagi harus digunakan untuk mengevaluasi kembali legitimasinya.<sup>49</sup> Salah satu elemen yang mempengaruhi kualitas penelitian adalah validitas data. Dalam skenario ini, peneliti mengumpulkan data mereka menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penggabungan informasi dari beberapa sumber. Metode pengumpulan data ini dirujuk oleh metodologi ini. Berbagai bentuk triangulasi meliputi:

##### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah strategi yang meminta peneliti untuk berkonsultasi dengan banyak sumber untuk memahami data. Contoh dalam penelitian ini untuk mengetahui data tentang Strategi *Public Relation* Diskominfo di Kabupaten Jember.

## 2. Triangulasi Teknik

Pendekatan triangulasi menggunakan beberapa metode untuk membandingkan data dari sumber yang sama. Data dari wawancara yang telah diverifikasi oleh observasi dan catatan. Contoh untuk menguji data tentang strategi *public relation* Diskominfo di Kabupaten Jember dan ke efektifan dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yang telah di wawancarai, lalu di cek Kembali dengan obvervasi dan dokumentasi.

## 3. Triangulasi Data

Memanfaatkan banyak sumber data, seperti dokumen, arsip hasil wawancara, observasi, atau temuan wawancara, untuk mengekstrak informasi spesifik dikenal sebagai triangulasi data.

Dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, penelitian ini membandingkan dan memverifikasi informasi dari informan yang sebelumnya dikumpulkan dengan menggunakan berbagai metode dan keadaan.<sup>50</sup>

Triangulasi data dari banyak sumber adalah teknik untuk memvalidasi data. Artinya, ketiga sumber yang dipertimbangkan semuanya menyampaikan gagasan serupa, sehingga informasi tersebut dianggap dapat diandalkan.

## G. Tahap – Tahap Penelitian

Peneliti dapat mempersiapkan desain penelitian dengan lebih mudah dengan menggunakan tahap penelitian. Tahap-tahap penelitian adalah sebagai berikut:

<sup>50</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu,2006), 126.

## 1. Tahap Persiapan

### a. Menyusun rencana penelitian

Tujuan penelitian ditetapkan dalam rencana penelitian ini, bersama dengan lokasi geografis penelitian, waktunya, dan metode pengumpulan data, analisis, dan validasi.

### b. Memilih Lapangan Penelitian

Pada penelitian ini Penentuan pada lokasi penelitian adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember

### c. Perizinan

Perizinan adalah proses pengiriman surat dan dokumen lain yang diperlukan untuk melakukan penelitian, seperti mengurus izin penelitian untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sah.

### d. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Identifikasi informan untuk mengumpulkan data yang dapat diandalkan untuk penelitian sehingga temuannya akurat.

### e. Menyusun Instrumen Penelitian

pembuatan daftar pertanyaan wawancara dan pencatatan dokumen yang diperlukan.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Pada Tahap pelaksanaan ini ada beberapa tahap yang di lakukan oleh peneliti dalam proses penelitian yakni sebagai berikut :

- a. Terjun langsung ke lapangan yang telah di tentukan
  - b. Berkenalan dan Berinteraksi dengan seorang Informan yang telah di tentukan
  - c. Mengumpulkan Data yang di butuhkan melalui wawancara, observasi serta dokumentasi
  - d. Mengevaluasi data yang telah di dapatkan
3. Tahap Analisis Data

Tahap terakhir analisis, pengelompokan sampel atau data, dan deskripsi semua data yang dikumpulkan di lapangan kini sudah lengkap, dan semuanya telah dituangkan ke dalam penjelasan yang ringkas. Informasi yang telah dikumpulkan dari lapangan kemudian diletakkan secara terstruktur dan tepat, siap untuk dipertanggungjawabkan.

Penulis pada penelitian ini menggunakan metode analisis data model interaktif yang disarankan oleh Miles & Huberman. Tiga bagian membentuk analisis data model interaktif ini: reduksi data, tampilan data,

dan kesimpulan / verifikasi. Proses analisis data dalam model analisis interaktif ini dimulai ketika prosedur pengumpulan data selesai di lapangan, dan diselesaikan dalam bentuk siklus. Sampai peneliti dapat mencapai kesimpulan definitif mereka, analisis data dimulai dengan prosedur pengumpulan data berkelanjutan.<sup>51</sup>

Dalam paradigma analitis ini, jika data yang dikumpulkan

dianggap tidak dapat diandalkan sebagai dasar untuk membuat

<sup>51</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Cakra Books, 2014), 173.

kesimpulan, peneliti bebas untuk menelusuri kembali semua bukti penelitian yang direkam atau mencari data baru di lapangan. Dengan demikian, triangulasi data telah dilakukan secara tidak sengaja untuk tujuan memperoleh hasil akhir penelitian selama analisis data dilakukan dalam prosedur siklus. Komponen analisis interaktif terdiri dari tiga fase berikut:

a. Reduksi Data ( *Data Reduction* )

Reduksi data adalah langkah awal dalam analisis data kualitatif. Reduksi data adalah proses memilih, berkonsentrasi, menyederhanakan, serta proses menghapus informasi identifikasi dari data lapangan yang dikumpulkan dan dicatat selama proses penambangan data. Proses reduksi dimulai ketika peneliti memilih kasus yang akan dievaluasi dan berlanjut terus menerus selama penyelidikan.

b. Penyajian Data ( *Data Display* )

Penyajian data adalah bagian kedua dari studi kualitatif. Presentasi data adalah kompilasi informasi yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan yang tepat. Penyajian data ini ditawarkan sebagai kumpulan informasi terorganisir dalam bentuk deskripsi dan narasi menyeluruh yang disusun sesuai dengan hasil reduksi data yang paling penting dan disajikan dalam bahasa yang logis, metadis, dan mudah dipahami yang digunakan oleh peneliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, makna adalah signifikan. Peneliti harus berusaha untuk menafsirkan data menggunakan analisis yang cermat, menyeluruh, dan mendalam. Dia harus hati-hati mempertimbangkan kesimpulan apa yang harus dibuat untuk memahami pentingnya insiden yang dia teliti. Menarik kesimpulan adalah proses menafsirkan analisis data dan temuan interpretasi.<sup>52</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. DISKOMINFO Jember

##### a. Sejarah Dinas Komunikasi Dan Informatika ( Diskominfo )

##### Jember

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang kedudukan, tugas, fungsi, susunan organisasi, dan tata kerja kementerian Negara Republik Indonesia. dilakukan integrasi Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi; Lembaga Informasi Nasional, dan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi sehingga ada perubahan dari Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi menjadi Departemen Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, pada Bagian Kedua “Perangkat Daerah Kabupaten/Kota” Pasal 37 No. 4 “ yaitu Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar diantaranya adalah Komunikasi dan Informatika ”.

Dinas Komunikasi dan Informasi Distrik didirikan sebagai hasil dari pembenaran yang disebutkan di atas. Bagian Humas & Protokol disematkan Jember, yang sebelumnya digunakan untuk urusan komunikasi Kabupaten Jember. Kemudian, pada 1 Desember 2016, Bupati Jember menerbitkan Peraturan Nomor 40 Tahun 2016

tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Namun, per 2 Januari 2017, Perbup ini berlaku.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember dengan ini bercita-cita untuk meningkatkan kinerja seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Teknologi dan Informasi guna memberikan pelayanan berbasis elektronik yang berkelanjutan kepada masyarakat Kabupaten Jember mengingat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi yang mengacu kepada Program Bupati Jember yaitu “*E-monitoring System, Digital Monitoring Government System, Operation System Room, Dan Jember Satu Data*” berbasis pemanfaatan big data untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk Jember melalui pemanfaatan TIK untuk Pelayanan Publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember bermaksud melaksanakan Pemerintahan digital Jember, yang merupakan

interkoneksi terpadu dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Jember sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Perpres Nomor 95 Tahun 2018.<sup>53</sup>

<sup>53</sup> “Pengertian dan Diskominfo”, [https://diskominfo.jemberkab.go.id/sejarah\\_dinas](https://diskominfo.jemberkab.go.id/sejarah_dinas).



## b. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika Jember

Adapun Tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jember ialah bertanggung jawab melaksanakan persoalan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah di bidang komunikasi dan informatika, statistika, dan pengkodean.

**Untuk menunjang Tugas dari Diskominfo tersebut maka bisa di fungsikan sebagai Berikut :**

- 1) membuat dan melaksanakan kebijakan di bidang pengendalian opini dan aspirasi masyarakat di lingkungan pemerintah Kabupaten Jember, mengelola informasi untuk mendukung kebijakan pemerintah pusat dan Kabupaten Jember, mengelola media komunikasi publik, dan menyediakan konten lintas sektoral, layanan hubungan media, akses informasi dan berbagi informasi, Teknologi informasi dan komunikasi, fasilitas pemulihan bencana, dan layanan infrastruktur pusat data dasar Integrasi layanan publik-swasta, keamanan informasi e-government, dan layanan untuk mengelola data dan informasi untuk pemerintah secara online, dan sistem komunikasi intra-pemerintah Kabupaten Jember, layanan pengembangan dan pengelolaan Aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi, penyelenggaraan ekosistem TIK Smart City, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, peleyenan publik dan kegiatan, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) Kabupaten Jember, pengembangan

sumber daya TIK pemerintah dan masyarakat lingkup Kabupaten Jember.

- 2) Pelaksanaan penilaian dan pelaporan di bidang manajemen opini dan ambisi publik, manajemen informasi untuk mendukung kebijakan pemerintah federal, negara bagian, dan kota, dan manajemen opini di Kabupaten Jember, penyampaian konten dan manajemen media lintas sektoral, layanan informasi publik dan hubungan media, memperkuat kapabilitas sumber daya komunikasi publik dan memfasilitasi akses informasi, dan layanan infrastruktur fundamental pusat data, TIK, dan fasilitas pemulihan bencana, Akses internet dan layanan pengembangan intranet, layanan pengelolaan data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan pemerintah, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah Kabupaten Jember, implementasi ekosistem ICT Smart City, layanan nama domain dan sub-domain untuk institusi, layanan publik, dan lain-lain

- 3) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tambahan yang diberikan oleh Bupati sehubungan dengan tanggung jawab pendukung.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Observasi di kantor Diskominfo, 2 Mei 2023.

**c. Visi Dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo )**

**Jember**

**Visi :** “ Jember Bersatu Menuju Masyarakat Makmur, Sejahtera, Berkeadilan dan Mandiri “.

**Misi :** “ Melaksanakan Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik “. <sup>55</sup>

**d. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Jember**

1) Kepala Dinas

Tanggung jawab kepala dinas antara lain membantu bupati dalam menjalankan peran membantu kepala daerah dalam pengembangan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi, pelaporan, dan bimbingan teknis di bidang komunikasi dan informatika, pengkodean, dan statistik, serta tugas pendukung lainnya.

Kepala dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :

- a) mengembangkan peraturan di bidang pengkodean, statistik, dan informatika.
- b) mengarahkan implementasi kebijakan di bidang Coding, Statistika, dan Informatika;
- c) Mengarahkan pelaksanaan pelaporan dan penilaian di bidang komunikasi dan informatika, statistika, dan pengkodean
- d) Memimpin pertumbuhan UPTD,
- e) melaksanakan pengelolaan Pelayanan,

f) dan melaksanakan tugas-tugas lain yang didelegasikan oleh Bupati

2) Sekretariat :

Perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan pengendalian tugas-tugas administrasi umum, kepegawaian, pelaporan, dan perencanaan keuangan merupakan salah satu tanggung jawab yang dialokasikan kepada sekretariat oleh kepala dinas.

Fungsi sekretariat sebagai Berikut :

- a) pembuatan kebijakan operasional, perumusan tugas, dan bantuan untuk administrasi umum, kepegawaian, perencanaan, dan keuangan di seluruh kantor;
- b) mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan membantu administrasi umum, personalia, pelaporan, dan perencanaan anggaran di seluruh lembaga;
- c) evaluasi, pelaporan tugas, bantuan administrasi umum, kepegawaian, pelaporan, dan perencanaan anggaran di lingkungan badan
- d) Badan yang bertanggung jawab untuk mengelola barang milik negara dan daerah, koordinasi manajemen; dan
- e) menyiapkan laporan tentang siapa yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban.

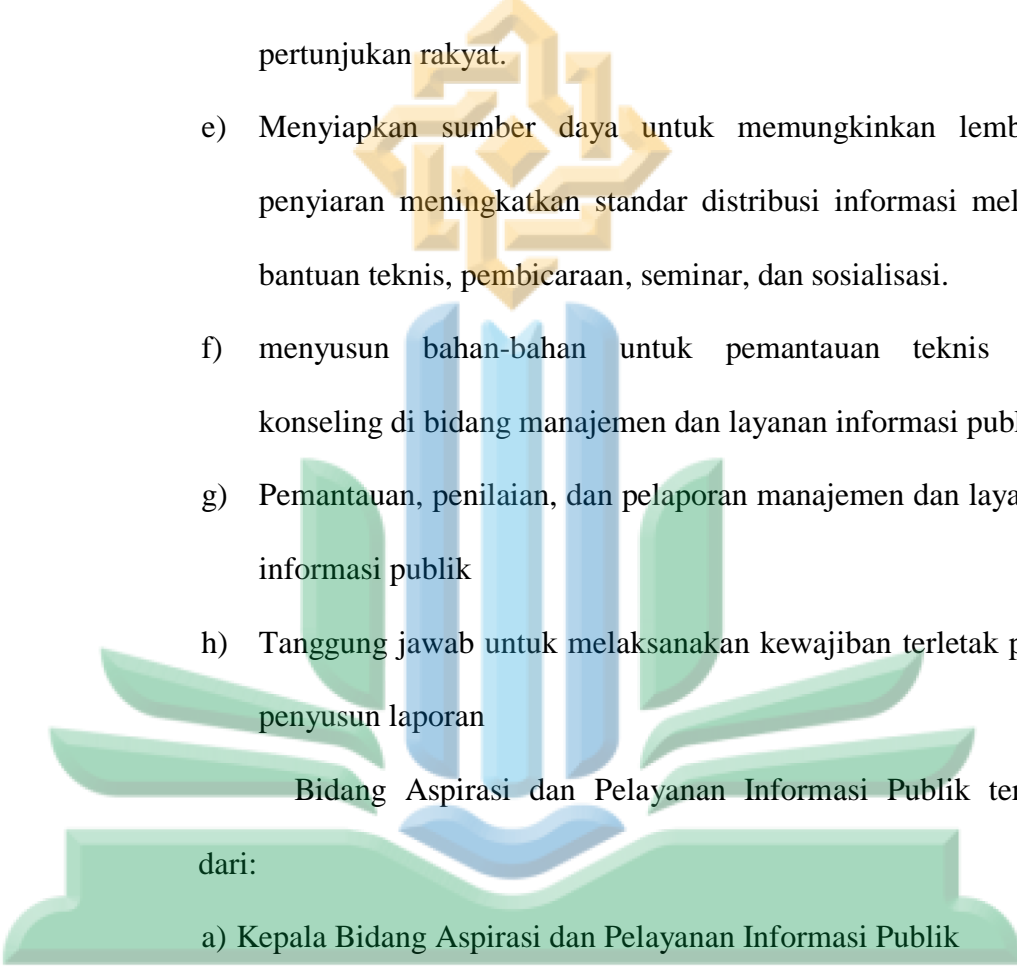
Sekretariat terdiri dari beberapa bagian yakni sebagai berikut :

- a) Kasubag Perencanaan dan Pelaporan
  - b) Kasubag Umum dan Kepegawaian
  - c) Rencana Ahli Muda
  - d) Analisis Pengembangan SDM
  - e) Karyawan
- 3) Bidang Aspirasi dan Pelayanan Informasi Publik

Bidang aspirasi dan pelayanan informasi publik bertanggung jawab atas tugas-tugas seperti merumuskan dan menegakkan kebijakan, menetapkan pedoman, standar, kriteria, dan arahan teknis serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan, di bidang manajemen informasi untuk membantu kebijakan pemerintah pusat dan daerah, manajemen opini publik dalam pemerintahan Kabupaten Jember, dan masalah lainnya.

Fungsi Bidang Aspirasi dan Pelayanan Informasi Publik sebagai berikut :

- a) Membuat bahan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan dan layanan informasi publik
- b) Implementasi kebijakan di sektor manajemen dan layanan informasi publik
- c) Penyiapan bahan perumusan pedoman, standar, kebijakan, dan standar pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi publik

- 
- d) Menyiapkan bahan informasi dan saran untuk didistribusikan kepada publik melalui organisasi informasi masyarakat dan pertunjukan rakyat.
  - e) Menyiapkan sumber daya untuk memungkinkan lembaga penyiaran meningkatkan standar distribusi informasi melalui bantuan teknis, pembicaraan, seminar, dan sosialisasi.
  - f) menyusun bahan-bahan untuk pemantauan teknis dan konseling di bidang manajemen dan layanan informasi publik
  - g) Pemantauan, penilaian, dan pelaporan manajemen dan layanan informasi publik
  - h) Tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban terletak pada penyusun laporan

Bidang Aspirasi dan Pelayanan Informasi Publik terdiri

dari:

a) Kepala Bidang Aspirasi dan Pelayanan Informasi Publik

b) Pranata Humas Ahli Muda

c) Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi

d) Staf Desain Grafis

4) Bidang Layanan Media Komunikasi Publik

Memberikan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan media

komunikasi publik, layanan hubungan media, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik, dan perumusan norma, standar,

prosedur, dan kriteria adalah semua tugas yang termasuk dalam lingkup bidang layanan media komunikasi publik.

Bidang Layanan Media Komunikasi juga mempunyai fungsi Sebagai Berikut :

- a) pembuatan materi Memuat kebijakan untuk penyediaan konten lintas sektoral Kabupaten Jember, manajemen media, bantuan hubungan media, dan peningkatan kapasitas sumber daya untuk komunikasi publik.
- b) pembuatan materi implementasi kebijakan pembuatan konten lintas sektoral di Kabupaten Jember, manajemen media, bantuan media relations, dan peningkatan kapasitas sumber daya untuk komunikasi publik
- c) penyiapan dokumentasi untuk pengembangan pedoman, kebijakan, praktik, dan standar pelaksanaan di bidang Pengelolaan media, hubungan media, memperluas sumber daya yang tersedia untuk komunikasi publik dan meningkatkan akses informasi di Kabupaten Jember.
- d) penyiapan materi arahan teknis dan pengawasan kompetisi lintas sektor, pengelolaan media, layanan media relations, serta penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan fasilitasi akses informasi di Kabupaten Jember
- e) Praktik dan organisasi upaya publikasi media

- f) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan hubungan media, peningkatan kapasitas sumber daya komunikasi publik, dan pemberian akses informasi kepada penduduk Kabupaten Jember.
- g) Pemantauan, penilaian, dan pelaporan layanan media komunikasi publik
- h) Publikasikan laporan akuntabilitas setelah menyelesaikan tugas.

Bidang Layanan Media Komunikasi Publik Terdiri dari sebagai Berikut :

- a) Pranata Humas Ahli Muda
  - b) Staf Konten Kreator
  - c) Staf Admin
- 5) Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik

Di bidang layanan pengembangan dan pengelolaan Aplikasi

generik, spesifik, dan tambahan yang terintegrasi, implementasi ekosistem TIK kota pintar, dan pemantauan, evaluasi, dan

pelaporan, bidang pengembangan dan statistik kota pintar

bertanggung jawab untuk menyiapkan perumusan dan

implementasi kebijakan, mengembangkan norma, standar,

prosedur, dan kriteria, serta memberikan bimbingan teknis dan

pengawasan, Implementasi *Government Chief Information Officer*

(GCIO) di Pemerintah Kabupaten, pengembangan sumber daya



TIK untuk Pemerintah Kabupaten dan masyarakat di Kabupaten, dan tanggung jawab lain yang didelegasikan oleh Kepala Layanan meliputi layanan nama domain dan subdomain untuk organisasi, layanan publik, dan kegiatan lainnya.

Fungsi dari Bidang Pengembangan Smart City dan Statistik adalah :

a) Membuat materi pembuatan kebijakan di bidang layanan pengembangan dan pengelolaan Aplikasi generik, spesifik, dan suplemen yang terintegrasi, implementasi ekosistem TIK *smart city*, dan Layanan Nama Domain dan Sub-Domain untuk Lembaga, Layanan Publik, dan Kegiatan Implementasi *Government Chief Information Officer* (GCIO) di pemerintah kabupaten, pengembangan sumber daya TIK masyarakat di pemerintah kabupaten.

b) Membuat materi implementasi kebijakan di bidang Layanan

Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik, dan Suplemen yang terintegrasi, Implementasi Ekosistem TIK

Smart City, serta layanan nama domain dan subdomain untuk lembaga, layanan publik, dan kegiatan, implementasi

*Government Chief Information Officer* (GCIO) di pemerintah kabupaten, pengembangan sumber daya TIK masyarakat di

pemerintah kabupaten.

c) Penyusunan dokumentasi untuk pengembangan norma, standar, pedoman, dan kriteria implementasi di bidang layanan pengembangan dan pengelolaan Aplikasi generik, spesifik, dan tambahan yang terintegrasi, implementasi ekosistem TIK smart city, layanan nama domain, dan sub-domain untuk institusi, layanan publik, dan kegiatan, implementasi *Government Chief Information Officer* (GCIO) di pemerintah kabupaten, pengembangan sumber daya TIK untuk pemerintah Kabupaten, dan masyarakat di Kabupaten

d) Menyiapkan materi pengawasan dan bimbingan teknis di bidang layanan pengembangan dan pengelolaan Aplikasi generik, spesifik, dan tambahan yang terintegrasi, implementasi ekosistem TIK smart city, layanan nama domain dan subdomain untuk institusi, layanan publik, dan kegiatan. Implementasi *Government Chief Information Officer* (GCIO) di pemerintah kabupaten, pengembangan sumber daya TIK untuk pemerintah kabupaten, dan masyarakat di kabupaten.

e) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik, dan tambahan yang terintegrasi, implementasi ekosistem TIK smart city, layanan nama domain dan sub-domain untuk kelembagaan, layanan publik, dan kegiatan, implementasi *Government Chief Officer Information* (GCIO) di pemerintah

kabupaten, dan pengembangan sumber daya TIK pemerintah kabupaten dan masyarakat di kabupaten.

Bidang pengembangan *smart city* dan statistik terdiri dari:

- a) Kepala bidang pengembangan smart city dan statistik
  - b) Pranata komputer ahli muda
  - c) Pranata komputer pertama
  - d) Seksi statistik *smart city*
  - e) Staf sistem analis
  - f) Staf programmer
  - g) Staf multi media
- 6) Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

Bidang infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi bertugas menyiapkan perumusan dan implementasi kebijakan, mengembangkan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta menawarkan bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan,

evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan infrastruktur fundamental, termasuk pusat data, pusat pemulihan bencana, dan

TIK. Merencanakan, mengembangkan, meningkatkan, mengelola, mengamankan, dan menyelenggarakan infrastruktur teknologi informasi, serta infrastruktur internet dan telekomunikasi, layanan pengembangan infrastruktur jaringan intranet, layanan sistem

komunikasi intra pemerintah Kabupaten Jember, persiapan, pengembangan, dan layanan infrastruktur untuk penyelenggaraan

kota pintar, dan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi semua kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan, pengumpulan data, dan pengaturan tower.

Fungsi Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai Berikut :

- a) Menciptakan sumber daya untuk pembuatan kebijakan di bidang layanan infrastruktur fundamental pusat data, pusat pemulihan bencana, TIK, layanan pengembangan internet, akses internet, layanan manajemen data dan informasi e-government, integrasi layanan publik-swasta, layanan keamanan informasi e-government, dan layanan sistem komunikasi pemerintah intra-kabupaten.
- b) Membuat materi implementasi kebijakan di bidang layanan infrastruktur dasar, pusat data, pusat pemulihan bencana, dan TIK, serta layanan pengembangan intranet dan akses internet, pengelolaan data dan informasi e-government, integrasi layanan publik dan pemerintah, keamanan informasi e-government, dan sistem komunikasi pemerintah intra kabupaten.
- c) pembuatan dokumentasi untuk pengembangan norma, standar, pedoman, dan standar implementasi pusat data layanan infrastruktur dasar, pusat pemulihan bencana, dan teknologi informasi dan komunikasi; layanan pengembangan intranet dan

akses internet; layanan pengelolaan data dan informasi e-government; integrasi layanan publik dan pemerintah; layanan keamanan informasi e-government; dan layanan sistem komunikasi pemerintah intra Kabupaten.

d) penyiapan dokumentasi bimbingan teknis dan pengawasan di bidang layanan infrastruktur dasar, pusat data, pusat pemulihan bencana, dan TIK, serta layanan yang terkait dengan Integrasi layanan publik dan pemerintah, pengembangan intranet dan akses internet, administrasi data dan informasi e-government, keamanan data e-government, dan sistem komunikasi pemerintah intra-Kabupaten.

e) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan dalam domain TIK, pusat data, pusat pemulihan bencana, dan layanan infrastruktur dasar; layanan untuk pembangunan intranet, akses Internet, pengelolaan data dan informasi e-Government, dan sistem

komunikasi pemerintah dalam Kabupaten. Integrasi layanan publik dan pemerintah.

Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

a) Kepala bidang infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi

b) Pranata komputer ahli muda

c) Staf jaringan.<sup>56</sup>

<sup>56</sup> Observasi di Kantor Diskominfo, 2 Mei 2023.

### e. Program Pelayanan Informasi Publik

- a) Pelayanan informasi public berbasis mobile JKOPI ( Jember Kota Pintar )

### 2. Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar )

Kabupaten Jember melalui Dinas Komunikasi dan Informatika ( DISKOMINFO ) pada tanggal 1 Juni 2022 bertepatan dengan hari lahirnya Pancasila meresmikan serta launching Aplikasi Jember Kota Pintar yang di singkat dengan nama JKOPI ( Jember Kota Pintar ). Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) adalah Aplikasi berbasis internet yang di operasikan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika ( DISKOMINFO ) Jember sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada publik khususnya pelayanan informasi public bagi masyarakat yang ada di Kabupaten Jember. Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) merupakan sebuah induk dari segala Aplikasi yang ada di Organisasi Pemerintah Daerah ( OPD ) di Kabupaten Jember. Aplikasi tersebut tentu saja sangat berguna dan bermanfaat bagi

masyarakat Jember, pada Aplikasi tersebut tersedia berbagai layanan – layanan yang dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Jember. seperti

halnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( PTSP ), Pelayanan Surat Menyurat, E katalog, Kependudukan dan masih banyak lagi layananan – layanan yang tersedia di dalamnya.

JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ( Jember Kota Pintar ) merupakan

nama super apps yang nantinya akan digunakan sebagai media untuk memberikan informasi sekaligus menampung Aplikasi OPD yang tentunya

terintegrasi dan bisa diakses di manapun dan kapanpun. JKUPI ( Jember Kota Pintar ) terdiri dari empat bagian yaitu JYanmas, JDer, JNews, JEvent.<sup>57</sup>



**Gambar 4.1**  
**Tampilan Awal Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar )**

## B. Penyajian Data dan Analisis

Peneliti menyajikan sebuah data terkait dengan apa yang menjadi suatu konteks penelitian atau rumusan masalah. Dalam hal ini peneliti tentu menyajikan sebuah data harus memiliki arti penting bagi permintaan informasi yang dapat menyelesaikan berbagai masalah dan pertanyaan. Bertujuan untuk memudahkan dalam proses penyajian data dan berbagai jenis indikator pada matrik untuk di masukkan sesuai dengan data pada masing - masing rumusah masalah.

<sup>57</sup> Observasi pada Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ), 4 Mei 2023.

## 1. Strategi Diskominfo Jember dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Berbasis Mobile

Penelitian pada tahap awal, peneliti dalam proses pengumpulan datanya melakukan wawancara bersama dengan kepala bagian *smart city* dan statistic Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember yang juga merupakan penanggung jawab serta pengelola pelayanan informasi public berbasis mobile di Kabupaten Jember. peneliti di perkenalkan dengan bagian – bagian Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ), program – program layanan informasi publik dan memberikan penjelasan seputar Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ). di sampaikan oleh Maryani selaku Kepala Bagian Smart City dan statistic Diskominfo sebagai berikut :

“ Tugas dari Diskominfo sendiri yakni berhubungan dengan sarana informasi yang di sampaikan kepada public yakni masyarakat Jember, sebisa mungkin kami memberikan suatu pelayanan yang mana dalam hal ini bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat. sebelumnya memang pelayanan informasi public hanya diterima dari mulut ke mulut saja sehingga masyarakat yang awam pastinya masih kesulitan dan kebingungan dalam menerima informasi itu, apalagi yang rumahnya jauh dari kantor pusat pastinya kesulitan dan memerlukan waktu, tenaga serta biaya untuk memperoleh pelayanan, mau tidak mau yah memang seperti itu prosedurnya, belum juga dengan antrinya yang panjang dan harus rela menunggu lama “. <sup>58</sup>

Menyampaikan suatu Informasi kepada publik atau khalayak umum menjadi tugas penting yang harus di lakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jember. namun tidak banyak masyarakat Jember yang bisa memperoleh Informasi terkait ketika tidak mempunyai

<sup>58</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 5 Mei 2023.



akses atau media dalam menerima informasi tersebut. Sebelum adanya Pelayanan Informasi masyarakat senantiasa kebingungan dalam persoalan pelayanan – pelayanan yang di berikan oleh pemerintah, masih banyak masyarakat yang rela menempuh perjalanan jauh dan tentunya mengeluarkan biaya serta meluangkan waktunya agar bisa memperoleh pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. seperti yang telah di sampaikan oleh Maryani S.Kom sebagai berikut :

“Pada saat ini hampir semua orang bahkan di Kabupaten Jember saja pasti sudah mampu mengoperasikan Hp atau Smartphone segala macam kebutuhan bisa di penuhi hanya dengan menggunakan Hp saja tanpa keluar rumah contohnya membeli kebutuhan rumah tangga dan makanan dalam hitungan hari bahkan jam bisa langsung kita terima. begitupun juga dengan pelayanan – pelayanan yang di berikan oleh pemerintah, dalam hal ini Pelayanan informasi kepada public atau masyarakat Jember harus mampu memberikan suatu kemudahan, oleh karena itu sebisa mungkin kami berupaya menyesuaikan dengan perkembangan zaman untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat”<sup>59</sup>

Dengan perkembangan masyarakat yang hampir semua sudah mampu mengaplikasikan *smartphone* di era saat ini khususnya warga

Kabupaten Jember, oleh karena pemerintah dalam memberikan pelayanan nya harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan yang ada saat ini.

khususnya pelayanan informasi Publik yang di berikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jember seperti yang di sampaikan oleh Maryani S.Kom sebagai berikut :

“ Diskominfo mempunyai program yakni layanan informasi public yaitu menyampaikan suatu informasi kepada masyarakat Kabupaten Jember, ada beberapa macam layanan informasi public dari Diskominfo sendiri yang terbilang masih baru salah satunya

<sup>59</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 5 Mei 2023.

yakni layanan Informasi Publik berbasis mobile melalui media Aplikasi yang di buat sendiri oleh Diskominfo, Aplikasinya di namai dengan JKOPI ( Jember Kota Pintar ) “. <sup>60</sup>

Salah satu program Diskominfo Jember saat ini telah menciptakan sebuah inovasi baru dalam memberikan suatu pelayanan Informasi public berbasis mobile yang di kemas dalam media Aplikasi. perihal strategi bagaimana layanan informasi Publik berbasis mobile itu, seperti yang di sampaikan pula oleh Maryani sebagai berikut :

“ Untuk strateginya sendiri dalam memberikan pelayanan Informasi kepada public agar lebih meningkat, tentunya kami upayakan masyarakat mampu menerimanya dengan lebih mudah dan juga praktis serta efisien, dengan adanya layanan informasi publik berbasis mobile ini, manfaatnya bisa di rasakan yah salah satunya mudah di akses oleh masyarakat kapan pun dan di manapun masyarakat cukup hanya mendownload Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di smartphone atau hp nya masing – masing “.

Dengan tujuan memberikan akses yang lebih mudah dan efisien bagi masyarakat Kabupaten Jember dalam menerima suatu layanan informasi public Diskominfo Jember berinovasi untuk memberikan pelayanan tersebut melalui mobile Aplikasi yang bisa di akses kapan pun

dan di manapun. di sambung pula oleh Maryani S.Kom sebagai berikut :

“ Sebelum ke pembuatan Aplikasi, langkah awal kami yaitu bekerja sama dengan seluruh OPD yang ada di Jember dan juga seluruh kantor kecamatan yang ada di Kabupaten Jember untuk merubah tanda tangan manual ke tanda tangan elektornik atau ETD, nah hal ini tujuannya agar ketika masyarakat dalam menerima pelayanan yang membutuhkan tanda tangan oleh bapak camat maupun bapak lurah atau tanda tangan dari instansi terkait, tidak perlu lagi menunggu untuk datang ke kantor apalagi menunggu lama dan tentunya bisa langsung di proses melalui Aplikasi tersebut “. <sup>61</sup>

<sup>60</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 5 Mei 2023.

<sup>61</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 5 Mei 2023.

Sebelum pembuatan Aplikasi JKOPI tentunya Diskominfo Jember melakukan beberapa strategi yang telah di sampaikan oleh kepala bidang *smart city* salah satunya yaitu perubahan dari tanda tangan manual ke tanda tangan elektronik merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan yang dalam hal ini menjadi keberhasilan strategi Diskominfo dalam peningkatan pelayanan informasi public berbasis mobile di Kabupaten Jember. dengan menjalin sebuah relasi atau hubungan dengan seluruh OPD Jember juga mampu menjadi penunjang terciptanya layanan informasi publik seperti yang di sampaikan oleh Maryani S.Kom sebagai berikut:

“ Sekarang hampir seluruh OPD yang ada di Jember sudah punya Aplikasi nya sendiri – sendiri untuk memberikan suatu bentuk pelayanan yang bisa diakses melalui hp atau berbasis mobile, kemudian Diskominfo bekerja sama dengan seluruh OPD yang ada di Jember untuk mengintegrasikan Aplikasi – Aplikasi pelayanan tersebut di dalam Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai media Informasi kepada masyarakat Jember tentang adanya pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah, jadi masyarakat bisa mengetahui harus kemana dan dimana bisa mengakses layanan yang di butuhkan “.<sup>62</sup>

Salah satu bentuk strategi sebelum di realisasikannya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yaitu Dinas Komunkasi dan Informatika Jember menjalin hubungan dan kerja sama dengan seluruh OPD Jember dalam mengintegrasikan Pelayanan – Pelayanan yang di berikan oleh pemerintah daerah pada satu Aplikasi yaitu JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yang menjadi wadah untuk menyampaikan suatu informasi kepada masyarakat Jember sehingga masyarakat lebih mudah mengakses

<sup>62</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo, 5 Mei 2023.

informasi terkait letak layanan – layanan yang di butuhkan oleh warga masyarakat Jember. adanya layanan informasi public berbasis mobile ini tentunya mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat Jember dalam mengakses informasi tersebut, untuk agar masyarakat dapat mengetahui akan adanya layanan informasi tersebut seperti yang di sampaikan Maryani S.Kom sebagai berikut :

“ Untuk strateginya sendiri sih belum terlalu banyak yah, pastinya publikasi yang pertama waktu itu saat peresmian atau launching nya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di laksanakan, kami mengadakan sosialisasi untuk menyampaikan apa itu JKOPI ( Jember Kota Pintar ), fungsinya itu apa, dan bagaimana menggunakannya, pada saat itu kami mengundang seluruh OPD dan perwakilan dari tiap – tiap kecamatan yang ada di Kabupaten Jember, dalam hal ini agar mereka yang hadir di situ faham dan mengerti yang kemudian membantu menyampaikan juga ke masyarakat atau seluruh warga Jember, kami juga aktif di media sosial seperti instagram dan juga facebook untuk memposting progress dari Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), untuk strategi lainnya kami juga memasang baliho besar di tempat – tempat strategis seperti salah satunya di pertigaan dekat lampu merah Jl Soebandi, strategi khususnya itu kami memasang stiker tentang Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di belakang mobil yang di gunakan oleh staf Diskominfo dan seluruh staf OPD lainnya yang ada di Jember. tujuannya agar masyarakat bisa melihat secara langsung terkait adanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) “. <sup>63</sup>

Beberapa Strategi atau cara yang di lakukan pihak Dinas

Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember sudah adanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) seperti yang di sampaikan Maryani S.Kom yakni Sosialisasi yang di hadiri oleh OPD dan perwakilan tiap – tiap kecamatan, mengupload pada media sosial instagram dan facebook resmi Diskominfo, mempublikasi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar )

<sup>63</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 5 Mei 2023.

melalui pemasangan baliho pada setiap area strategis dan strategi khusus yakni memasang stiker pada mobil para OPD dan staf Diskominfo.



**Gambar 4.2**  
**Baliho dan stiker Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar )**

Menurut kepala Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember yaitu Bapak Bobby Arie Sandy, S.STP dalam wawancara nya beliau menjelaskan terkait strategi yang di lakukan pihak Diskominfo

Jember melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yaitu sebagai berikut :

“ Untuk strateginya pada Aplikasi JKOPI ini terdapat suatu interaksi langsung antara pihak Diskominfo dengan masyarakat Jember, melalui fitur – fitur yang di sedikan pada Aplikasi JKOPI tersebut, masyarakat bebas memilih pelayanan apa saja yang ingin di terima melalui Aplikasi JKOPI, banyak sekali fitur – fitur yang menarik dan tentunya terpercaya keasliannya, sehingga masyarakat tidak perlu takut lagi adanya pungli karena ini pelayanan yang sifatnya gratis bisa di akses di manapun dan kapan pun hanya menggunakan Hp saja “<sup>64</sup>

<sup>64</sup> Bobby Arie Sandy, S.Stp di Wawancarai penulis, kantor Diskominfo Jember, 10 mei

Strategi yang telah di realisasikan oleh Diskominfo dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) salah satunya dengan menyediakan sebuah fitur – fitur yang tentunya mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Jember dalam menerima bentuk pelayanan informasi.

Beberapa fitur yang telah di integrasikan pada Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) antara lain sebagai berikut :

a. JYANMAS ( Jember Pelayanan Masyarakat )

Merupakan salah satu fitur Aplikasi yang ada di dalam Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), merupakan sebuah media yang bersifat aplikatif yang berfungsi untuk mengintegrasikan layanan pada masing – masing OPD ( Organisasi Pemerintah Daerah ) yang ada di Kabupaten Jember.

Pada fitur JYANMAS berisikan berbagai bentuk pelayanan – pelayanan yang sangat membantu masyarakat Jember di antaranya seperti :

1) PPID ( Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ) Kabupaten

Jember dan PPID Desa, di dalamnya tercantum berbagai macam bentuk pamflet resmi dari Pemerintah Daerah yang berisikan tentang kegiatan maupun event yang berlangsung

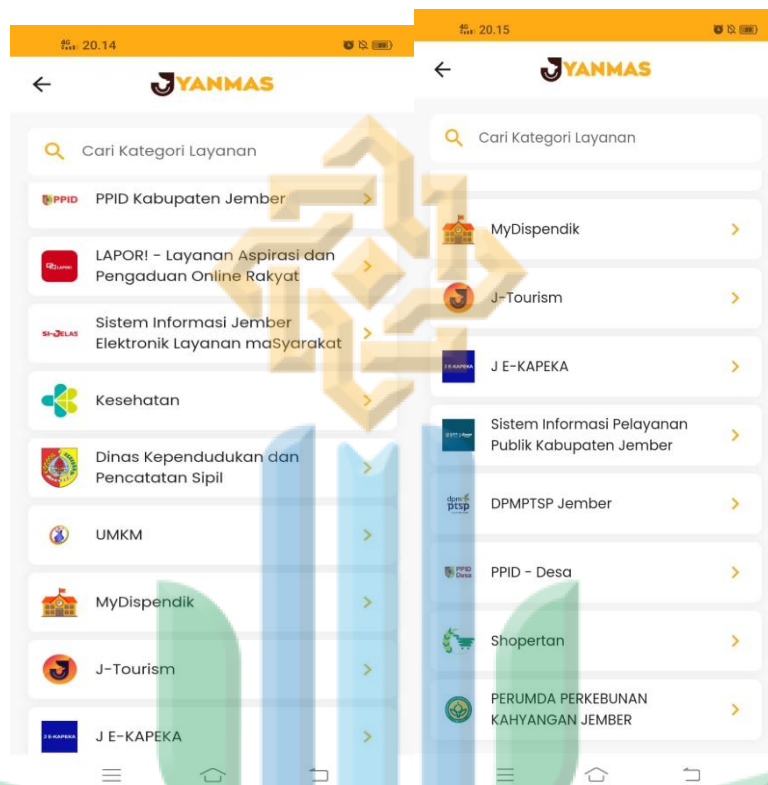
2) LAPOR! atau Pelayanan Aspirasi dan pengaduan online langsung

dari masyarakat kepada Instansi Pemerintah Daerah

- 3) Si Jelas atau Sistem Informasi Jember Elektronik Layanan Masyarakat yang di dalamnya berisikan berbagai macam pelayanan surat menyurat yang bisa di akses dan bisa di dapatkan secara gratis melalui media elektronik atau smartphone saja.
- 4) Informasi tentang kesehatan seperti ketersediaan tempat tidur untuk rawat inap dan layanan rawat jalan pada sebuah Rumah sakit yang ada di Jember.
- 5) Pelayanan langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil ( Dispendukcapil ) seperti informasi dan pembuatan SIP, Akte Kelahiran, KTP, KIA, layanan surat pindah, dan kartu keluarga.
- 6) Pelayanan UMKM yang di dalamnya berisikan berbagai macam Kategori UMKM yang ada di Kabupaten Jember mulai dari Aneka bahan dasar, batik Jember, craft, fashion, Makanan, Minuman dan berbagai macam produk legal dan resmi lainnya.
- 7) MyDispendik atau pelayanan yang didalamnya berisikan informasi pendidikan mulai dari KB, TK sampai SMA/SMK dan di dalamnya lengkap dengan tipe beserta peta dan zonasinya.
- 8) J-Tourism atau pelayanan seputar tempat wisata yang ada di Kabupaten Jember, di dalamnya berisikan informasi yang lengkap seperti peta lokasi tempat wisata, hotel, destinasi wisata, booklet wisata dan bisa langsung di akses melalui smarthphone.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Observasi pada Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ), 10 Mei 2023.



**Gambar 4.3**  
**Tampilan Layanan Fitur JYANMAS**

b. JDER ( Jember Digital Entrepreneur )

Merupakan fitur yang di fungsikan sebagai media atau sarana yang gunakan untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang

produk digital yang di oleh masyarakat Kabupaten Jember. di dalamnya memuat berbagai macam pelayanan yang sangat bermanfaat

bagi masyarakat Jember di antaranya yaitu :

- 1) Lebih meriah adalah sebuah platform yang di rancang untuk mempertemukan antara vendor acara dan calon pelanggan.
- 2) Kopixel merupaka sebuah platform yang memberikan informasi

terkait tempat di jualnya kopi



3) Quiz.ID ialah platform aplikasi Edutainment Indonesia yang bisa di akses untuk sebuah permainan quiz yang seru untuk di mainkan setiap harinya.

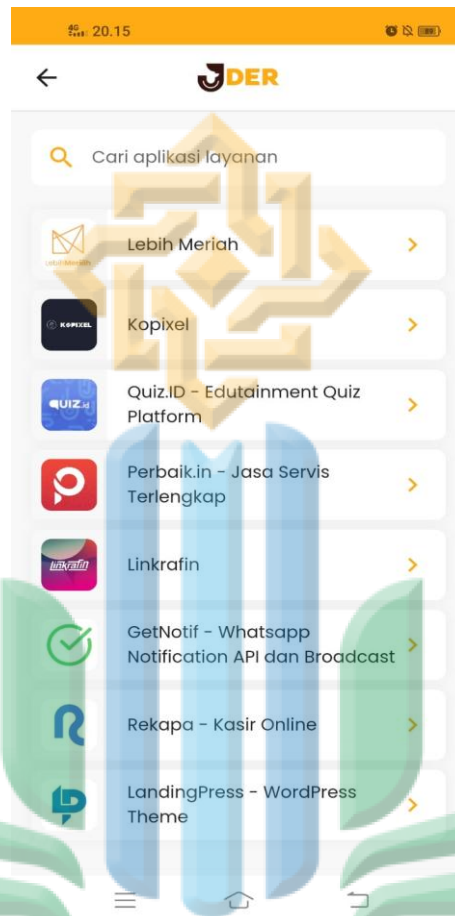
4) Perbaik.in atau platform jasa servis terlengkap yang dapat membantu menghubungkan pengguna dengan penyedia jasa perbaikan. masyarakat jember juga mampu memilih kategori barang, informasi lokasi dan menghubungi penyedia jasa untuk menyelesaikan masalah kerusakan atau kendala yang sedang di hadapi.

5) Linkrafin merupakan sebuah badan atau organisasi dengan dasar hukum perkumpulan yang bergerak dalam gerakan pemberdayaan karya dengan tujuan pengkayaan khasanah budaya dan instrument kesenian dalam lingkup industri kreatif.

6) Rekapa atau platform kasir online adalah Aplikasi kasir online yang praktis dan cepat. Aplikasi ini dapat memudahkan dan mempercepat kinerja usaha yang ada di Kabupaten Jember dengan menyajikan sistem kasir menggunakan laporan yang lengkap.

7) LandingPress merupakan sebuah platform *wordpress theme* yang bisa menghemat waktubagi penggunanya untuk membuat sebuah website, toko online, dan landingpage dengan mudah, tidak ribet, dan bahkan tanpa skill coding sekalipun.<sup>66</sup>

<sup>66</sup> Observasi pada Aplikasi JKOPi ( Jember Kota Pintar ), 10 Mei 2023.



**Gambar 4.4**  
**Tampilan Pelayanan – Pelayanan pada Fitur JDER**

c. JNews

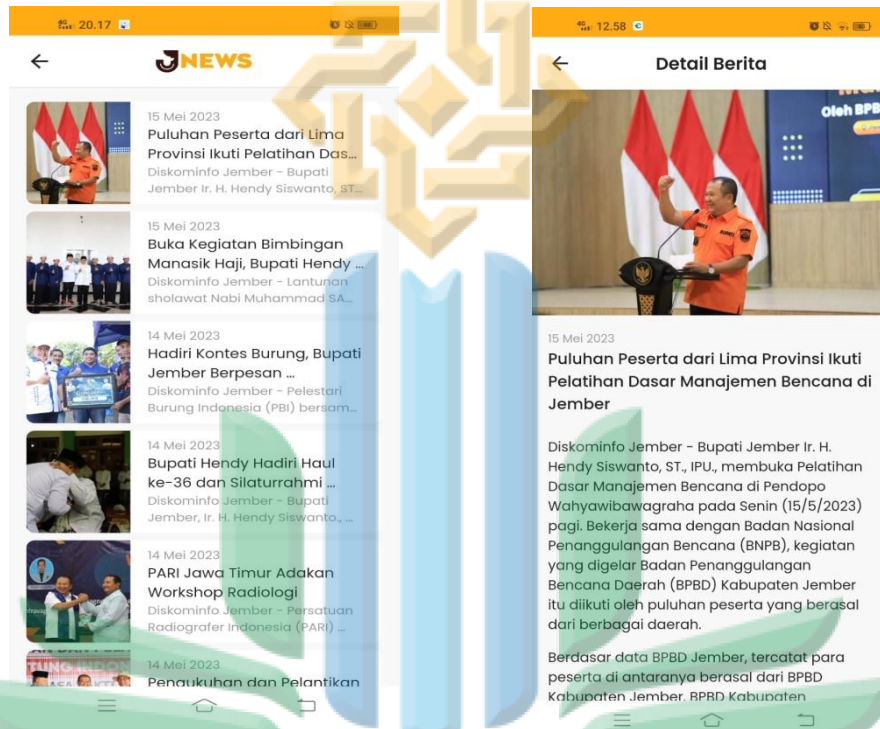
Pelayanan yang berisikan berbagai macam bentuk informasi serta berita yang aktual, terpercaya dan tentunya terupdate baik yang

sedang terjadi maupun yang telah terjadi. dan berita tersebut langsung di kelola oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Jember.

Dengan JNews Masyarakat Jember mampu mengetahui berbagai macam kegiatan apa saja yang telah di laksanakan oleh pemerintah

daerah. di dalam fitur tersebut terdapat detail berita beserta keterangan yang sangat lengkap, hanya dengan satu klik masyarakat pengguna

Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) bisa membaca berita ter update yang tengah terjadi di Kabupaten Jember.<sup>67</sup>



**Gambar 4.5**  
**Tampilan Fitur JNEWS**

**Gambar 4.6**  
**Tampilan Detail Berita JNEWS**

d. JEvent

Pelayanan yang di dalam nya termuat berbagai informasi tentang sebuah Event – event yang akan di laksanakan oleh Pemerintah

Kabupaten Jember dan di kemas dalam suatu pamphlet yang menarik untuk di lihat oleh masyaraat. berbagai macam informasi event yang

bisa di lihat dan hanya dengan mengklik salah satu berita event yang

<sup>67</sup> Observasi pada Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ), 10 Mei 2023.

inginkan pengguna Aplikasi bisa langsung membaca keterangan dan detail informasi event tersebut.<sup>68</sup>



Gambar 4.7  
Tampilan fitur Pelayanan  
JEvent



Gambar 4.8  
Tampilan Detail Informasi  
Jevent

Fitur – fitur yang ada pada aplikasi JKOPi ( Jember Kota

Pintar ) merupakan salah satu bentuk strategi yang sangat efektif bagi para penggunanya. tidak hanya pada fitur – fitur saja namun ada strategi lain seperti yang di sampaikan kepala Diskominfo Jember Bapak Bobby Arie Sandy S.STP sebagai berikut :

“ Kami juga menyediakan sistem lapor yang dapat di fungsikan bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, baik itu kebingungan, problem solving dari masalah atau kendala yang tengah di hadapi langsung di respon secara otomatis dengan sistem, maupun operator kami di Diskominfo. kami juga menyediakan fitur yang mampu menerima saran atau aspirasi

<sup>68</sup> Observasi pada Aplikasi JKOPi ( Jember Kota Pintar ), 10 Mei 2023.

langsung dari masyarakat baik ditujukan untuk Aplikasi JKOPI ataupun Diskominfo sendiri “.<sup>69</sup>

Strategi dalam peningkatan pelayanan informasi public melalui Aplikasi seperti yang telah di sampaikan oleh kepala Diskominfo tentunya semakin memberi kesan dan manfaat yang positif bagi masyarakat Kabupaten Jember dan juga bagi Diskominfo sendiri agar kedepannya semakin terus berkembang.

## **2. Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai Pelayanan Informasi Publik berbasis Mobile bagi masyarakat Kabupaten Jember**

Seperti halnya pada fungsi komunikasi islam, fungsi utama komunikasi Islam yaitu untuk mewujudkan persamaan makna, dengan demikian akan terjadi perubahan sikap atau tingkah laku pada masyarakat muslim, perlu di ketahui juga bahwa komunikasi islam sangatlah penting untuk di terapkan fungsinya pada kehidupan sehari – hari agar proses komunikasi juga mampu berjalan sesuai dengan harapan komunikan serta komunikator. Prinsip etika tersebut sesungguhnya dapat dijadikan sebagai

landasan oleh setiap muslim dalam berkomunikasi, baik, baik dalam keseharian maupun dengan aktivitas-aktivitas lainnya.

Di antara fungsi komunikasi adalah untuk membimbing manusia.

Tidak semua mampu membaca kemampuan diri sendiri, dan tidak semua mampu menyelesaikan masalah sendiri, yang dimana hidup tidak akan pernah lepas dari masalah. Disinilah manusia memerlukan orang lain

<sup>69</sup> Bobby Arie Sandy, S.Stp, di Wawancarai oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 10 mei 2023.

untuk membimbingnya mencari solusi atau mengarahkannya ke tempat yang tepat. Dalam istilah komunikasi Islam, fungsi bimbingan ini disebut dengan Irsyad.<sup>70</sup>

Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) telah memberikan fungsi yang berguna sebagai petunjuk arah serta pembimbing khususnya bagi masyarakat Kabupaten Jember dalam segi informasi. Penjelasan seputar Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai media dalam peningkatan pelayanan informasi publik yang di kembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jember. di sampaikan oleh Maryani selaku Kepala Bagian Smart City dan statistic Diskominfo sebagai berikut :

“Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini adalah sebuah Aplikasi super APPS atau Aplikasi yang di dalamnya itu ada berbagai macam informasi serta Aplikasi – Aplikasi pelayanan masyarakat resmi dari OPD Jember dan bisa di akses dan di gunakan oleh seluruh masyarakat kapan pun dan dimanapun hanya menggunakan HP atau smartphone saja “<sup>71</sup>

Seperti yang telah di sampaikan Maryani bahwa Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) adalah sebuah fasilitas yang mawadahi Informasi bagi Publik atau masyarakat Jember yang bersifat resmi dari Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) Langsung. dalam penggunaannya pun masyarakat bisa mengaksesnya melalui *smartphone* atau Hp. seperti yang

di sampaikan pula oleh Maryani S.Kom sebagai berikut :

“ JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini kan umurnya masih belum setahun, karena memang ini berangkat dari keresahan masyarakat juga, perihal bingung dan sulitnya untuk mencari informasi seputar pelayanan – pelayanan yang berhubungan dengan OPD seperti

<sup>70</sup> Harjani Hefni, *Komunikasi Islam* (Pontianak, IAIN Pontianak Press 2014), 38.

<sup>71</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 12 Mei 2023.

kebutuhan dalam surat menyurat dan lain sebagainya, yang katanya prosedurnya masih sulit lah, informasinya gak tepat, masih harus membayar lah, antri lah, jauh lah, nunggunya lama lah. nah karena hal tersebut oleh karena itu, kami dari Diskominfo mencoba membuat sebuah wadah atau tempat yang di khususkan untuk menampung berbagai macam informasi serta akses bagi masyarakat Kabupaten Jember untuk menerima pelayanan – pelayanan yang lebih efektif, efisien dan yang paling penting gratis”<sup>72</sup>

Seperti yang telah di sampaikan Maryani S.Kom bahwa, Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) menjadi sebuah jawaban atas persoalan yang selama ini di rasakan oleh masyarakat Jember. Pelayanan – pelayanan yang selama ini sulit untuk di dapatkan sekarang bisa di akses informasi dan prosedurnya melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ). hal tersebut sangat berdampak positif bagi masyarakat Jember. Maryani S.Kom juga menyampaikan pada wawancaranya sebagai berikut :

“Melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini memang menjadi salah satu tujuannya untuk meningkatkan pelayanan Informasi bagi Publik, Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini salah satu program layanan Informasi public berbasis Mobile, di era sekarang kan hampir semua masyarakat Jember khususnya bisa menggunakan HP, nah dari situ kita menciptakan suatu kemanfaatan HP bagi masyarakat Jember. zaman sekarang semuanya bisa di dapatkan hanya melalui HP, sekarang serba digital semuanya. Jember sendiri ini termasuk kategori Smart City dari 120 Kabupaten”<sup>73</sup>

Seperti yang telah di sampaikan Maryani S.Kom bahwa layanan informasi publik yang menjadi tugas dan program Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember, kini mampu di tingkatkan dengan terciptanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) saat ini. yang di

<sup>72</sup> Desinta S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 16 Mei 2023.

<sup>73</sup> Maryani S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 12 Mei 2023.

nilai mampu membantu masyarakat dalam memperoleh informasi perihal pelayanan – pelayanan.

Ada hal yang menarik dari Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) dalam menjalankan fungsinya sebagai layanan informasi publik berbasis mobile seperti yang di sampaikan oleh Desinta S.Kom selaku operator Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai berikut :

“ Hal yang menarik sih sebenarnya selera masing – masing yah, namun kami di sini sebagai yang membuat dan pengelola Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), pastinya memberikan hal yang menarik agar bisa di terima oleh public atau masyarakat Jember. pastinya mulai dari halaman dan fitur yang di desain secara simple dan mudah untuk di gunakan, kami berupaya untuk memberikan kualitas sistem yang baik dan respon yang cepat, memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap agar masyarakat lebih mudah memahaminya, untuk informasinya juga pastinya lebih update dan terpercaya pastinya “. <sup>74</sup>

Berfungsi sebagai layanan informasi public yang mampu di konsumsi oleh masyarakat Kabupaten Jember secara efisien dan efektif menjadi tujuan utama serta fungsi dari adanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) tersebut. hal tersebut tidak lepas dari prosedur – prosedur atau

tata cara bagaimana mengoperasikan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) seperti yang telah di sampaikan oleh Desinta S.Kom sebagai berikut :

“ Untuk langkah – langkah nya sendiri dalam mengoperasikan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini cukup mudah, karena Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini sudah resmi dan legal, langkah pertama silahkan di cari di google playstore bagi pengguna hp android dan iostore bagi pengguna iphone, lalu ketikan saja namanya Jember Kota Pintar kemudian silahkan di download. setelah selesai di download masuk pada Aplikasi tersebut dan mendaftarkan menggunakan email pribadi yang aktif dan buat kata sandi atau password, setelah daftar nanti pada halaman pertama

<sup>74</sup> Desinta S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo, 16 Mei 2023.



bisa langsung muncul tampilan atau fitur – fitur tentang pelayanan yang telah di sediakan. sebelum bisa di gunakan di harapkan para pengguna Aplikasi tersebut melakukan proses registrasi, caranya sangat mudah hanya masuk dan mendaftar dengan memasukan NIK dan nanti bisa langsung kami Verifikasi, hal ini tujuannya untuk database dan ke aslian penggunannya adalah warga Kabupaten Jember<sup>75</sup>.

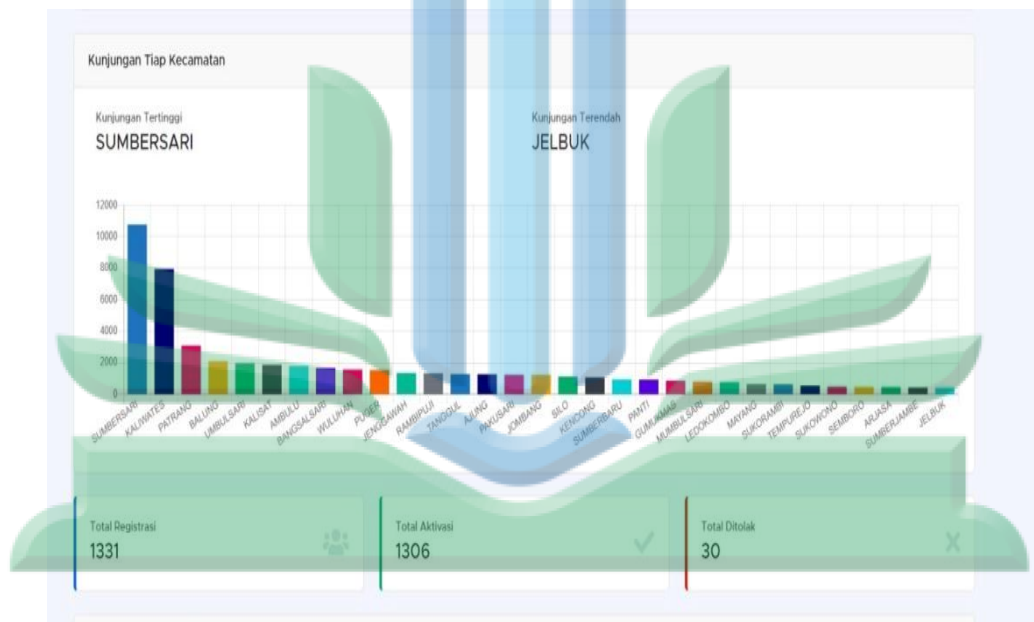
Langkah – langkah dalam pengoperasian Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di buat seminimalis mungkin dan memudahkan masyarakat dalam pra penggunaan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) tersebut. NIK yang di gunakan sebagai persyaratan verifikasi pada Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) bertujuan untuk Database yang di gunakan sebagai data kependudukan masyarakat Jember serta mengukur tingkat keberhasilan bagaimana Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) menjalankan fungsinya sebagai layanan informasi public berbasis mobile melalui jumlah masyarakat yang telah mengoperasikan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ). seperti yang di sampaikan pula oleh Desinta S.Kom sebagai berikut :

“ Sampai saat ini Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di jalankan bisa di nilai berfungsi dan sangat berguna, karena melihat dari database para pengunjung dan pengguna Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini tiap bulannya semakin bertambah, hampir tiap – tiap kecamatan juga terdata sudah banyak yang menggunakan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ). di sisi lain pihak OPD juga senantiasa menciptakan Aplikasi – Aplikasi pelayanan masyarakat yang kemudian menjadi perkembangan juga bagi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ini lebih lengkap juga informasi kepada masyarakat, jadi bisa di katakan cukup efektif lah dan semoga kedepannya juga hubungan yang baik terus terjaga dengan masyarakat dan pelayanan informasi public terus berkembang<sup>76</sup>.”

<sup>75</sup> Desinta S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo, 16 Mei 2023.

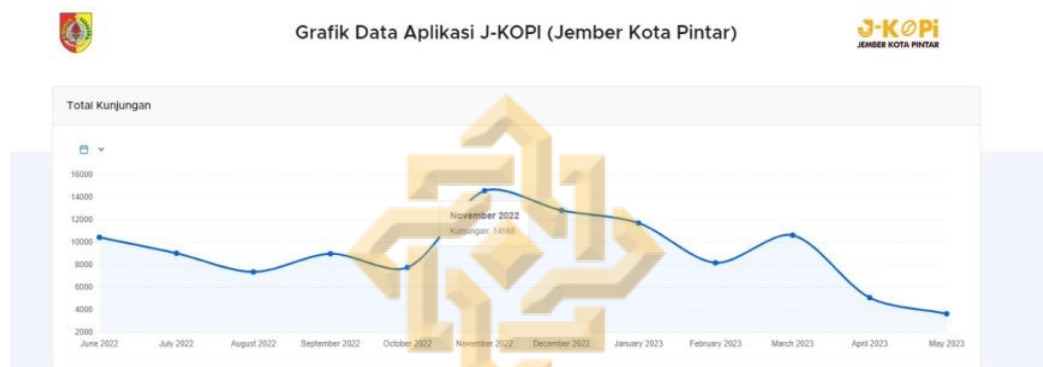
<sup>76</sup> Desinta S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 16 Mei 2023.

Dari Tanggapan Desinta S.Kom selaku Staf Sistem Analis dan Operator Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), bahwa Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) dapat menjalankan fungsinya mampu di ukur dari perkembangan dan kenaikan grafik database pengguna serta pengunjung Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) dari mulai nya Aplikasi tersebut di launching. Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yang di fungsikan oleh masyarakat Kabupaten Jember sebagai media layanan Informasi.



Gambar 4.9  
Grafik Pengguna Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar )

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**Gambar 4.10**  
**Grafik Pengunjung Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar )**

Dari tampilan Grafik di atas mampu menjadi tolak ukur serta bukti bahwasanya seperti apa yang telah di sampaikan Narasumber untuk saat ini keberhasilan Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) dalam menjalankan fungsinya sebagai layanan informasi public berbasis mobile mampu di ukur melalui data pada grafik tersebut. Seperti yang di sampaikan oleh Desinta S.Kom sebagai berikut :

“ Bisa di lihat dari grafik pengguna yang sudah mencakup seluruh kecamatan yang ada di Jember, meskipun ada kecamatan yang angka nya kecil tapi Alhamdulillah dengan umur JKUPI ( Jember Kota Pintar ) yang masih belum setahun, untuk saat ini bisa di katakan Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) ini dapat di fungsikan untuk membantu masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya berupa layanan informasi “.<sup>77</sup>

Dari apa yang telah di sampaikan Desinta S.Kom tersebut mampu di garis bawahi bahwasannya Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) mampu menjalankan fungsinya sebagai suatu bentuk layanan Informasi kepada public khususnya masyarakat Kabupaten Jember.

<sup>77</sup> Desinta S.Kom, di wawancara oleh penulis, Kantor Diskominfo Jember, 16 Mei 2023.

### C. Pembahasan Temuan

Merujuk pada apa yang telah di peroleh dari penyajian data, Bahwa Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) Merupakan salah satu program Pelayanan Informasi Publik berbasis Mobile yang di ciptakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Jember, dalam hal ini berfungsi untuk memberikan akses pelayanan yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Jember. dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), Strategi *Public Relation* yang di gunakan Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) guna menjalin hubungan dan kerja sama dengan seluruh OPD dan masyarakat Jember dalam mempertahankan eksistensi serta peningkatan pelayanan Informasi public berbasis mobile pada Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), peran dari seluruh OPD dan masyarakat pada setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Jember sangat berpengaruh penting dalam perkembangan Kota Jember sebagai salah satu dari 120 kabupaten *smart city*. Pelayanan informasi publik melalui

Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di nilai lebih efektif dan efisien untuk di gunakan oleh Publik atau Masyarakat Kabupaten Jember, hanya dengan mengoperasikannya melalui HP atau smartphone masyarakat bisa mengakses Informasi berbagai jenis pelayanan – pelayanan yang telah di sediakan oleh pemerintah Kabupaten Jember seperti pelayanan masyarakat, surat menyurat, enterpreneur, event dan berita – berita seputar Kabupaten Jember. dan hal tersebut sudah resmi langsung dari OPD Jember yang mampu di nilai aktual dan terpercaya.

Strategi *Public Relation* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) dalam peningkatan pelayanan informasi publik berbasis mobile antaranya seperti :

1. Strategi Sebelum adanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yaitu Menjalin hubungan baik serta kerja sama dengan seluruh OPD ( Organisasi Pemerintah Daerah ) Jember dalam mengintegrasikan suatu bentuk pelayanan yang di sediakan untuk publik di dalam Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ).

2. Strategi sesudah adanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yaitu sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak Diskominfo terkait penjelasan dan fungsi dari Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) sebagai layanan informasi public kepada seluruh OPD yang ada di Jember serta Kepala Desa atau perwakilan pada setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Jember. publikasi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) melalui sebuah media sosial seperti selalu mengupload pada akun resmi Diskominfo terkait

perkembangan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yang bisa di lihat dan di pantau langsung oleh masyarakat Jember publikasi melalui media

promosi seperti baliho yang di letakan pada area yang strategis guna agar masyarakat pada umumnya bisa melihat apa yang hendak di sampaikan

pada baliho tersebut seputar Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ).

Bekerja sama dengan seluruh staf Diskominfo dan seluruh OPD Jember,

untuk mencatumkan atau menempelkan stiker pada transportasi Dinas seperti di bagian Belakang Mobilnya. guna agar dapat mempublikasinya

langsung kepada masyarakat Jember. Beberapa strategi tersebut di lakukan agar masyarakat mampu menerima suatu informasi tentang adanya suatu pelayanan – pelayanan yang kini telah terintegrasi pada satu Aplikasi dan bisa di akses melalui Aplikasi mobile yang ada di Hp atau *smarthphone*.

3. Ada beberapa strategi yang dilakukan pihak Diskominfo melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) ketika di gunakan, yaitu pengguna bisa berkomunikasi secara langsung dengan *customer service* atau operator yang membantu dan mengarahkan baik ketika kurang memahami maupun memberikan *problem solving* ketika ada suatu bentuk kendala. di sajikannya ketentuan dan persyaratan secara narasi yang lengkap dan mudah di pahami oleh pengguna, pada Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) juga terdapat beberapa fitur – fitur yang menarik serta lengkap agar masyarakat dapat tertarik menggunakan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ).

Untuk mengidentifikasi fungsi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar )

sebagai pelayanan informasi public berbasis mobile di Kabupaten Jember :

1. Memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan. berdasarkan penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti menunjukan bahwa prosedur dalam pelayanan informasi public melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) lebih sederhana di bandingkan dengan cara manual sebelum menggunakan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar )

2. Memberikan kejelasan terkait persyaratan teknis dalam menerima suatu bentuk pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah Kabupaten Jember

dengan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), perbedaan yang signifikan bagi masyarakat tentunya sangat berbeda dengan persyaratan teknis sebelum adanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ). sebelumnya masyarakat harus meluangkan waktunya untuk datang langsung ke kantor dan rela mengantri untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan atau mendapatkan pelayanan, namun setelah adanya Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) masyarakat bisa mendapatkan informasi dan pelayanan secara mandiri di manapun dan kapan pun melalui Hp atau *smartphone* masing – masing asalkan memiliki suatu koneksi internet Hal ini dapat mempengaruhi dalam mengurangi keterbatasan geografi dan waktu sehingga pengguna Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) dapat menggunakan suatu layanan dengan lebih mudah dan cepat.

3. Pelayanan yang efisien, Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) mampu mempercepat suatu proses pelayanan secara otomatis, permintaan suatu pelayanan melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) dapat diproses

secara langsung tanpa perlu melalui proses secara manual yang mengakibatkan memakan banyak waktu dan proses yang lebih lama, hal ini

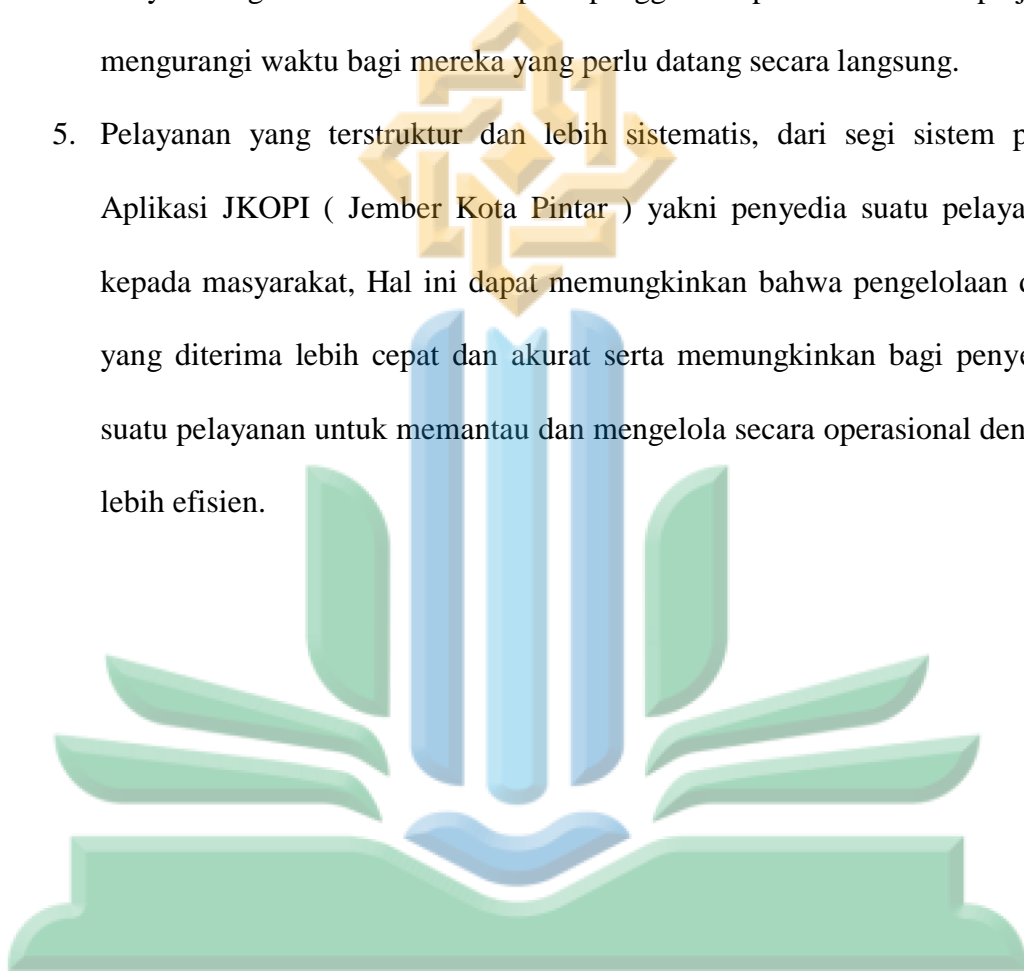
juga dapat mengurangi suatu biaya dan meningkatkan efisiensi secara operasional. pada tahap awal untuk dapat mengakses Aplikasi JKOPI (

Jember Kota Pintar ) secara menyeluruh masyarakat di haruskan mencantumkan NIK guna sebagai database ke aslian warga Jember.

4. Dapat mengurangi antrian dengan menggunakan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) pengguna dapat menghindari antrian yang berkepanjangan

yang biasanya terjadi pada suatu tempat pelayanan publik hal ini tidak hanya menghemat waktu dari para pengguna Aplikasi akan tetapi juga mengurangi waktu bagi mereka yang perlu datang secara langsung.

5. Pelayanan yang terstruktur dan lebih sistematis, dari segi sistem pada Aplikasi JKUPI ( Jember Kota Pintar ) yakni penyedia suatu pelayanan kepada masyarakat, Hal ini dapat memungkinkan bahwa pengelolaan data yang diterima lebih cepat dan akurat serta memungkinkan bagi penyedia suatu pelayanan untuk memantau dan mengelola secara operasional dengan lebih efisien.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan yakni tentang Strategi *Public Relation* Diskominfo dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember. maka dapat di tarik benang kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi yang di laksanakan *Public Relation* Diskominfo dalam peningkatan pelayanan informasi publik terbukti mampu menjawab permasalahan – permasalahan yang selama ini di rasakan masyarakat Jember. melalui mobile atau *smarthphone*, Dinas Komunikasi dan Informatika Jember ( Diskominfo ) berupaya Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik lebih mudah di jangkau, efektif dan efisien untuk di konsumsi oleh masyarakat Jember. Strategi *public relation* yang di Dinas Komunikasi dan informasi ( Diskominfo ) laksanakan seperti menciptakan hubungan yang baik dengan OPD Kabupaten Jember untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas pelayanan masyarakat yang di kemas di Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), dengan kantor kecamatan yang mewakili setiap warga Jember agar dalam setiap memberikan suatu pelayanan mampu di arahkan pada Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ), Sosialisasi yang di hadiri oleh seluruh OPD Jember, Kepala desa di setiap kecamatan yang ada di

Kota Pintar ) melalui baliho dan stiker yang di pasang pada setiap Mobil Staf Diskominfo dan OPD jember.

2. Fungsi dari Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) yakni sebagai wadah atau media pelayanan informasi public berbasis mobile, JKOPI ( Jember Kota Pintar ). Pada Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) terdapat berbagai macam bentuk fitur – fitur yang berfungsi sebagai informasi terkait pelayanan – pelayanan yang telah di sediakan oleh pemerintah, yang bisa di akses secara gratis, di manapun dan kapanpun oleh masyarakat Kabupaten Jember. Memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan, memberikan kejelasan terkait persyaratan teknis dalam menerima suatu bentuk pelayanan, pelayanan yang lebih efisien, dapat mengurangi antrian, serta pelayanan yang terstruktur dan lebih sistematis bagi warga masyarakat Kabupaten Jember.

## B. Saran

Berdasarkan Uraian dari Simpulan di atas, maka saran yang di

sampaikan oleh peneliti terkait dengan Strategi *Public Relation* Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik

melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember adalah :

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) lebih memperluas jangkauan hubungan nya kepada seluruh perangkat desa yang ada di Kabupaten Jember, memperluas publikasi pada setiap daerah yang ada di Kabupaten Jember demi meluasnya pengguna Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) dan lebih di kenal oleh seluruh masyarakat Kabupaten

Jember. Dalam Melaksanakan Strategi yang di lakukan Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) senantiasa mengikut sertakan masyarakat umum seperti sosialisasi secara langsung di berbagai desa yang ada di Kabupaten Jember guna memberikan wawasan serta pemahaman seputar Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) bagi penggunaannya. Serta lebih meningkatkan ke stabilan sistem dari Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) dari segi pendaftaran sampai penggunaan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ). Menyediakan fitur menarik seperti wadah yang menampung gagasan atau ide yang di sampaikan oleh masyarakat umum seputar pelayanan – pelayanan yang di berikan kepada masyarakat Jember guna untuk perkembangan dari layanan informasi publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ). Senantiasa mengupdate pembaruan terkait fitur – fitur dan pelayanan yang baru serta menarik agar masyarakat Jember semakin banyak yang menggunakan Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) serta masyarakat mampu menerima fungsi dan kegunaan dari Aplikasi tersebut.

2. Bagi Peneliti agar lebih mendalami lagi terkait strategi dan fungsi serta strategi – strategi yang di lakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika guna menjadikan penelitian ini sebagai manfaat bagi peneliti – peneliti lain dan masyarakat kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- F. Rachmadi, *Public Relation Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Surakarta: Cakra Books, 2014.
- Hastuti, Dewi Ayu Sri, and Eny Susilowati. "Cyber Public Relations Diskominfo Kabupaten Klaten dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik". *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 2020.
- Hefni Harjani. "*Komunikasi Islam*" Skripsi, IAIN Pontianak, 2014. "Diskominfo", <https://diskominfo.jemberkab.go.id/blog/detail/Jember-Go-Digital-Jember-Kota-Pintar-Jember-Keren>.
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Kriyantono, Rachmat, and S. Sos. *Public relations, issue & crisis management: pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif*. Kencana, 2015.
- Kustadi Suhandang, *Public Relations Perusahaan Kajian Program Implementasi*, Bandung : Nuansa Cendekia, 2004.
- Mardiana, Wike, Hamim, dan Kendry Widiyanto. "Strategi komunikasi public relations Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan citra di mata publik." *Jurnal Representamen* 3.02, 2017.
- Massyat, M. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik*, Gresik : Kantor Camat Panceng Kabupaten Gresik, 2017.
- Farhatania Mia. "Upaya peningkatan pelayanan public melalui Aplikasi SIDEKEM di Desa Kuta Kabupaten Pemalang". Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2017.
- Morissan, *Management Public Relations*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.
- Nababan, S. "Strategi pelayanan informasi untuk meningkatkan keterbukaan informasi public". *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2020.
- Philip Kotler. *Marketing Management*, Jakarta: Pren Hallindo, 1997.

Mulyawan Rahman, Birokrasi Dan Pelayanan Publik, Bandung: UNPAD Press, 2016.

Kriyantono Rahmat, Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.

Ruslan Rosady, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.

Sari, Desti Riska. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah* (Studi Kasus Desa BuyutUdik Kecamatan Gunung Sugih), Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2018.

Setyo Soedrajat, Manajemen Pemasaran Jasa Bank, Jakarta:Ikral Mandiri Abadi,1994.

Sugiyono , Metode Penelitian Kualitatif, Bandung:Alfabeta, 2017.

Sugiyono, “Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D” , Bandung : Alfabeta,2014.  
Sugiyono, “Penelitian Kualitatif”. Bandung : Alfabeta,2016.

Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat Exploratif, interpretif, Interaktif, dan Kontrukstif, Bandung: Alfabeta,2017.

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2010.

Syafi’i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1 , Jakarta: GemaInsani, 2001.

UTOMO Pudji. Strategi Public Relation Dalam Pelayanan Informasi. *Komunikologi: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 2005.

WASESA, Silih Agung. *Strategi public relation*. Gramedia Pustaka Utama, 2005.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Isharuddin  
NIM : D20191062  
Prodi/Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Dakwah  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
Shiddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Strategi Public Relation Diskominfo Jember dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kabupaten Jember** “ ini adalah hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian yang di rujuk sumbernya.

Jember, 2023  
Penulis



Mohammad Isharuddin  
NIM. D20192062

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Matrik Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode penelitian	Fokus Penelitian
1.	Strategi Publik Relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi</li> <li>Kerja sama</li> <li>Hubungan Baik</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat dapat mengetahui dan memahami fungsi dan tujuannya</li> <li>Mampu mencapai tujuan yang di inginkan dengan adanya pihak yang membantu</li> <li>Menciptakan opini yang positif terhadap instansi terkait</li> <li>Memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna (Masyarakat Jember)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wawancara ( Kepala Bidang Smart City dan Statistik : Maryani S.Kom dan Staf Sistem analisis dan pengelola aplikasi JKOPI : Desinta Damayanti S.Kom )</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kualitatif</li> <li>Informan dan subyek penelitian</li> <li>Penentuan lokasi penelitian : Kantor Diskominfo Jember</li> <li>Metode pengumpulan data : Observasi, wawancara, dokumentasi</li> <li>Metode analisis : Deskriptif kualitatif</li> <li>Keabsahan data : Triangulasi sumber dan triangulasi teknik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana strategi public Relation Diskominfo Jember dalam peningkatan pelayanan informasi public berbasis mobile di kabupaten Jember ?</li> <li>Bagaimana fungsi aplikasi JKOPI sebagai pelayanan informasi public di Kabupaten Jember ?</li> </ol>
2.	Peningkatan Pelayanan Informasi Publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi</li> <li>Efektivitas</li> <li>Kesederhanaan</li> <li>Kejelasan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Meningkatnya minat bagi masyarakat</li> <li>Memberikan kemudahan bagi instansi terkait</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dokumentasi</li> </ol>		





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136 Telp. 0331-487550  
email : [fakultasdakwah@uinkhas.ac.id](mailto:fakultasdakwah@uinkhas.ac.id) website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B. /Un.22/6.a/PP.00.9/ /2022 1 Mei 2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.  
Dinas Komunikasi dan Informatika Jember

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Mohammad Isharuddin  
NIM : D20191062  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Semester : VIII (Delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama  $\pm$  30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Strategi Publik Relation Diskominfo dalam peningkatan pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi JKOPi di Kabupaten Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R



An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Siti Raudhatul Jannah







**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Letjen S Panman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada  
Yth. Sdr. Kepala Dinas Komunikasi dan  
Informatika (Diskominfo)  
Kabupaten Jember  
di -  
Jember

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 074/1317/415/2023

Tentang  
**PENELITIAN**

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian  
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UINKHAS) Jember, 23 April 2023, Nomor: 1, Perihal: Surat Izin Melaksanakan Penelitian di Kantor Diskominfo Jember

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama : Mohammad isharuddin  
NIM : D20191062  
Daftar Tim : -  
Instansi : UINKHAS/Dakwah/Komunikasi Penyiaran Islam  
Alamat : Jalan Mataram No 1, Karang Miuwo, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember  
Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul/terkait Strategi Publik Relation Diskominfo dalam peningkatan pelayanan Informasi Publik melalui aplikasi JKOPi di Kabupaten Jember  
Lokasi : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jember  
Waktu Kegiatan : 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember  
Tanggal : 26 April 2023

**KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
KABUPATEN JEMBER**

Ditandatangani secara elektronik



**Dr. H. EDY BUDI SUSILO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19691214 198809 1 001

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Jember

## DOKUMENTASI

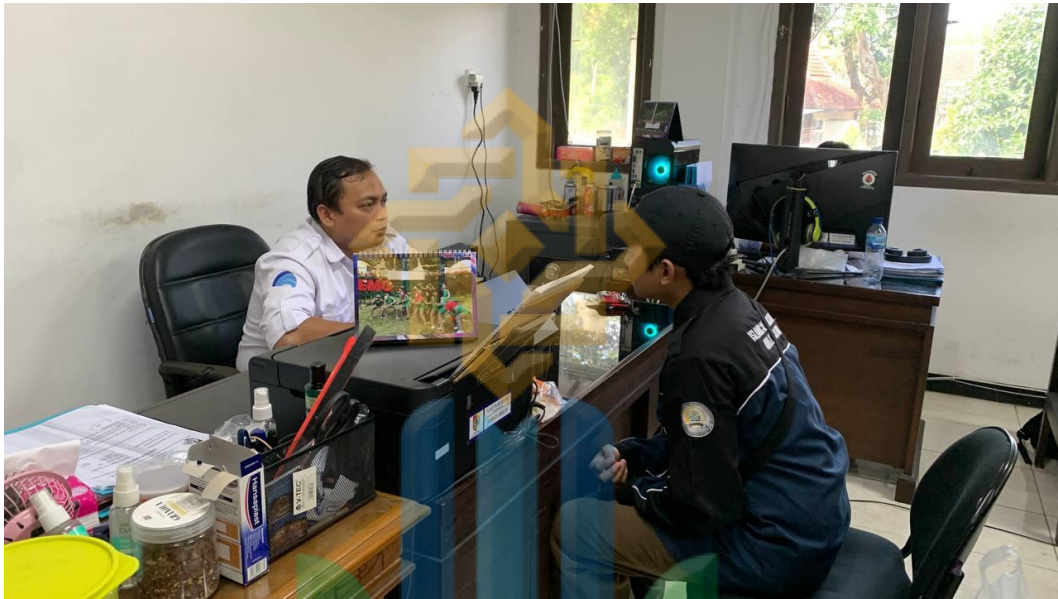


Wawancara dengan Kepala Bidang Smart City dan statistik



Wawancara dengan staf sistem analisis dan Operator Aplikasi JKUPI ( Jember

Kota Pintar )



Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda



Sosialisasi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) di Kecamatan Sukorambi



Publikasi Aplikasi JKOPI ( Jember Kota Pintar ) pada Transportasi OPD Jember



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R



## BIODATA PENULIS



### 1. Identitas Diri

Nama Lengkap : Mohammad Isharuddin  
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 11 September 2000  
Alamat Rumah : Jl Sidorejo RT 03 RW 02 Ketanen Panceng  
Gresik,  
No. Hp : 082131866919

### 2. Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah	Tahun
TK	RA Tashwirul Afkar Ketanen	2006-2007
SD/MI	MI Tashwirul Afkar Ketanen	2007-2013
SMP/MTs	MTS Tashwirul Afkar Ketanen	2013-2016
SMA/MA/SMK	SMA Negeri 1 Sidayu	2016-2019
S1	UIN KHAS Jember	2019-2023

### 3. Riwayat Organisasi

- Himpunan Mahasiswa Program Studi ( HMPS ) Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
- Senat Mahasiswa (SEMA) Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
- Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesi ( PMII ) Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
- Ikatan Mahasiswa Metropolitan Barat ( IKMAMEBA ) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember