

ABSTRAK

Diskominfo Kota Sukabumi memiliki aplikasi SUPER (Sukabumi Participatory Responder) sebagai sarana masyarakat kota Sukabumi dalam melakukan laporan pengaduan ataupun aspirasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai strategi yang dilakukan Diskominfo terkait dengan hadirnya inovasi aplikasi SUPER sebagai sarana pengaduan masyarakat kota Sukabumi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Peneliti menggunakan konsep manajemen strategi *public relations* oleh Cutlip, Center, dan Broom dalam buku *Effective Public Relations*, mengenai teori empat Langkah proses *Public Relations* (2005 : 268) yaitu membahas terdapat analisis situasi, membuat rencana dan program, berindak dan berkomunikasi, dan evaluasi program. Temuan dari penelitian ini adalah strategi aplikasi SUPER Diskominfo kota Sukabumi sebagai sarana pengaduan masyarakat kota sukabumi sudah dilakukan dengan baik oleh Diskominfo kota Sukabumi melalui sosialisasi secara *online* dan *offline*, pengelolaan, juga pengembangan aplikasi SUPER.

Kata Kunci: Aplikasi SUPER, Penanganan pengaduan, Strategi *public relations*