

**MANEJEMEN HUMAS PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA DALAM  
PENGELOLAAN WEBSITE UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN ( UPIK )  
UNTUK MEMPERBAIKI FASILITAS UMUM (Periode Agustus 2017)**

Aziz Abdillah

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[azizabdillah3@gmail.com](mailto:azizabdillah3@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini berkaitan tentang strategi yang dilakukan manajemen humas pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pengelolaan website Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Umum. Pengelolaan fasilitas umum menggunakan empat fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan memberikan rekomendasi kepada pemerintah Kota Yogyakarta untuk meningkatkan strategi manajemen dalam layanan website UPIK.

Selain itu, metodologi penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan wawancara dan studi dokumentasi sebagai sumber data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen yang dilakukan oleh humas pemerintah Kota Yogyakarta terdapat penemuan bahwa operator yang memberikan respon kepada masyarakat, terlihat beberapa mengabaikan keluhan dari UPIK dengan tidak memberi tanggapan.

*Kata Kunci: Manajemen humas, UPIK, Pemerintah, Website*

**PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT OF YOGYAKARTA CITY IN THE  
MANAGEMENT OF THE INFORMATION AND COMPLINTS (UPIK) WEBSITE  
SERVICE UNIT TO IMPROVE GENERALSAL FACILITIES (Period August 2017)**

***Abstract***

*This research relates to the strategies carried out by the public relations management of the Yogyakarta city government in managing the website of the Information and Complaints Service Unit (UPIK) to improve public facilities. Management of public facilities uses four management functions, namely, planning, organizing, implementing, and evaluating. This study aims to describe, analyze, and provide recommendations to the city government of Yogyakarta to improve management strategies in UPIK website services.*

*In addition, this research methodology uses descriptive qualitative research with interviews and documentation studies as data sources. The results of this study indicate that the management strategy carried out by the public relations of the Yogyakarta city government found that the operator who gave a response to the community seemed to ignore some complaints from UPIK by not responding.*

*Keywords: Public Relations Management, UPIK, Government, Website*