

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS KINERJA  
BAGIAN HUMAS SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**DEWI WAHYUKESUMANINGSIH**

**NIM. 016124317**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA**

**2013**

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

Tugas Akhir Program Magister (TAPM), yang berjudul, “ Analisis Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir ”, adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 15 Juni 2013

Yang Menyatakan,



( Dewi Wahyukesumaningsih )

NIM. 016124317

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah  
Kabupaten Indragiri Hilir.

Penyusun TAPM : Dewi Wahyukesumaningsih.

NIM : 016124317.

Program Studi : Magister Administrasi Publik (MAP)

Hari/Tanggal : Sabtu / 15 Juni 2013

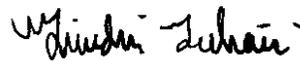
Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos. M.Si  
NIP. 19750831 1998 02 1 001



Dr. Aminudin Zuhairi, Ph.D, M. Ed  
NIP. 19611127 198803 1 001

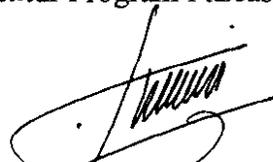
Mengetahui :

Kabid ISIP

Direktur Program Pascasarjana



Florentina Ratih Wulandar, S.IP, M.Si.  
NIP. 19700609 199802 2 001



Suciati, M.Sc., Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PENGESAHAN**

Nama : Dewi Wahyukesumaningsih.  
 NIM : 016124317.  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik (MAP)  
 Judul Tesis : Analisis Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah  
 Kabupaten Indragiri Hilir.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu / 15 Juni 2012

W a k t u : 20.20 – 22.20 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

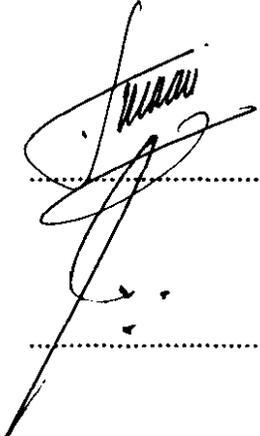
**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji : Suciati, M.Sc.,Ph.D  
 NIP.19520213 198503 2 001

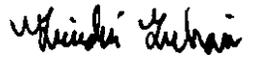
Penguji Ahli : Dr. Syahendri, M.Si  
 NIP.

Pembimbing I : Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos. M.Si  
 NIP. 19750831 1998 02 1 001

Pembimbing II : Dr. Aminudin Zuhairi, Ph.D, M. Ed  
 NIP. 19611127 198803 1 001



*o b r i*



**ABSTRACT****Performance Analysis of the Regional Secretariat of Public Relations****Indragiri Hilir****Dewi Wahyukesumaningsih****Open University**

Keywords: Performance, Public Relations.

The role and functions of the District Public Relations Indragiri Hilir in Improving Governance of Public Communication is very important as community service agencies. Public relations role as information to the public and shall seek to promote The management of Communications Public Relations technicians, so that functions associated with the appropriate authority to run the duties according to the requirements / statutes that have been enacted.

The Problems are taken by the authors is How the performance of the public relations Indragiri Hilir District Secretariat and the factors that affect the performance of the public relations Indragiri Hilir District Secretariat. Research by the author is a descriptive study with a qualitative approach because qualitative descriptive study is considered more relevant for use in observing and analyzing social phenomena in society. Data collection techniques used are documentation and interview techniques. The author uses an interactive model of data analysis. All data have been obtained in the study were collected, and then grouped to be used as input to be used as material evidence in the implementation of this writing.

Performance of Public Relations Secretariat Indragiri Hilir regency if we view from the duties and functions of the actual day-to-day execution of the current autonomy is not optimal, there are many ideas just sheer and have not followed up in practice. Poor performance of the public relations and professionalism are influenced by structural factors. This can be seen from the low seriousness employees in their daily work, which is characterized by a lack of infrastructure support. Served pretty good ability, as supported by education and training as well as technical guidance, Archival and Manuscript Department of Administration and Supervision Attached, and Job Analysis, then the low responsibility in carrying out its duties and functions in because the responsibility of authority and responsibility of superiors to subordinates are not fully granted especially in policy decisions.

**ABSTRAK****Analisis Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah****Kabupaten Indragiri Hilir****Dewi Wahyukesumaningsih****Universitas Terbuka****Kata Kunci** : Kinerja, Hubungan Masyarakat.

Peran dan fungsi Humas Kabupaten Indragiri Hilir dalam Meningkatkan Tata Komunikasi Publik sangat penting sebagai suatu lembaga pelayanan masyarakat. Humas berperan sebagai informasi kepada masyarakat dan harus berusaha meningkatkan Tata Komunikasi Publik, sehingga Fungsi teknis Humas yang berhubungan dengan kewenangan Humas dapat berjalan sesuai tugasnya memenuhi ketentuan/ketetapan yang telah berlaku.

Permasalahan yang di ambil oleh penulis adalah Bagaimana kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif karena penelitian deskriptif kualitatif dipandang lebih relevan untuk digunakan di dalam mengamati dan menganalisa fenomena-fenomena sosial di dalam masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik dokumentasi dan Wawancara. Penulis menggunakan analisis data model interaktif. Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti dalam pelaksanaan penulisan ini.

Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir bila dilihat dari tugas dan fungsi secara aktual yang dilaksanakannya sehari-hari dalam era otonomi sekarang ini belum optimal, masih banyak hanya sekedar ide belaka dan belum ditindaklanjuti secara nyata. Rendahnya kinerja Bagian Humas dipengaruhi oleh faktor profesionalisme dan faktor struktur. Hal tersebut dapat dilihat dari rendahnya kesungguhan pegawai dalam bekerja sehari-hari, yang ditandai dengan kurangnya dukungan sarana dan prasarana. Kemampuan bertugas cukup lumayan, karena didukung pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis, Kearsipan dan Tata Naskah Dinas serta Pengawasan Melekat, dan Analisis Jabatan, kemudian rendahnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di karenakan pemberian wewenang dan tanggung jawab dari atasan kepada bawahan tidak sepenuhnya diberikan terutama didalam mengambil keputusan dalam kebijakan.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini dengan judul “Analisis Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir”. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka Program Magister Administrasi Publik (MAP).

Dalam penulisan TAPM ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, yaitu dari mulai mengikuti perkuliahan sampai pada penulisan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Penulis juga menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai hamba Allah SWT dengan segala kekurangan, kealpaan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D ;
2. Kepala UPBJJ-UT Pekanbaru selaku penyelenggara Program Pasca sarjana kelompok Belajar Tembilahan ;
3. Pembimbing I (Dr. Meizy Heriyanto,S.Sos.M.Si.) dan Pembimbing II (Dr. Aminudin Zuhairi,Ph.D,M.Ed) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan TAPM ini ;

4. Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, beserta jajarannya yang telah menyediakan waktu, tempat dan tenaga untuk membantu penulis dalam pengambilan data ;
5. Kabid ISIP PPs-UT (Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si), selaku penanggung jawab program Magister Administrasi Publik (MAP) ;
6. Para Dosen Universitas Terbuka Program Magister Administrasi Publik (MAP), yang telah memberikan materi perkuliahan, baik melalui tatap muka langsung maupun lewat TUTON ;
7. Para pengelola Universitas Terbuka Program Magister Administrasi Publik (MAP) yang telah banyak membantu dalam penyusunan TAPM ini ;
8. Kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat dalam pembuatan TAPM ini ;
9. Anak-anak saya yang tercinta (Saputra Wahyunatra, Safitra T.Kesuma, Sanitra Syifa'Rizrifqi, Safitri Sriqamara Azalia dan Andika Dewantara) yang telah banyak memberikan dukungan moral ;
10. Sahabat-sahabat saya tersayang yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu disini, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini ;
11. Teman-teman mahasiswa Program Magister Administrasi Publik (MAP) UPBJJ-UT Pekanbaru Pokjar Tembilahan, atas kebersamaan dalam proses belajar mengajar selama ini ;

Akhir kata... Penulis mohon ma'af yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan TAPM ini, yang sekali lagi penulis

sampaikan bahwa, penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu secara rinci.

Namun penulis berharap, Kiranya Allah SWT berkenan membalas segala amal kebaikan semua pihak yang telah turut membantu hingga TAPM ini bisa terselesaikan dan dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu di masa mendatang.

Semoga kita semua selalu diberi kesehatan, diberi limpahan rezeki, diberi segala kemudahan dalam kehidupan dan penghidupan serta senantiasa mendapat ketenangan dan kebahagiaan dunia wal akhirat dalam ridho, barokah serta senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT. Amin yra...

Tembilahan, 15 Juni 2013

Penulis

**Dewi Wahyukesumaningsih**

**NIM. 016124317**

---

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL TAPM	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRACT ENGLISH .....	iv
ABSTRAK INDONESIA .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
1. Tugas Pokok dan Fungsi Bagian humas Setda Kab. Inhil .....	31
2. Struktur Organisasi pada Bagian Humas Setda Kab.Inhil .....	35
B. Perumusan Masalah.....	43
C. Tujuan Penelitian.....	44
D. Manfaat Penelitian.....	44
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	46
B. Pengertian Humas (Hubungan Masyarakat).....	52

C. Manajemen dan Pelayanan pada Humas .....	54
1. Fungsi-Fungsi Manajemen .....	56
2. Manajemen Pelayanan .....	57
3. Konsep Dasar .....	64
4. Peranan Humas .....	70
D. Kerangka Pemikiran .....	90
E. Hipotesis Kerja .....	96
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	97
A. Metode Penelitian .....	97
B. Lokasi Penelitian.....	99
C. Jenis dan sumber data .....	100
D. Teknis Pengumpulan Data .....	101
E. Narasumber/Informan.....	103
F. Teknis Analisis data.....	104
G. Variabel dan Indikator Penelitian .....	106
H. Definisi Konsep .....	110
1. Definisi Operasional .....	111
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	113
A. Gambaran Bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir .....	113
1. Visi Kabupaten Indragiri Hilir.....	115
2. Misi Kabupaten Indragiri Hilir .....	116
3. Arah Kebijakan.....	126
B. Hasil Temuan dan Pembahasan .....	127
1. Kinerja Bagian Humas dilihat dari Aspek Berwujud .....	128
2. Kinerja Bagian Humas dilihat dari Aspek Keandalan.....	136
3. Kinerja Bagian Humas dilihat dari Aspek Daya Tanggap.....	141

4. Kinerja Bagian Humas dilihat dari Aspek Kepastian .....	150
5. Kinerja Bagian Humas dilihat dari Aspek Empati.....	156
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	169
A. Kesimpulan.....	169
B. Saran .....	179
DAFTAR PUSTAKA .....	185

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. I.1. Skema Kinerja Bagian Humas Secara Umum .....	40
Tabel. I.2. Struktur Bagian Humas Setda Kab. Inhil.....	41
Tabel. II.1. Paradigma Pelayanan Publik.....	65
Tabel. II.2. Model Two Way Symmetrical.....	95
Tabel. III.1. Narasumber/Informan .....	103
Tabel. IV.1. Keadaan Personil Karyawan/Pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2013 .....	120
Tabel. IV.2. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan Tekhnis (Bimtek) yang diikuti oleh Karyawan/Pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir .....	125

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pemandu Wawancara .....	190
Lampiran 2. Contoh Sampel Transkrip Hasil Wawancara .....	193
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dan Pengumpulan Data dari Badan Kesbangpol Kab. Inhil .....	217
Lampiran 4. Surat Izin / Rekomendasi Penelitian dari UPBJJ-UT Pekanbaru	218
Lampiran 5. Surat Lampiran Perbaikan Judul TAPM S2 MAP dari PPS-UT Jakarta .....	219
Lampiran 6. Surat Pengantar Izin Penelitian Tesis S2 dari Pengelola Pokjar- UT Tembilahan .....	221
Lampiran 7. Surat Permohonan dari Penulis untuk mendapatkan Surat Pengantar Izin Penelitian dan Pencarian data .....	222
Lampiran 8. Surat Izin Belajar dari Setda Kab. Inhil .....	223
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup Penulis .....	224

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan bagian terpenting dalam menjalin hubungan antara organisasi/lembaga/institusi dengan masyarakat. Agar komunikasi terjalin dengan baik, maka suatu organisasi/lembaga/institusi membentuk bagian yang membidangi profesi menyangkut masalah komunikasi tersebut dengan sebutan Humas atau Hubungan Masyarakat atau *Public Relations*. Keberadaan Humas (*Public Relations*) sebagai sumber informasi terpercaya di sebuah organisasi/lembaga/institusi terasa penting kedudukannya di era globalisasi sa'at ini. Humas atau *Public Relations* adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan untuk menciptakan komunikasi yang baik, berkesinambungan, saling pengertian antara organisasi/lembaga/institusi dengan masyarakat.

Pengertian *Public Relations* menurut (*British*) *Institute Of Public Relations* (IPR) dalam Jefkins pada bukunya "*Public Relations*" adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya." (Jefkins,1992:8)

*Public Relations* merupakan upaya terencana dan berkesinambungan, ini berarti, *Public Relations* adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai suatu rangkaian dari program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. *Public Relations* sama

sekali bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan. Tujuan utamanya adalah menciptakan dan memelihara saling pengertian, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi/lembaga/institusi tersebut dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan.

*Public Relations* menurut Jefkins (2003:10) adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian, sedangkan menurut Effendy (1992:97) menambahkan bahwa salah satu kegiatan komunikasi yang dilakukan kegiatan Humas adalah menjalin hubungan dengan Publik Ekstern, Publik Ekstern yang menjadi sasaran kegiatan Humas adalah masyarakat, jalinan hubungan tersebut senantiasa dilakukan dalam rangka memelihara dan membina hubungan yang harmonis.

Tentang sasaran *Public Relations*, (Onong Uchjana Effendy mengatakan sebagai berikut bahwa Publik sasaran dalam humas terbagi menjadi dua yaitu, publik internal dan publik eksternal. Publik internal adalah khalayak yang bergiat di dalam organisasi/lembaga/institusi pada umumnya merupakan karyawan, sedangkan publik eksternal adalah mereka yang berada diluar organisasi/lembaga/institusi, tetapi ada hubungannya dengan organisasi/lembaga/institusi (Effendy, 1993 A:35).

*Eksternal Public Relations* adalah publik yang berada diluar organisasi/lembaga/institusi yang harus diberikan penerangan atau informasi untuk dapat membina hubungan baik (Yulianita, 1999:69). Menurut Oemi Abdurrachman, *Eksternal Public Relations* mempunyai tujuan untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang di luar badan atau instansi

sehingga terbentuk opini public yang *favourable* terhadap lembaga tersebut (Abdurrachman,2001:38).

Pentingnya Humas memang tidak diragukan lagi, karena Humas merupakan salah satu fungsi strategi dalam manajemen. Situasi seperti ini merupakan tantangan bagi Humas untuk menjawabnya dengan kiat atau strategi dan teknik Humas tertentu. Dengan kiat strategi Humas, lewat komunikasi yang baik, maka Humas akan mampu mengatasi situasi dan persoalan, bagaimanapun bentuknya, khususnya kalau tengah berhadapan dengan situasi krisis kepercayaan, krisis manajemen, dan krisis lainnya. Secara logika, bila suatu organisasi/lembaga/institusi tengah mengalami krisis kepercayaan dari *public* atau masyarakat umum, maka akan dapat membawa dampak negatif terhadap citranya, bahwa akan terjadi penurunan citra sampai pada titik yang paling rendah. Efektivitas komunikasi harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata, bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda, sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Organisasi/lembaga/institusi mungkin memang bisa lestari tanpa Humas, tetapi dengan program Humas yang terencana, suatu organisasi/lembaga/institusi bisa mengharapkan hasil yang lebih baik dan reputasi yang semakin meningkat.

Keberadaan Humas sebagai sumber informasi terpercaya juga terasa penting kedudukannya di era globalisasi sa'at ini. Di semua negara khususnya negara berkembang seperti Indonesia, lembaga *Public Relations* atau biasa dikenal dengan nama Humas sangat diperlukan. Humas merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau

golongan, agar lembaga/instansi Humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya dalam arti luas. Pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya pengertian dan penghargaan sebaik-baiknya. Humas merupakan bidang atau fungsi pelayanan publik yang diperlukan oleh setiap organisasi/lembaga/institusi, baik itu yang bersifat komersial maupun yang bersifat non komersial. Humas terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara instansi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya, antara lain dengan masyarakat sebagai publik.

Hubungan masyarakat atau *Public Relations* adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah organisasi/lembaga/institusi dengan publik atau masyarakat. Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada publik agar dalam melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan, baik organisasi/lembaga/institusi dengan pihak publik atau masyarakat yang terkait.

Humas merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka untuk menciptakan kerja sama, Humas merupakan suatu kebutuhan dalam masyarakat dewasa ini. Banyak orang tidak percaya dan sulit mempercayai bahwa Humas bermanfaat bagi organisasi/lembaga/institusi, anggapan itu dikarenakan mungkin adanya beberapa kelemahan-kelemahan yang ada di

dalam Humas tersebut, sehingga mungkin saja terjadi kesalahan penerapan dari individual dari Humas itu sendiri, yang terkadang cenderung tidak berintegrasi dengan baik terhadap bagian yang lain, kurang mengoptimalkan program yang telah terencana di sebabkan sesuatu atau lain hal, padahal Humas tidak beda dengan fungsi manajemen yang lainnya, yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, aksi dan evaluasi. Dengan kata lain, kerja Humas haruslah terencana dengan baik, dan dirumuskan tujuannya serta ditentukan tingkat keberhasilannya, sehingga sangatlah penting diterapkannya pengertian tata komunikasi publik, yang mana pada mulanya, komunikasi publik merupakan sebuah tata tertib landasan, tempat dibangunnya peradaban. Pengertian akan tata komunikasi publik merupakan komunikasi tatap muka yang sering di jumpai ketika berpartisipasi dan ikut menjadi sebagai pendengar di dalam suatu acara tatap muka dengan dua orang atau lebih (Deddy Mulyana, 1996:111-112).

Dengan alasan ini, pengertian komunikasi publik sering menuntut pembicara lebih berhati-hati dan terorganisasi agar dapat melaksanakan tata komunikasi publik dengan baik dan benar. Aktivitas komunikasi dari Humas berkaitan dengan dua hal yaitu aktivitas yang berhubungan dengan manajemen dan aktivitas yang berhubungan dengan teknis. Dalam menjalankan fungsi manajemen, Humas menjadi bagian manajemen dari suatu institusi yang bertugas menjaga keseimbangan komunikasi antara internal institusi dengan eksternal institusi, ataupun internal institusi itu sendiri. Humas memiliki kewajiban untuk membangun saling pengertian dan kerjasama yang baik antara institusi dengan publiknya agar tercipta iklim organisasi yang baik, maka pada akhirnya Humas dapat membangun citra

institusi komunikasi yang baik dimata publik.

Pendekatan Humas memang tidak harus dilihat semata-mata sebagai aparat organisasi/lembaga/institusi, yang utama, memang, penerapannya sebagai metode komunikasi oleh individual/personil Humas itu sendiri terhadap *public* atau masyarakat. Mengingat diperlukan waktu panjang untuk mengusahakan tiap individual/personil Humas mampu menerapkan metode komunikasi dalam kehidupan dan kegiatan sehari-harinya, hadirnya Humas atau *public relations* sebagai lembaga di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota sangat diperlukan.

Selain itu, peran Humas dirangkap *top manager* atau perangkat pemerintah lain. Kemungkinan lainnya, pemerintah mempekerjakan konsultan jasa di bidang *public relations* yang berada di luar struktur pemerintahan, terus-menerus atau secara insidental. Humas sebagai salah satu fungsi manajemen dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten atau Kota pada masa otonomi daerah yang sedang berlangsung saat ini sangatlah diperlukan, sesuai dengan pencaanangan melalui Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999, tersebut lebih memberikan keleluasaan bagi daerah untuk mengekspresikan dirinya menuju arah berkembang melalui pemberdayaan masyarakat daerah itu sendiri. Hal tersebut tentunya mengembalikan masyarakat daerah kepada penemuan dirinya masing-masing dengan ciri dan kemampuannya masing-masing, setelah terbelenggu dengan penyeragaman yang selama ini terjadi oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974.

Adapun Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, lebih menitik beratkan otonomi pada daerah Kabupaten dan Kota. Pada kenyataannya, daerah Kabupaten dan Kota lah yang dalam pelaksanaan sehari-harinya

berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga dengan demikian daerah Kabupaten dan Kota pulalah secara langsung maupun tidak langsung lebih memahami serta dapat menampung masukan-masukan berupa keluhan maupun kritikan ataupun sumbangan pemikiran berupa saran dari masyarakat. Berbicara masalah otonomi daerah, maka masalah penting yang perlu mendapat perhatian bukan saja diukur dari sisi kemampuan daerah dalam menggali sumber-sumber keuangan sendiri, namun titik berat keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah tersebut akan banyak ditentukan oleh kemampuan daerah dalam menata, membina struktur kelembagaan pemerintah daerah beserta perangkatnya selaku unsur pelaksanaannya.

Pada masa otonomi daerah yang sedang berlangsung sa'at ini merupakan suatu hal yang sangat penting dalam peningkatan perannya dengan jalan memperbaiki dan menyesuaikan konsep program Pemerintah Daerah agar Humas yang di kenal sebagai corong Pemerintah, agar penerapan konsep Humas atau *public relations* dalam manajemen modern selaras tuntutan dan tantangan era Orde Reformasi, era Masyarakat Informasi dan era Otonomi Daerah.

Otonomi Daerah yang sarat dengan isu strategi berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus berubah merupakan sebuah tantangan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota untuk menanggapi serta mensiasatinya dengan tanggap dan cepat agar tidak ketinggalan dari daerah lainnya dalam memacu gerak pembangunan. Pemerintah merupakan kelompok sosial yang berhubungan erat dengan masyarakat. Segala kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah berdampak pada masyarakatnya.

Sebagai penentu kebijakan, Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Bupati Indragiri Hilir dalam menentukan kebijakan juga harus mempertimbangkan dampak kebijakan tersebut terhadap masyarakatnya. Disamping itu, sangat penting bagi pemerintah untuk mendapatkan rasa kepercayaan dari publiknya. Maka dari itu dibentuk Bagian Humas pada satuan kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Rasa ingin tahu masyarakat terhadap hal-hal yang ada di sekitarnya sangatlah besar. Meningkatnya kecerdasan masyarakat berarti meningkat pula sistem kritis dari masyarakat. Sikap itu ditandai dengan makin tumbuhnya keinginan masyarakat untuk mengetahui berbagai data dan informasi mengenai segala sesuatu yang mereka lihat dan yang mereka dengar. Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang selama belum adanya otonomi daerah juga sering mencanangkan struktur yang dikesilkan, namun harus memperbanyak fungsi hanyalah sebagai wacana saja, sedangkan pelaksanaannya selalu saja harus berpedoman dengan ketentuan pusat.

Pada masa sekarang ini, yaitu era otonomi Kabupaten dan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir mulai berbenah diri dengan tekad yang bulat untuk mempergunakan kesempatan luas yang ada sekarang dalam membenahan lembaganya. Adapun urusan tersebut dilaksanakan pada masing-masing bagian dari satuan kerja yang ada pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang semuanya itu dulu berpedoman pada aturan pusat yang selama ini bersifat sentralistik, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari terlihat masih banyak tumpang tindih pekerjaan antara satu bagian dengan bagian lainnya, sehingga sering terjadi koordinasi yang tidak terlaksana dengan baik, tidak efektif dan tidak efisien.

Bila dilihat pula dari beban kerja yang diemban tidaklah ringan dalam era otonomi dan reformasi yang sedang maraknya kala ini, yaitu tuntutan untuk birokrasi yang ramping dan sesuai dengan kebutuhan organisasi serta aparat yang handal dan bersih dalam pelaksanaan tugasnya melalui pengawasan melekat yang juga merupakan cakupan tugas Bagian Humas ditambah pula dengan perlunya aparat birokrasi yang tanggap dan terampil serta intelektual dalam bekerja sehari-hari. Perlunya birokrasi dan komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini tidak terlepas dari kebutuhan untuk membenahi masing-masing bagian satuan kerja yang ada dalam Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang perlu dilakukan sesegera mungkin tanpa menunggu-nunggu lagi.

Sejalan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Bila dihubungkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom. Juga dihubungkan lagi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, maka perubahan ini perlu secara cepat disikapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, yang tentunya menjadi tugas untuk melaksanakannya dengan baik dan seksama mungkin, seiring dengan perubahan lingkungan tersebut. Untuk mengadakan perubahan tersebut, pada intinya, tujuan utama dari *public relations* atau humas adalah membentuk dan juga mempertahankan image baik dari lembaga Pemerintah yang menaunginya terhadap publiknya, karna reputasi baik sangat diperlukan bagi setiap bagian satuan kerja di lingkungan Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir. Sebagai instansi pemerintah yang besar, sudah tentu berusaha

mempertahankan serta membangun citra baiknya di mata publiknya.

Bagian Humas tidak bisa secara langsung merubah tatanan dan birokrasi yang ada tanpa adanya koordinasi dan mengikuti ketetapan/ketentuan yang telah berlaku, tapi juga harus terlebih dahulu mengadakan diagnosis terhadap unsur penunjang, pendukung dan pelaksanaannya berupa jumlah dari kualitas dan kuantitasnya. Seperti yang dikemukakan oleh Utomo (2000:6), bahwa dengan demikian penjabaran lebih lanjut untuk kabupaten dan kota maupun propinsi dalam mengatur kelembagaan dan sumber daya manusia di dalam kerangka reorganisasi, restrukturisasi, pengurangan ataupun pengembangan perlu diperhatikan:

1. Kesesuaian dengan kebutuhan daerah (misi ataupun tuntutan masyarakat dan kompetisi).
2. Kemampuan keuangan (ris dan potensi serta tersedianya dana perimbangan).
3. Kemampuan dan kualitas SDM (mendasarkan *job analysis-job spesification maupun job classification*).
4. Luas dan sempitnya daerah (sesuai dengan kondisi, Geografis, keberadaan daerah).
5. Tercapainya atau terjadinya kompatibilitas antar komponen atau fungsi.”

Selanjutnya dijelaskan pula oleh Numberi (2000:5-6), bahwa dengan penataan kelembagaan, maka organisasi/lembaga/institusi pada pemerintah harus semakin diarahkan menuju kelembagaan yang semakin mampu, fleksibel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dewasa ini. Memperhatikan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka kebijakan organisasi pemerintah diarahkan pada reformasi kelembagaan menuju organisasi masa depan yang bercirikan :

### 1. Visi dan Misi Jelas

Dengan visi dan misi yang jelas, akan dapat disusun organisasi/lembaga/institusi yang benar-benar sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan terutama mampu menyeimbangkan antara kemampuan sumber daya organisasi dengan kebutuhan nyata masyarakat.

### 2. Organisasi/lembaga/institusi flat atau datar

Dengan demikian berarti struktur organisasi tidak perlu terdiri dari banyak tingkatan atau hierarki, cukup memiliki satu *layer* di bawah pucuk pimpinan. Dengan bentuk seperti itu maka proses dalam akan dapat dilakukan dengan cepat karena dengan penghematan *layer* dalam struktur, maka waktu yang kurang diperlukan akan tereduksi.

### 3. Organisasi/lembaga/institusi ramping atau tidak banyak pembidangan.

Dengan demikian maka jumlah pembidangan secara horisontal dapat ditekan seminimal mungkin sesuai dengan beban dan sifat tugasnya, sehingga *span of control*-nya berada pada posisi ideal.

### 4. Organisasi/lembaga/institusi jejaring (*Network Organization*).

Dalam era globalisasi dewasa ini harus harus ditumbuhkan organisasi/lembaga/institusi jejaring, karena organisasi seperti inilah yang mampu melakukan aktivitas secara cepat dan efisien. Organisasi/lembaga/institusi yang tidak memanfaatkan *networking*, cepat atau lambat akan ditinggalkan pelanggan tertinggal karena kalah bersaing. Untuk itu berbagai kalangan menilai bahwa organisasi/lembaga/institusi yang sukses adalah “*small organization large networking*”.

### 5. Strategi organisasi (*Learning Organization*)

Dalam suasana perubahan yang sangat cepat dewasa ini, diperlukan organisasi yang mampu mentransformasikan dirinya untuk menjawab tantangan-tantangan dan kesempatan yang timbul akibat perubahan tersebut. Proses transformasi atau belajar dari setiap unsur tersebut kita kenal sebagai “Organisasi Pembelajaran”. Pada akhirnya yang cepat belajar akan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi.

### 6. Organisasi/lembaga/institusi banyak diisi jabatan-jabatan professional.

Hal ini terkait dengan bentuk yang *flat* dengan *layer* struktural struktural yang minimal, maka sejalan itu lebih banyak di isi oleh pejabat-pejabat profesional atau fungsional yang bekerja berdasarkan kompetensi profesional di bidang tertentu sesuai dengan *core business* yang bersangkutan.

#### 7. Organisasi/lembaga/institusi bervariasi

Terbuka untuk memiliki struktur yang berbeda antara satu lembaga dengan lembaga lain sesuai dengan kondisi dan prioritas misi masing-masing lembaga tersebut. Untuk itu pendekatan uniformitas yang kaku tidak tepat digunakan dalam penataan kelembagaan.”

Kinerja *public relations* atau Humas haruslah lebih insentif dan optimal, sehingga tingkat pencapaian hasil akan terlihat dan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikakan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk pencapaian target dalam melakukan tugas yang diemban. Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir terdapat kegiatan-kegiatan Humas yang berkaitan dengan aktivitas komunikasi. Menurut IPRA (*The International Public Relations Association*) Humas merupakan komunikasi dua arah atau *one to many* antara organisasi dengan publik secara timbal balik, dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerjasama dan pemenuhan kepentingan bersama.

Hubungan Masyarakat berkaitan langsung dengan aktivitas promosi, dokumentasi, publikasi dan kerja sama antara media pers dan masyarakat untuk menyampaikan program-program dan isu lokal maupun nasional yang penting untuk di sampaikan kepada masyarakat, Kabupaten Indragiri Hilir

pada khususnya. Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sebagai salah

satu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat harus mampu menumbuhkan kepercayaan publik terhadap instansinya. Untuk itu diperlukan suatu pengorganisasian yang baik, guna memberi *image* positif di masyarakat. Pengorganisasian juga tidak terlepas dari proses komunikasi, sebab dengan komunikasi dapat dicapai pengertian yang lebih baik antar organisasi dengan publik yang dituju, dan untuk itu diperlukan Humas sebagai jembatan penghubung antar Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan publiknya.

Peran dan fungsi Humas Kabupaten Indragiri Hilir dalam Meningkatkan Tata Komunikasi Publik, sangat penting sebagai suatu lembaga pelayanan masyarakat. Maka tidak jarang Kabupaten Indragiri Hilir tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan, baik yang datang dari luar maupun dari dalam instansi itu sendiri, serta kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung dari pelaksanaan tugas-tugas yang dilaksanakan, kondisi medan dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan di daerah-daerah dan lain sebagainya, sehingga secara tidak langsung juga berpengaruh kepada pembentukan citra (*image*) dan kepercayaan kepada publik.

Humas berperan sebagai informasi kepada masyarakat dan harus berusaha meningkatkan Tata Komunikasi Publik, sehingga Fungsi teknis Humas yang berhubungan dengan kewenangan Humas dapat berjalan sesuai tugasnya secara hirarkie memenuhi ketentuan/ketetapan yang telah berlaku.

Bagian Humas yang juga sebagai suatu organisasi formal dalam tugas sehari-harinya menyampaikan informasi, menyelenggarakan kepentingan publik diharapkan dan haruslah bekerja dengan mencapai hasil yang baik secara efektif dan efisien serta transparan dan saling mendukung, dengan

demikian, hubungan kerja yang saling menunjang antara satu dengan lainnya, antara atasan dengan bawahan, antara sesama bawahan, maupun antara sesama atasan pada masing-masing satuan kerja yang berada di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri hilir, dapat terlaksana dengan baik, seperti yang dijelaskan oleh Utomo, bahwa fungsi pokok dan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di dalam implementasinya oleh komponen-komponen pemda menjadi terintegrated tidak terfokus secara parsial (Utomo, 2001).

Kinerja menurut pendapat Suyadi Prawirosentoso dalam bukunya terbitan tahun 1999, Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika (Suyadi Prawirosentoso, 1999).

Dalam bahasa Inggris pada kata untuk istilah kinerja yaitu "*performance*" Menurut Thescribner Batam Dictionary (1979) Kinerja berasal dari kata "*to performance*" yang mempunyai beberapa istilah "*entries*" sebagai berikut: Melakukan, Menjalankan dan Melaksanakan; Memenuhi atau menjalankan kewajiban dalam suatu permainan; Menggambarkan dengan sarana atau alat music; Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; Melakukan sesuatu yang di harapkan oleh seorang atau mesin; Memainkan (pertunjukan musik).

Jadi pengertian kinerja adalah usaha yang dicapai oleh seorang yang diharapkan dapat bekerja sama untuk mencapai misi dan tujuan organisasi.

Kinerja dan prestasi yang diraih oleh suatu organisasi dapat dilihat dari berapa aspek sebagai berikut:

1. Aspek Produktivitas (*Produktivity*).

Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Aspek Kualitas Pelayanan (*quality of service*).

Aspek ini dapat dilihat sebagai aspek efektifitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada para konsumennya.

3. Aspek Responsivitas (*responsiveness*).

Yang di maksud dengan responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

4. Aspek Responsibilitas (*responsibility*).

Aspek ini adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

5. Aspek Profesionalisme (*professionalism*).

Untuk mengwujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, diperlukan adanya sumber daya manusia yang profesional. Hal ini berarti bahwa dalam menjalankan tugasnya, mereka harus memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas, berorientasi pada hasil dan memiliki

integritas yang tinggi dalam rangka mengemban visi dan misi organisasi.

Profesionalisme , meliputi :

- a. Komitmen dan konsistensi (terhadap visi/misi/tujuan organisasi)
- b. Wewenang dan tanggung jawab.
- c. Integritas dan profesional.
- d. Ketepatan/ Keakurasian dan kecepatan.
- e. Disiplin dan keteraturan kerja.
- f. Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

6. Aspek Akuntabilitas (*accountability*).

Aspek ini adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

7. Aspek Keterbukaan / Transparansi.

Yang dimaksud dengan keterbukaan atau transparansi adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Dari beberapa aspek-aspek tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai suatu kinerja atau prestasi kerja yang baik maka Humas dalam suatu organisasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri hilir, harus seimbang dalam produktivitasnya baik itu output maupun input, di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik di kantor maupun

kebutuhannya sehingga dalam melaksanakan tugasnya dapat bekerja secara efektif dan efisien. Untuk mencapai kinerja yang baik sudah seharusnya para aparatur pemerintahan memberikan tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap permasalahan yang dihadapinya. Sehingga dengan sikap cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Hal pertama yang diperlukan penulis dalam penyelesaian tulisan ini adalah tinjauan studi Humas sebagai satuan kerja pada organisasi/lembaga/institusi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dalam definisi eksplisit tentang apa yang dimaksud dengan sesuatu organisasi. James L. Gibson c.s, (1985), menyatakan bahwa organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang idak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri (Gibson, et.al ,1985:7).

Organisasi-organisasi yang dicirikan dalam maksud tersebut oleh perilaku yang diarahkan untuk pencapaian tujuan. Mereka mengupayakan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran , yang dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien. Hal itu melalui tindakan-tindakan serta kelompok-kelompok secara terpadu. Menurut Herbert G. Hicks (1972) menyajikan rumusan berikut untuk sebuah organisasi: Sebuah organisasi senantiasa mencakup sejumlah orang; Orang-orang tersebut terlibat satu sama lain dengan satu atau lain caramaksudnya mereka semua berinteraksi; Interaksi tersebut selalu dapat diatur/diterangkan dengan jenis struktur tertentu;

beberapa di antaranya merupakan alasan bagi tindakan-tindakan yang dilakukannya. Ia mengekspektasi bahwa keterlibatannya di dalam organisasi tersebut akan membantunya mencapai sasaran-sasarannya.

Untuk mewujudkan kinerja Humas yang sesuai dengan yang diharapkan, Humas seharusnya mempunyai konsep performance yang dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*The degree of accomplishment*" (Rue and Byars, 1981:375). Sering pula disebut tingkat pencapaian tujuan organisasi. Penilaian terhadap performance atau disebut juga kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian dimaksud bisa dibuat sebagai masukan guna mengadakan perbaikan untuk peningkatan kinerja organisasi pada waktu berikutnya (Mac Donald and Lawton, 1977). Apabila sebuah organisasi tidak menghasilkan keluaran berupa materi, *performance* juga sebagai sebutan bagi pengukuran output atau hasil dari organisasi. Penjelasan tersebut dibicarakan oleh Stodgil dalam hubungannya dengan permasalahan output organisasi.

Menurut Peter Jennergren dalam Nystrom dan Starbuck (1981:43), makna dari *Performance* (Kinerja) adalah "Pelaksanaan tugas-tugas secara actual". Sedangkan Osborn dalam John Willey dan Sons (1980:77) menyebutnya sebagai "Tingkat pencapaian misi organisasi". Dengan demikian dapatlah disimpulkan yang mana *performance* (kinerja) itu merupakan suatu keadaan yang bisa dilihat sebagai gambaran dari hasil sejauh mana pelaksanaan tugas dapat dilakukan berikut misi organisasi/lembaga.institusi. Untuk mengetahui bagaimana kinerja sebuah organisasi banyak pendapat para pakar dengan menggunakan indikator dan konsep, seperti efektivitas, efisiensi dan juga produktivitas untuk

menentukan sejauh mana kemampuan sebuah organisasi/lembaga/institusi dalam mencapai tujuan. Namun konsep dan indikator yang dikemukakan selalu saja hanya tepat digunakan bagi pihak swasta yang berorientasi keuntungan belaka, hal ini tentunya berbeda dengan organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat banyak tanpa mengejar keuntungan materi. Namun orientasi untuk pelayanan publik bagi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat untuk menuju suatu pemerintahan yang *good governance*.

Levine dkk (1990) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* (Dwiyanto, 1995). Georgepoulos dan Tannenbaum dalam Emitai Etzioni (82) Menggunakan ukuran keberhasilan sebuah organisasi dengan: Produktivitas organisasi; Bentuk organisasi yang luwes sehingga berhasil menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di dalam organisasi yang bersangkutan; Tidak adanya ketegangan, tekanan maupun konflik di antara bagian-bagian dalam organisasi tersebut.

Stodgil dan James D. Thomson (1967:33) berpendapat bahwa keberhasilan organisasi melalui: *productivity/performances*; *Integration and*; *Morale*; *Adaptiveness*; *Institutionalization*. Bila dilihat ukuran-ukuran yang diberikan para pakar di atas dapat dimaklumi adanya sisi yang hampir sama antara satu sarjana dengan yang lain. Ukuran kriteria tersebut memang telah dibuktikan berhubungan positif dengan efektivitas organisasi, namun demikian dalam pengukuran kinerja organisasi dari sudut pencapaian tujuan sebagai misi akhir dari tujuan banyak dari kriteria evaluasi tersebut relatif tidak stabil setelah jangka waktu selanjutnya, yang mana kriteria yang telah

dipakai untuk pengukuran kinerja waktu sekarang belum tentu tepat dan cocok lagi untuk waktu yang akan datang, mungkin saja dapat diragukan hasilnya pada waktu berikutnya. Untuk itu dalam menentukan kriteria yang akan dipakai dalam penelitian ini, penulis tidak langsung menggunakan pendapat salah satu pakar di atas, namun berusaha menyesuaikan dengan keadaan pada bagian-bagian satuan kerja lainnya di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri hilir.

Menurut Keban (1995), pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengukur kinerja Pemerintah daerah, yaitu pendekatan manajerial dan pendekatan kebijakan, dengan asumsi bahwa efektivitas dari tujuan pemda sangat tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut "*Public Management and Policy*". Pendekatan manajemen mempersoalkan hingga seberapa jauh fungsi-fungsi manajerial pemerintah daerah telah dijalankan seefisien dan seefektif mungkin. Sasarannya adalah semua yang bertugas mengimplementasikan kebijakan publik.

Selanjutnya Keban (1995) menggabungkan kedua pendekatan tersebut yang disebutnya dengan pendekatan moral/ethika, yang mana beliau melihat hingga seberapa jauh pemerintah daerah menaruh perhatian terhadap aspek moralitas, yakni apakah pemda memperlakukan pegawainya dan masyarakat umum atau golongan tertentu secara adil? atau apakah pemda memperhatikan internal dan eksternal etik? Apakah pemda cukup responsif atau tanggap terhadap perubahan yang datang dari masyarakat. Adapun sasaran dari pendekatan ini adalah gabungan dari dua pendekatan di atas.

Selanjutnya fungsi manajerial dapat ditinjau dari manajerial yang bertugas, berupa adanya peningkatan dalam pemakaian manajerial *skill*,

pemakaian sistem, dan prosedur kerja yang lebih baik, peningkatan motivasi serta kepuasan kerja di antara pegawai atau aparat pemda. Apakah peningkatan ini telah memberikan sumbangan terhadap tercapainya tujuan secara efisien dan efektif. Selain itu kinerja pemerintah dapat dinilai sampai sejauh mana masing-masing instansi telah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab tersebut yang merupakan manifestasi dari kegiatan manajemen dan *policy*. Dalam penelitian ini nanti yang dimaksudkan dengan *performance* (kinerja) adalah “Ada Tidaknya Bagian Humas melakukan tugas dan fungsinya secara aktual sehari-hari”.

Banyak faktor yang dapat berperan menciptakan kinerja pada suatu satuan kerja di lingkungan pemerintah, diantaranya visi-misi, struktur organisasi, prosedur kerja, sistem intensif, disiplin, kerja sama, kepemimpinan dan lain-lain. Hal tersebut telah dibuktikan dengan berbagai penelitian. Menurut Zauhar (1996:9), menyebutkan bahwa : “...peningkatan kinerja individu dapat dilihat dari keterampilannya, kecakapan praktisnya, kompetensinya, pengetahuannya dan informasinya, keleluasaan pengalamannya, sikap dan perilakunya, kebajikannya, kreativitasnya, moralitasnya dan lain-lain. Kinerja kelompok dilihat dari aspek kerjasamanya, keutuhannya, disiplinnya, loyalitasnya dan lain-lain (Zauhar, 1996:9)”.

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja individu sangat dipengaruhi banyak hal, yang mana sangat menonjol adalah kecakapan serta pengetahuan seseorang, sedangkan kinerja kelompok juga sangat kompleksnya, yang mana diantaranya adalah aspek kerjasama dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut tentunya dibutuhkan sikap profesionalisme dalam bekerja. Menurut Robins (2001:273), bahwa : “...Sejumlah faktor struktural

menunjukkan suatu hubungan ke kinerja. Di antara faktor yang lebih menonjol adalah persepsi peran, norma, inekuitas status, ukuran kelompok, susunan demografinya, tugas kelompok, dan kekohesifan”.

Selanjutnya, menurut pendapat Katz (1969), bahwa pelaksanaan tugas atau tujuan organisasi memerlukan dukungan struktur organisasi, seperti dasar hukum, tata kerja, fasilitas dan lain-lain. Kemampuan struktur organisasi merupakan kemampuan administrasi, yakni kemampuan organisasi untuk mencapai atau menyelesaikan tugas-tugas yang didukung oleh struktur organisasi di samping lingkungannya. Seberapa jauh kemampuan organisasi melaksanakan fungsi sangat tergantung pada tersedianya tenaga terlatih, *resources* dan tingkat kewenangan.

Selanjutnya Wright dkk (1996:138), berpandangan bahwa struktur organisasi adalah sebagai bentuk cara di mana tugas dan tanggung jawab dialokasikan kepada individu, di mana individu tersebut dikelompokkan ke dalam kantor, departemen dan divisi. Struktur Organisasi hendaknya selalu menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan publik dan lingkungan hal tersebut bertujuan untuk terciptanya kinerja organisasi yang efektif dan proses kerja yang cepat.

Melihat dari pendapat para pakar tersebut di atas jelaslah, bahwa profesionalisme pegawai dan struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi dalam kinerja suatu organisasi. Bagian Humas yang merupakan sebuah organisasi dari bagian yang ada di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam bekerja akan berhadapan langsung melayani masyarakat, memberi informasi-informasi dalam menunjang pelaksanaan pemerintah daerah. Dalam pelayanan publik untuk kegiatan

pelaksanaan kinerja Humas, cenderung lebih ditentukan oleh faktor SDM yang dituntut profesional dalam melaksanakan tugas sehari-hari dan struktur dalam kehumasan yang mengatur pekerjaan, harus dilakukan dalam mempersiapkan tenaga-tenaga handal yang berpotensi guna melayani masyarakat secara prima dalam bidang komunikasi dan informasi.

Menurut Kartasmita (1997:10), bahwa profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya, kesungguhan hati untuk mendalami, menerapkan, dan bertanggungjawab atas profesinya. Menanggapi pendapat tersebut, dapatlah kita maklumi, bahwa seseorang yang profesional dalam pekerjaannya perlulah suatu kesungguhan dalam bekerja yang didasari oleh pengetahuan yang mendalam, mengerti dan paham atas apa yang akan dilakukan dan yang telah dilaksanakannya dalam pekerjaan yang digelutinya, sehingga apa yang diterapkannya dalam bekerja sehari-hari akan menghasilkan keluaran yang memberikan arti dan kepuasan bagi yang membutuhkannya dan bagi dirinya sendiri yang pada akhirnya dapat di pertanggung jawabkan kapan dan dimanapun saat dibutuhkan.

Pendapat Bertrand R. Canfield dalam (Effendy, 1999:35), fungsi Humas adalah sebagai berikut: Mengabdikan pada kepentingan umum (*it should serve the public interest*); Menitikberatkan moral dan perilaku yang baik (*stress good moral and manners*); Memelihara komunikasi yang baik (*maintain good communication*).

Fungsi Humas menurut PRSA (*Public Relations Society of America*) dalam (Putra, 1999:9), antara lain sebagai berikut: *Programming*: Analisis masalah dan peluang untuk menentukan *goal* dan *public* serta merekomendasikan dan merencanakan kegiatan; *Relations*: Menjalin

hubungan dengan bagian-bagian lain dalam organisasi dan menjaga hubungan baik dengan pihak luar; *Writing and Editing*: Alat penting yang digunakan adalah melalui barang-barang cetakan (*booklets, release, news letter, laporan utama*) pekerja humas juga berkaitan dengan penulisan dan penyuntingan; *Information*: Membangun sistem informasi yang baik sebagai suatu cara penyebaran informasi efektif; *Product*: Berkaitan dengan produksi, media yang digunakan dalam penyebaran pesan-pesan dirancang oleh praktisi humas; *Special Event*: Kegiatan yang diarahkan untuk menarik minat perhatian dan memperoleh pengakuan dari publik terhadap perusahaan; *Speaking*: ketrampilan berbicara baik untuk tatap muka individu maupun kelompok; *Research and Evaluation*: pengumpulan fakta yang dilakukan secara formal, maupun informal, penelitian yang baik pada awal maupun pada akhir sebuah program kehumasan.

Formulasi fungsi humas tersebut di atas adalah pertama, sebagai pengabdian kepentingan umum yaitu perilaku yang positif untuk membantu orang lain langsung ataupun tidak langsung. Kedua, memelihara komunikasi yang baik antara organisasi atau perusahaan dengan publik atau masyarakat. Ketiga, menitik beratkan pada moral dan perilaku yang baik, artinya bahwa humas sebagai wakil organisasi tidak saja dalam keadaan formal atau kedinasan tetapi secara informal mampu menunjukkan kerapian, pribadi yang menyenangkan, moral dan perilaku individu yang konsisten untuk tetap dipertahankan dalam kehidupan sehari-hari.

Fungsi dan tugas Humas Pemerintah lebih menekankan pada *public services* untuk meningkatkan pelayanan umum. Melalui unit atau program

menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban pemerintahannya.

Pendapat John D. Millet yang dikutip (Ruslan, 2006: 341-342) menjelaskan, *Management in Public Services the Quest of Effective Performance*, yang artinya: Humas dalam dinas instansi/lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu sebagai berikut: Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspirations*); Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what it should desire*); Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh hubungan publik dengan aparat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*); Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak/publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah/tindakan yang diambil oleh pemerintah serta mengusahakan tumbuhnya hubungan harmonis antara lembaga/instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada public (masyarakat) tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana humas itu berada dan berfungsi. Jadi, pada dasarnya tugas humas pemerintah adalah: Memberikan penerangan dan

pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah, dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur, dan obyektif; Memberi bantuan kepada media berita (*news media*) berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting. Pemerintah merupakan sumber informasi yang penting bagi media, karena itu sikap keterbukaan informasi sangat diperlukan; Mempromosikan kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak di dalam negeri, maupun khalayak luar negeri; Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk *feedback* kepada pimpinan instansi-instansi pemerintahan yang bersangkutan sebagai input (Rachmadi, 1992: 77-78).

Tugas pokok Humas adalah bertindak sebagai komunikator di bidang informasi, membantu (*back up*) pada pemberitaan tentang perkembangan daerah dan info-info daerah, untuk mencapai tujuan dan sasaran bagi pemerintah, agar tercipta hubungan baik dengan publik hingga menciptakan pula citra serta opini masyarakat yang menguntungkan. Secara garis besar, Humas mempunyai peran ganda: yaitu fungsi keluar, berupa memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan atau kebijaksanaan pemerintah daerah kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran. Sedangkan kedalam, wajib menyerap reaksi, aspirasi atau opini khalayak tersebut diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama (Ruslan, 2006:343).

Fungsi pokok Humas Pemerintah Indonesia pada dasarnya, adalah sebagai berikut: Mengamankan kebijaksanaan pemerintah; Memberikan pelayanan, dan meyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat; Menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak; Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang (Ruslan, 2006: 343-344).

Untuk dapat mencapai sasaran organisasi seefisien mungkin, maka humas mengadakan kegiatan-kegiatan Humas pemerintah antara lain sebagai berikut: Membina pengertian khalayak atas kebijakan instansinya; Menyelenggarakan dokumentasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh instansinya; Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat umum masyarakat, dalam rangka ini Humas harus melakukan komunikasi dan membina hubungan baik dengan masyarakat; Mengumpulkan data dan informasi; Mengatur penyelenggaraan konferensi pers, *pers interview* dengan pimpinan (Rachmadi, 1993: 82-83).

Susanto (1977:77) berpendapat bahwa humas pemerintah pada dasarnya tidak mempunyai sesuatu yang dijual belikan. Penggunaan teknik periklanan dan publisitas terbatas pada menyadarkan masyarakat atau khalayak akan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan instansi yang bersangkutan (Susanto, 1977:77).

Susanto (1977:78) juga menyatakan bahwa setiap organisasi diperlukan adanya publik untuk mengetahui sejauh mana organisasi itu berkembang. Sebagai lembaga pemerintah, instansi-instansi pemerintah memerlukan dukungan masyarakat untuk mendukung kebijaksanaan yang dibuat, selain itu dukungan juga diperlukan untuk mensukseskan program pemerintah karena tanpa dukungan, maka penilaian orang tentang tindakan pemerintah dapat merugikan pemerintah (Susanto, 1977:78).

Dengan demikian, kegiatan dalam suatu organisasi kehumasan, bertujuan mentransfer pesan atau informasi dari organisasi kepada masyarakat harus berdasarkan hubungan yang saling menguntungkan agar masyarakat paham tindakan (*action*) yang dilakukan oleh pemerintah kepada publiknya (Ruslan, 2006: 344-345).

Salah satu tujuan keluar fungsi humas eksternal (*external public relations*) adalah memperbaiki hubungan dengan orang-orang atau instansi-instansi di luar organisasi/perusahaan (publik), demi terciptanya opini publik yang menguntungkan organisasi/perusahaan itu. Tugasnya adalah mengadakan komunikasi dua arah yang sifatnya informatif dan persuasif kepada publik luar. Informasi harus diberikan dengan jujur, berdasarkan fakta, dan harus diteliti, karena publik mempunyai hak untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya tentang sesuatu yang menyangkut kepentingannya. Komunikasi ke luar dengan masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai cara sebagai berikut: Melalui kontak pribadi (*personal contact*); Melalui media masa, seperti, *Press release*; Hubungan dengan pers (*press relations*); Hubungan dengan masyarakat (*community relations*); Publisitas (*publicity*), dan Melalui media komunikasi lainnya (Rachmadi, 1992: 53).

Berkaitan dengan beberapa aspek langkah-langkah fungsi humas eksternal di atas, untuk menjalin berbagai hubungan positif antara publik eksternal dan publik internal, dapat ditarik kesimpulan suatu pengertian yang mencakupi peran Humas di berbagai kegiatan di lapangan, yaitu sebagai berikut: Menginformasikan (*to inform*); Menerangkan (*to explain*); Membujuk (*to persuade*); Mengundang (*to invite*); Meyakinkan (*to convince*) (Ruslan, 2006: 144).

Dalam arti dinamis, organisasi dapat dikatakan sebagai kegiatan pembagian tugas dan tanggung jawab secara terperinci. Sedangkan dalam arti statis, organisasi merupakan wadah, rangka dasar (*frame work*) dari manajemen (Rachmadi, 1993:68). Definisi komunikasi organisasi sendiri, menurut Gold Haber dalam Muhammad, (2000:67-74) adalah proses penciptaan pesan dan kegiatan tukar menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang berubah-ubah dan mengandung tujuh konsep antara lain: Proses: di dalam organisasi terjadi penciptaan dan tukar menukar informasi secara terus menerus sehingga dikatakan kegiatan tersebut sebagai suatu proses; Peran: adalah berbagai macam simbol yang memiliki arti tentang orang, objek, dan kejadian yang dihasilkan karena proses interaksi dengan orang lain; Jaringan: di dalam organisasi terdiri dari orang-orang yang menduduki posisi tertentu dan terjadi pertukaran pesan dari mereka, dimana pertukaran pesan tersebut melewati suatu jaringan yang dinamakan jaringan komunikasi yang bisa terdiri dari dua orang atau lebih bahkan keseluruhan organisasi; Keadaan saling tergantung: organisasi adalah suatu sistem terbuka dimana masing-masing sistem yang ada didalamnya mengalami sifat

tergantungan, apabila ada suatu bagian organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh pada bagian lain; Hubungan: menggambarkan jalannya pesan dalam organisasi yang dihubungkan oleh manusia; Lingkungan: lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor social yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem; Ketidakpastian: hal ini terjadi apabila informasi yang tersedia tidak sesuai dengan informasi yang diharapkan (Muhammad, 2000:67-74).

Menurut Rachmadi, 1993:70), Sistem komunikasi yang terjadi dapat berlangsung dalam arah yang berbeda-beda, antara lain sebagai berikut: Komunikasi ke bawah (*downward communication*). Komunikasi ini mengalir dari seorang yang berada pada jenjang hierarki yang lebih tinggi (atasan) ke jenjang hierarki yang lebih rendah (bawahan); Komunikasi ke atas (*upward communication*). Arus komunikasi dari bawahan ke atas (atasan) dan lebih menekankan segi pertanggungjawaban antara bawahan terhadap atasan; Komunikasi horizontal, yaitu: komunikasi secara mendatar, misalnya antara supervisor, antar kepala bagian atau antar anggota staf; Komunikasi diagonal atau disebut juga komunikasi antar pimpinan bagian dengan karyawan dari seksi lain yang mempunyai hubungan fungsional (Rachmadi, 1993:70).

Keempat sistem komunikasi di atas sangat menunjang kelancaran jalannya pelaksanaan tugas Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam Meningkatkan Tata Komunikasi Publik, apabila hal tersebut diterapkan dengan tepat dalam organisasi atau lembaganya.

Menurut Muhammad (2000:67), Komunikasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik itu

lingkungan internal maupun eksternal, selain itu komunikasi meliputi pesan dan arus komunikasi, tujuan, arah, dan media yang digunakan. Komunikasi meliputi, orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan ketrampilannya. Peran dan fungsi individu dalam sistem komunikasi ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu lainnya, maka hubungan tersebut akan ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam jaringan sistem komunikasinya. Untuk mengetahui model komunikasi dan peranannya dapat dipergunakan analisis jaringan komunikasi yang berupaya membangun hubungan atau koneksi orang-orang atau kelompok tertentu (Ruslan, 2006:116-117).

### **1. Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Humas Setda Kab. Inhil.**

Humas dalam Pemerintah daerah di Kabupaten Indragiri Hilir adalah salah satu bagian satuan kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai Tugas Pokok dan fungsi antara lain adalah:

#### **Kepala Bagian Humas.**

- a. Kepala Bagian Humas mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas asisten Pemerintahan di lingkup hubungan masyarakat.
- b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana maksud pada ayat (1), Kabag Humas mempunyai fungsi :
  - 1) Penyusunan bahan rumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers, dan pelayanan informasi publik.

- 2) Pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi kerjasama media dan pers, dan pelayanan informasi publik.
- 3) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan keebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi kerjasama media dan pers, dan pelayanan informasi publik.
- 4) Pembinaan dan pelaporan penyelenggaraan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi kerjasama media dan pers, dan pelayanan informasi publik.
- 5) Pembinaan administrasi dan aparatur pada subbagian dokumentasi dan publikasi, subbagian kerjasama media dan pers, dan subbagian pelayanan informasi publik.
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh pimpinan sesuai dengan lingkup tugasnya.

#### **Kepala Subbagian Dokumentasi dan Publikasi.**

- a. Kepala Subbagian Dokumentasi dan Publikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Bagian Humas lingkup Dokumentasi dan publikasi.
- b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Subbagian Dokumentasi dan Publikasi mempunyai fungsi:
  - 1) Penyiapan bahan perumusan penyusunan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi.
  - 2) Pengumpulan dan Penganalisaan bahan sebagai perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup Dokumentasi dan Publikasi.

- 3) Penyiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis dalam rangka pelaksanaan Dokumentasi dan Publikasi.
- 4) Pelaksanaan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi dalam rangka pelaksanaan Dokumentasi dan publikasi.
- 5) Pelaksanaan lingkup Dokumentasi dan Publikasi yang meliputi peliputan, pendokumentasian dan penyiaran kegiatan serta acara bupati dan pemerintah daerah, penyimpanan dan pemeliharaan bahan Dokumentasi, penyusunan sistem dokumentasi dan inventarisasi kegiatan pemerintah daerah, penyusunan informasi strategis untuk bahan publikasi pemerintah daerah.
- 6) Pemantauan dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan dokumentasi dan publikasi.
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan lingkup tugasnya.

**Kepala Subbagian Kerjasama Media dan Pers.**

- a. Kepala Subbagian Kerjasama Media dan Pers mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Bagian Humas lingkup Subbagian Kerjasama Media dan Pers.
- b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Subbagian Kerjasama Media dan Pers mempunyai fungsi:
  - 1) Penyiapan bahan perumusan penyusunan kebijakan pemerintah daerah lingkup Kerjasama Media dan Pers.
  - 2) Pengumpulan dan Penganalisaan bahan sebagai perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup Kerjasama Media dan Pers.

- 3) Penyiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis dalam rangka pelaksanaan Kerjasama Media dan Pers.
- 4) Pelaksanaan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi dalam rangka pelaksanaan Kerjasama Media dan Pers.
- 5) Pelaksanaan lingkup Kerjasama Media dan Pers yang meliputi Kerjasama Media dan Pers dan pendokumentasian lingkup Kerjasama Media dan Pers.
- 6) Pemantauan dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan Kerjasama Media dan Pers.

**Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik.**

- a. Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Bagian Humas lingkup Subbagian Pelayanan Informasi Publik.
- b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik mempunyai fungsi:
  - 1) Penyiapan bahan perumusan penyusunan kebijakan pemerintah daerah lingkup Pelayanan Informasi Publik.
  - 2) Pengumpulan dan Penganalisaan bahan sebagai perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup Pelayanan Informasi Publik.
  - 3) Penyiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis dalam rangka pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.
  - 4) Pelaksanaan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi dalam rangka pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.

- 5) Pelaksanaan lingkup Pelayanan Informasi Publik yang meliputi Pelayanan Informasi Publik dan pendokumentasian lingkup Pelayanan Informasi Publik.
- 6) dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.

## **2. Struktur Organisasi pada Bagian Humas secara umum.**

Struktur Organisasi juga merupakan faktor yang sama pentingnya dalam menentukan dan melihat cara kerja suatu organisasi/lembaga/institusi, yang mana dapat dianalisa melalui strukturnya yang tergambar dan akan bisa diketahui bagian dan sub bagian, wewenang masing-masingnya serta hubungan koordinasi antar bagian dan sub bagian dalam pelaksanaan tugas serta tanggung jawab dari masing-masing pembagian tugas berdasarkan spesialisasi yang ada akhirnya menggambarkan saling ketergantungan antar bagian dan sub bagian dalam suatu organisasi. Dengan demikian cukup dapat dimaklumi bahwa struktur organisasi juga merupakan faktor yang penting adanya dalam perkembangan suatu organisasi untuk pertumbuhan ke arah kemajuan yang pesat untuk mencapai tujuan sesuai dengan Visi dan Misi, di mana akan menentukan mekanisme orang-orang yang bekerja dalam organisasi/lembaga/institusi tersebut.

Dapat disimak yang dikemukakan oleh Gibson ( 1951:101), yang dimaksud dengan Struktur Organisasi sebagai pola dan kelompok pekerjaan dalam suatu organisasi. Berikut Wright dkk (1996:188) menjelaskan pula bahwa yang dimaksud dengan Struktur Organisasi adalah sebagai bentuk cara

di mana tugas dan tanggungjawab dialokasikan kepada individu, di mana

individu tersebut dikelompokkanke dalam kantor, departemen, dan divisi. Struktur Organisasi hendaknya selalu menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan publik dan lingkungan. Hal tersebut bertujuan untuk terciptanya kinerja organisasi yang efektif dan proses kerja yang cepat.

Dari dua pendapat pakar di atas dapat diketahui betapa pentingnya Struktur Organisasi untuk dapat memeperjelas dan memahami tugas dan fungsi masing-masing personal ataupun pegawai dalam organisasi. Menurut Steers (1977:70), bahwa struktur menyatakan cara organisasi mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan ke arah tujuan. Struktur merupakan cara yang selaras dalam menempatkan manusia sebagai bagian organisasi pada suatu hubungan yang relatif tetap, yang sangat menentukan pola-pola interaksi, koordinasi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Selanjutnya hal tersebut dikatakan oleh Robbins (1995:6), yang mana struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Kemudian dikatakan Robbins (1995:6) pula, bahwas sebuah struktur organisasi mempunyai tiga kelompok yaitu, kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organmisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formulasi berarti tingkat sejauh mana sebuah organisasi menyandarkan diri kepada peraturan dan prosedur untuk mengatur perilaku dari para pegawainya. Sentralisasi adalah mempertimbangkan di mana letak

dari pusat pengambilan keputusan, apakah cenderung sentralisasi atau desentralisasi.

Ada suatu model yang dikembangkan oleh Max Weber (dalam Robbins, 1994:40) mengenai model struktural sebagai alat yang efisien bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya, yaitu yang lebih populer disebut birokrasi. Adapun struktur tersebut dengan ciri-ciri: Pembagian kerja; Hierarki kerja; Prosedur seleksi yang formal; Peraturan yang rinci; Hubungan yang tidak didasarkan atas hubungan pribadi (impersonal).

Dari pendapat para pakar di atas dapat diketahui bahwa untuk menentukan struktur dengan baik tentunya dengan jalan mengembangkan struktur yang mengarah kepada pemberian keleluasaan kepada karyawan/pegawai untuk dapat mengembangkan daya inovasi dengan mengacu ke arah responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayaninya sehari-hari. Hal ini juga memeberikan kesempatan kepada para karyawan/pegawai agar bekerja lebih menggunakan daya kreativitas yang tinggi dengan kebebasan yang bertanggungjawab.

Selanjutnya menurut Fayol (dalam Robbins, 1994:29), beliau mengusulkan hal-hal yang perlu sebagai prinsip organisasi yang dapat dipakai sebagai pedoman untuk diaplikasikan pada semua tingkatan organisasi, yaitu : Pembagian kerja. Spesialisasi menambah hasil kerja dengan cara membuat para pekerja lebih efisien; Wewenang. Jika wewenang digunakan seseorang harus sama dengan tanggungjawabnya; Disiplin.

Disiplin yang baik merupakan hasil dari kepemimpinan yang efektif, saling penegtrian yang jelas antara manajer dan karyawan tentang peraturan serta penerapan hukuman yang adil bagi yang menyimpang; Kesatuan

komando. Setiap pegawai seharusnya menerima perintah hanya dari seorang atasan; Kesatuan arah. Setiap kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan sama harus dipimpin seorang manajer dengan menggunakan sebuah rencana; Mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan individu; Remunerasi. Para pekerja harus digaji sesuai dengan jasa yang mereka berikan; Sentralisasi. Apakah pengambilan keputusan itu disentralisasi atau didisentralisasi; Rantai Skalar. Garis wewenang dari manajemen puncak sampai ke tingkat yang paling rendah merupakan rantai skalar; Tata tertib. Orang dan bahan harus ditempatkan pada tempat dan waktu yang tepat; Keadilan. Para manajer harus selalu baik dan jujur terhadap bawahan; Stabilitas masa kerja pegawai. Perputaran (turn over) pegawai yang tinggi adalah tidak efisien; Inisiatif. Para pegawai yang diizinkan menciptakan dan melaksanakan rencana-rencana akan berusaha keras; *Esprit de Corps*. Mendorong team spirit akan membangun keselarasan dan persatuan di dalam organisasi.

Selanjutnya menurut pendapat Ya'qub (1984:53), bahwa seseorang dapat memiliki wewenang, karena adanya pelimpahan atau pendelegasian wewenang dari pihak atasan . Atasan tidak sanggup melakukan seluruh tugasnya dengan baik. Karena itu untuk meringankan bebannya, maka sebagian tugasnya dilimpahkan kepada salah seorang bawahan yang dipandang memiliki kemampuan. Dengan pendelegasian wewenang tersebut maka bawahan memiliki wewenang pula yang berlaku hingga wewenang itu dicabut daripadanya.

Dwiyanto dan Kusumasari mengemukakan, bahwa pendelegasian wewenang terhadap bawahan sangat penting karena bawahan itu sebenarnya

yang mengetahui secara langsung kebutuhan masyarakat. Seperti yang disebutkan para pakar di atas, bahwa dalam struktur ada hal yang penting yaitu unsur koordinasi. Koordinasi merupakan hal yang sangat perlu ada dalam sebuah organisasi/lembaga/institusi, oleh karena koordinasi merupakan suatu tindakan untuk saling memadukan antara sub bagian atau bagian dari berbagai tugas yang diemban masing-masing yang sangat berguna bagi pencapaian tujuan organisasi sesuai Visi dan Misi. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Stoner dan Freeman, bahwa koordinasi adalah proses pemaduan sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan unit-unit (bagian-bagian atau bidang-bidang fungsional) yang terpisah pada sebuah organisasi agar dapat mencapai tujuan secara efisien (Stoner dan Freeman, 1992:383).

Selanjutnya, menurut Darwin (1994:15), bahwa dalam melakukan pembagian kerja terhadap suatu kesatuan tugas yang besar (*the whole*) perlu diperhatikan integrasi di antara bagian-bagian (*parts*). Untuk bisa demikian harus ada koordinasi. Betapa pentingnya koordinasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, apalagi dalam melakukan tugas besar yang menyangkut dengan kepentingan orang banyak demi pelayanan terhadap masyarakat dalam era otonomi yang tengah bergema kala ini.

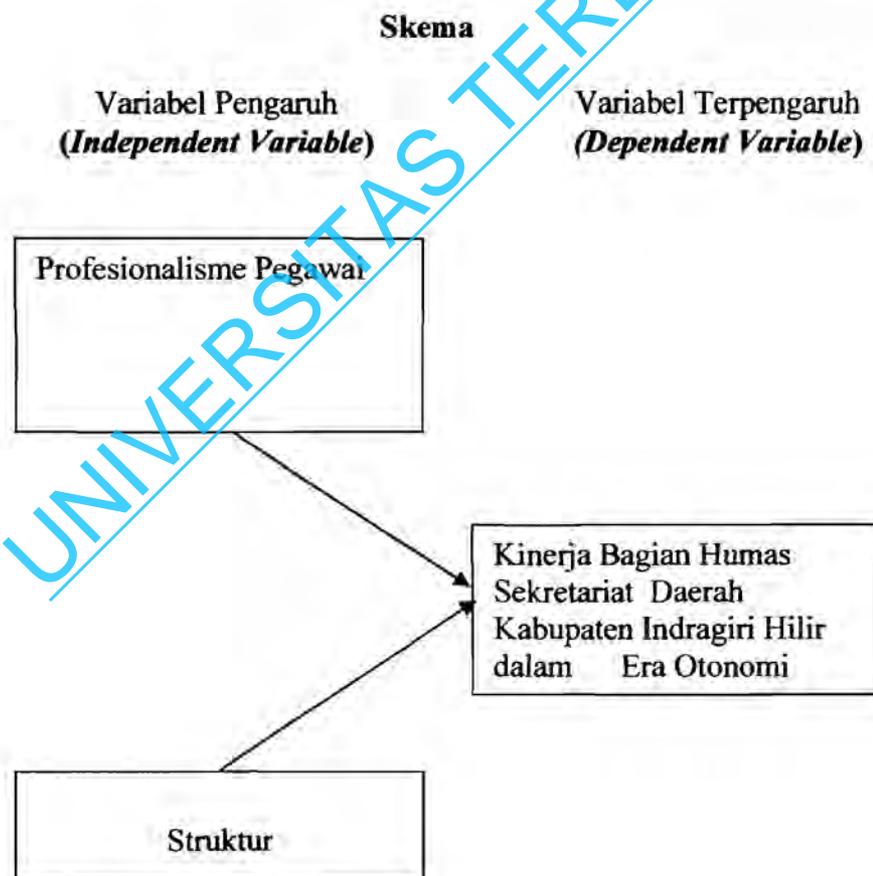
Untuk itu peneliti merasa perlu untuk menyesuaikan dengan keadaan tempat dan waktu yang diteliti, di mana hanya indikator yang sesuai dan relevanlah yang akan dibuat sebagai ukuran dalam penelitian ini nantinya. Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, sebagai suatu organisasi publik juga tidak terlepas akan kepentingan tersebut, dengan demikian faktor Struktur ini sangat relevan untuk dijadikan variabel dalam penelitian ini. Secara skematis model analisis yang akan dilakukan dalam

mengkaji kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri hilir serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam era otonomi sekarang ini dapat dilihat dalam skema Kinerja bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, pada Tabel I.1. yang tertera di bawah ini:

**Tabel : I.1.**

**Skema Kinerja Bagian Humas**

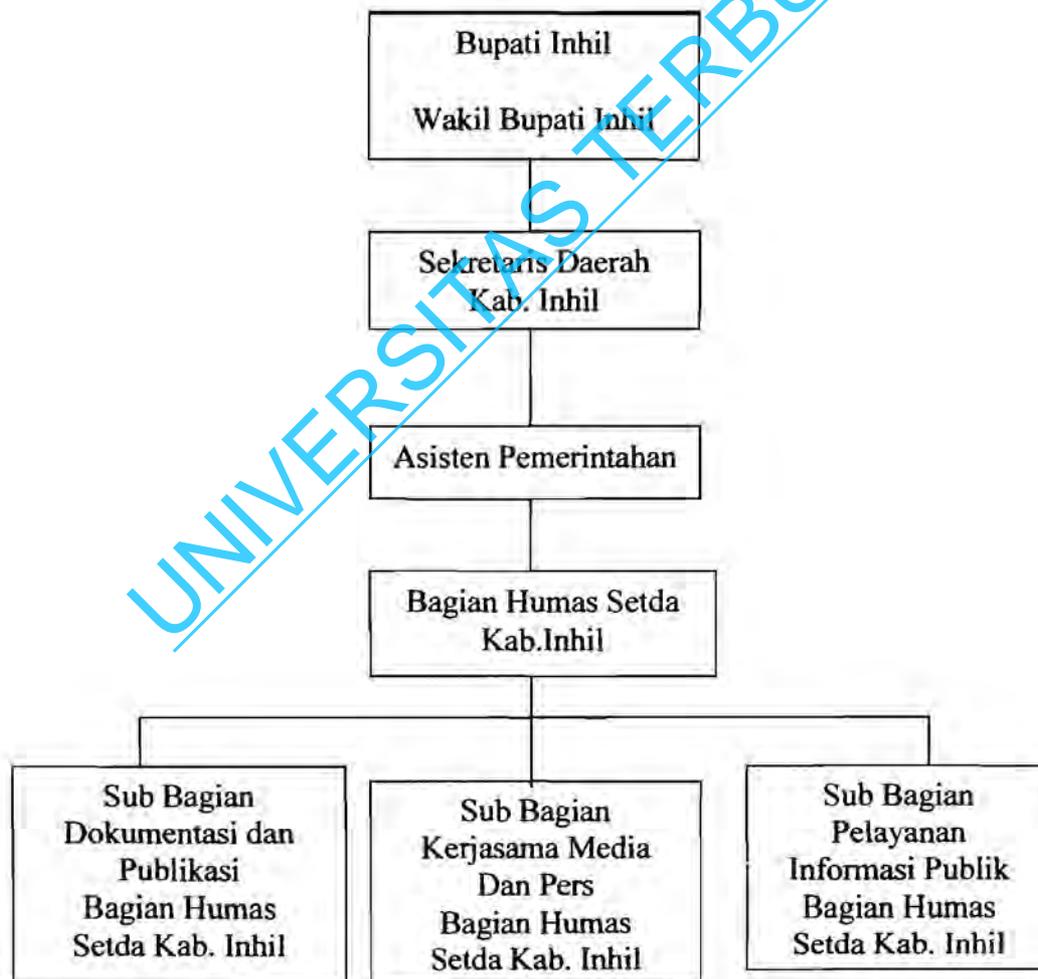
**Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam Era Otonomi**



Selanjutnya, struktur Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam susunan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat pada tabel I.2. yang tertera di bawah ini:

**Tabel : I.2.**

**STRUKTUR BAGIAN HUMAS SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



Lebih lanjut dikatakan Ya'qub, yang mana koordinasi terbagi dua, yakni: vertikal dan horizontal. Koordinasi vertikal berupa keserasian dan keselarasan antara atasan dan bawahan. Sedangkan koordinasi horizontal keserasian dan keselarasan antar suatu bagian dengan bagian lainnya. Sedangkan menurut Sughandi, Koordinasi itu meliputi :

1. Menurut lingkupnya, terdapat:
  - a. Koordinasi intern ialah koordinasi antar pejabat atau antar unit di dalam suatu organisasi.
  - b. Koordinasi ekstern ialah koordinasi antar pejabat dari berbagai organisasi atau antar organisasi.
2. Menurut arahnya, terdapat:
  - a. Koordinasi horizontal, yaitu koordinasi antar pejabat atau antar unit yang mempunyai tingkat hirarki yang sama dalam suatu organisasi dan antar pejabat dari organisasi yang sederajat atau antar organisasi yang setingkat.
  - b. Koordinasi vertikal, yaitu koordinasi antar pejabat-pejabat atau unit-unit tingkat bawah, oleh pejabat atasannya atau unit-unit tingkat atasannya langsung, juga cabang-cabang suatu organisasi oleh organisasi induknya.
  - c. Koordinasi diagonal, yaitu koordinasi antar pejabat atau unit yang berbeda fungsi dan berbeda tingkat hirarkhinya.
  - d. Koordinasi fungsional, yaitu koordinasi antar pejabat, antar unit atau antar organisasi yang didasarkan atas kesamaan fungsi atau karena koordinatornya mempunyai fungsi tertentu. (Sughandi, 1998:11).

Berdasarkan pendapat yang dijelaskan para pakar di atas, maka jelaslah dapat dilihat betapa pentingnya keberadaan struktur dalam suatu organisasi yang sangat mempengaruhi adanya sebuah organisasi untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik. Dengan demikian juga dapat dikatakan

bahwa struktur organisasi merupakan suatu sistem formal yang berusaha menyelaraskan hubungan antar bagian maupun subbagian dalam pengelompokan dan pembagian tugas, pendelegasian wewenang, koordinasi yang berdasarkan pada tugas serta hierarkhi. Melihat faktor yang ada pada struktur ini seperti yang dijelaskan para pakar sangatlah kompleks, sehingga bila disebut ada hal yang pokok seperti adanya rentang kendali, desentralisasi atau sentralisasi yang relatif dari wewenang dan kekuasaan, tingkat keformalan yang ada, sejauh mana tingkat spesialisasi fungsi yang ada, kejelasan mengenai tugas yang telah diuraikan, prosedur tata kerja yang dibuat dan koordinasi antar bagian dan sub bagian.

#### **B. Perumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang di atas, Humas sebagai salah satu bagian satuan kerja yang berada pada lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri hilir adalah sebagai pelayan masyarakat dalam bidang komunikasi dan informasi. Sedangkan tujuan pelayanan publik secara umum pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Bagi masyarakat fenomena pelayanan yang baik dan cepat adalah suatu dimensi mutu pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Ahaditomo dalam Nawang, 2008:2).

Semakin meningkatnya penilaian masyarakat terhadap instansi dan lembaga pemerintah, terutama terhadap informasi dan komunikasi yang di sampaikan Humas kepada masyarakat tentang perkembangan daerah Kabupaten Indragiri Hilir, menuntut Humas yang sebagai corong pemerintah

agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada pemberitaan media, informasi dan komunikasi.

Berdasarkan dari pemikiran ini dan uraian latar belakang serta kondisi di atas, maka permasalahan yang di ambil oleh penulis dalam perumusan masalah adalah:

1. **“Bagaimana Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir ?”**
2. **“Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir ?”**

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penulis untuk penelitian ini adalah :

1. Menganalisa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari penelitian maka hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan/manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini Semoga bermanfaat sebagai bahan pengembangan konsep dan teori pelayanan publik pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya bagi penerapan ilmu administrasi publik pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.
4. Untuk mencermati apakah faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari secara aktual dalam era otonomi.
5. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat terhadap informasi dan komunikasi.
6. Memberikan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mengoptimalkan Peranan Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.
7. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan analisis atau kajian dengan permasalahan yang serupa.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1. Penelitian Terdahulu

Sebuah Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuddin dan Muryati (2001) dalam penelitiannya yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel atribut produk, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Variabel atribut produk dan pelayanan memiliki arah hubungan positif sedangkan harga arah hubungannya negatif. Bedanya pada penelitian kali ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudin dan Maryati (2001) adalah sama-sama menilai kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten.

Kepuasan pelanggan namun dalam hal ini penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir saja, sedangkan penelitiannya menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten.

Kemudian Muhaemin (2005) dalam penelitiannya yang berjudul Kinerja pegawai PT. Bank BPD Jateng Cabang Surakarta dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai PT. Bank BPD Jateng Cabang Surakarta terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BPD Jateng Cabang Surakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel keandalan, ketanggapan, dan kepastian terhadap kepuasan nasabah; sedangkan pengaruh variabel ketegasan dan keperwujuban terhadap kepuasan nasabah tidak signifikan. Persamaannya pada penelitian kali ini yaitu sama-sama membahas tentang kinerja terhadap kepuasan pelanggan yang aspek atau variabelnya sama, yaitu variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivness*) dan kepastian (*assurance*) namun perbedaannya pada penelitian kali ini tidak membahas tentang ketegasan aspek-aspek tersebut.

Selanjutnya, Gunawan (2003) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kinerja Pelayanan dengan lima dimensi *Service Quality for retail store (physical aspect, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy)* terhadap kepuasan pelanggan di Supermarket Cempaka Delanggu Klaten. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara lima dimensi *service quality for retail store* terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian kali ini memang sama-sama membahas kinerja pelayanan, tapi perbedaannya pada penelitian kali ini membahas lima aspek kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*).

Memang pada penelitian oleh Gunawan (2001) membahas tentang lima Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dimensi *service quality for retail store (physical aspect, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy)*, namun aspek yang sama hanya aspek *reliability* saja.

Penelitian berikutnya, Rais (2003) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh Kinerja pegawai Rumah sakit terhadap pelayanan, fasilitas rumah sakit, biaya berobat rawat inap, dan afiliasi agama terhadap keputusan konsumen dalam memilih rumah sakit untuk berobat rawat inap di RS PKU Muhammadiyah. Hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih rumah sakit tersebut untuk berobat rawat inap. Namun pada penelitian kali ini penulis hanya membahas kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir saja.

Lalu, Susanto (2001) dalam penelitiannya yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai BPR BKK Karang malang Kabupaten Sragen terhadap kepuasan nasabah BPR BKK Karangmalang Kabupaten Sragen. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel produk, pelayanan, fasilitas, lokasi, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan/nasabah. Adapun persamaanya dengan penelitian kali ini ialah sama-sama membahas kinerja, sedangkan perbedaannya pada penelitian kali ini tidak menilai atau meneliti tentang fasilitas, lokasi dan pendanaan.

Kemudian, I Nyoman Nurcahya tentang Analisis Kinerja Pelayanan

tahun 2007. Hasil data penelitian tersebut menunjukkan bahwa penilaian tingkat persepsi dan tingkat harapan pasien selaku masyarakat dalam pelayanan jasa atau pelayan publik untuk variabel berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*), adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*).

Secara umum variabel *tangible* dinilai buruk oleh pasien untuk setiap rumah sakit. Ada beberapa atribut dinilai baik oleh pasien karena nilai gap atribut-atribut ini bernilai positif seperti pada atribut penampilan fasilitas fisik (bangunan) rumah sakit (2) dan penampilan staf dalam rumah sakit (3) pada rumah sakit Kasih Ibu.

2. Keandalan (*Reliability*).

Secara umum variabel *reliability* dinilai buruk oleh pasien untuk setiap rumah sakit. Ada beberapa dinilai baik oleh pasien karena nilai gap atribut-atribut ini bernilai positif seperti pada atribut kemampuan rumah sakit dalam melakukan administrasi/pencatatan (9) pada Rumah Sakit Surya Husada dan kepedulian rumah sakit dalam menangani pasien (6) pada BRSU Tabanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Secara umum variabel *responsiveness* dinilai buruk oleh pasien untuk setiap rumah sakit karena nilai gap atribut-atribut bernilai negatif.

4. Kepastian (*Assurance*).

Secara umum variabel *assurance* dinilai buruk oleh pasien untuk setiap rumah sakit. Ada sebuah atribut dinilai baik oleh pasien karena nilai gap

atribut-atribut tersebut bernilai positif seperti keramahan dan sopan santun staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan (16) pada rumah sakit Kasih Ibu.

#### 5. Empati (*Emphaty*).

Secara umum variabel *empathy* dinilai buruk oleh pasien untuk setiap rumah sakit. Ada sebuah atribut dinilai baik oleh pasien karena nilai gap atribut-atribut tersebut bernilai positif pada atribut kesesuaian waktu pelayanan pada rumah sakit untuk semua pelayanan yang diberikan (22) pada rumah sakit Kasih Ibu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah objek penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan pada beberapa pelanggan-pelanggan, nasabah-nasabah dan pasien-pasien rumah sakit secara bersamaan sedangkan penelitian ini hanya pada kinerja Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Selanjutnya penelitian sebelumnya menggunakan nasabah-nasabah, pelanggan-pelanggan dan pasien-pasien rawat inap dan rawat jalan sebagai narasumber/informan, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir sebagai narasumber/informan. Adapun persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu sendiri, yaitu sama-sama meneliti variabel kinerja pelayanan SERVIQUAL (*tangible, reliability,*

*responsivness, assurance dan empathy*) menurut Parasuraman dkk (1988:11).

Hasil-hasil penelitian terdahulu yang juga berhubungan dengan judul penelitian kali ini yang dilakukan oleh beberapa orang peneliti, antara lain : Hasil penelitian sebelumnya sebagaimana dilaporkan oleh Hendrajana (2005) tentang pengaruh kinerja karyawan/pegawai terhadap pelayanan publik yang dalam hal ini kepuasan masyarakat sebagai objek dari pelayanan publik dari kinerja para karyawan/pegawai, sehingga terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variabel kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau nasabah atau pelanggan.

Persamaan penelitian kali ini juga sama-sama meneliti kinerja pelayanan dan perbedaan pada penelitian kali ini, peneliti hanya melihat kinerja Bagian Humas Sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hilir dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan dari hasil beberapa penelitian tersebut di atas dapat penulis simpulkan bahwa pada penelitian terdahulu banyak membahas tentang kepuasan pelanggan atau nasabah atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BUMN dan pihak BUMD serta dari hasil penelitian terdahulu banyak menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan antara variabel-variabel akan kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah atau masyarakat. Namun pada dasarnya

persamaannya antara penelitian tersebut di atas dengan penelitian kali ini yaitu sama-sama meneliti tentang kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu sendiri.

## 2. Pengertian Humas (Hubungan Masyarakat)

Pada dasarnya, Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren pun memerlukan Humas. Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kata menyukai atau tidak, karena Humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif.

Arti penting Humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan banjir informasi seperti saat ini. Humas yang merupakan terjemahan bebas dari istilah *public relations*, kedua istilah ini akan dipakai secara bergantian, itu terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya.

Setiap orang pada dasarnya juga mengalami Humas, kecuali jika ia adalah sejenis tarzan yang tidak pernah bertemu dan menjalin kontak dengan manusia lainnya. Istilah dasar ini acap kali kabur dan tidak semua orang memahaminya, karena begitu banyaknya definisi yang berkembang dari banyak tokoh, maka para praktisi *public relations* yang berasal dari berbagai

negara di dunia, yang tergabung dalam “*The International Public Relations Association*” menarik kesimpulan mengenai definisi tersebut.

Dimana definisi tersebut diharapkan dapat diterapkan dan dipraktekkan secara bersama-sama. Menurut pendapat ahli, defenisi tersebut adalah Hubungan Masyarakat merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien (Anggoro, 2008:1-2).

Humas bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan hubungan yang harmonis antara organisasi/lembaga/institusi dengan publik (masyarakat). Menurut Edward L. Bernay (seperti dikutip Ruslan), mengemukakan bahwa humas mempunyai tiga pengertian, adalah sebagai berikut:

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2006:18).

Aspek penting dari definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa humas berarti memberikan informasi yang jelas kepada publik, diikuti

pesan atau informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan memperoleh *feed back* yang positif dari masyarakat (Rachmadi, 1993: 19).

Sedangkan menurut Ruslan (2006:17), definisi tersebut berbunyi bahwa praktik *Public Relations* adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum (Ruslan, 2006:17).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, menunjukkan bahwa humas merupakan bagian yang sangat penting dan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu kegiatan organisasi atau lembaga. Hubungan masyarakat merupakan media yang dapat mengeratkan hubungan sosial antara pemerintah dengan masyarakat agar tercipta hubungan yang baik dan saling berkesinambungan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang adil dan bersih dalam mensejahterakan rakyat.

Selain itu definisi lain tentang Hubungan masyarakat yang dikemukakan oleh *The British of Institute of Public Relations* adalah upaya yang sungguh-sungguh, terencana dan berkesinambungan untuk menciptakan dan membina saling pengertian antara organisasi dengan publiknya (Rachmadi, 1993:18).

### **3. Manajemen dan Pelayanan pada Humas**

Humas juga adalah sebagai manajemen yang melaksanakan kegiatan

pada satuan kerja dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Adapun kata manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti menangani, mengendalikan, menguasai, mengurus, menyelesaikan sesuatu. Manajer adalah seseorang yang diserahi tugas memimpin atau mengurus suatu tugas, organisasi/lembaga/institusi, usaha dan sebagainya. Manajemen juga sebagai ilmu dan seni.

Kemudian, manajemen sebagai proses khas yang menggerakkan organisasi/lembaga/institusi adalah sangat penting, karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang akan berhasil cukup lama. Tercapainya tujuan, baik tujuan ekonomis, sosial, dan politik, untuk sebagian besar tergantung kepada komponen para manajer organisasi yang bersangkutan. Manajemen memberikan efektifitas pada usaha manusia (Indra dan Sufian, 2005:15).

Manajemen adalah suatu rentetan langkah yang terpadu yang mengembangkan suatu organisasi sebagai suatu sistem yang bersifat sosio-ekonomis-teknis. Sosio berarti menunjukkan peran penting manusia dalam menggerakkan seluruh sistem organisasi. Ekonomi berarti kegiatan dalam sistem organisasi ini bertujuan memenuhi kebutuhan hakiki manusia. Teknis berarti dalam kegiatan ini digunakan alat dan cara tertentu secara sistematis (Aditama dalam Kadarman dan Udayana, 2007:14).

Humas yang juga sebagai pelayan dalam bidang informasi dan komunikasi juga harus dapat melaksanakan tugas secara efektivitas dan efisiensi agar penyelenggaraan pelayanan mencapai tujuan, sehingga memberikan kepuasan kepada publik atau masyarakat, bila demikian, halnya siapa-siapa saja yang memberikan pelayanan public serta lebih dilihat dari sisi hasil (*output*) bentuknya lebih banyak bersifat jasa (pelayanan) dan

*stakeholders*-nya mencangkup kepentingan orang banyak (Nugraha, 2009:19).

### 1. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen dapat dianggap suatu proses yang menggerakkan kegiatan dalam suatu administrasi, sehingga tujuan yang telah ditentukan benar-benar tercapai. The Liang Gie dalam Sundarso, dkk (2007:1.13) mengatakan manajemen sebagai *the process by which the execution of a given purpose is put operation and supervised* (proses dengan mana pelaksanaan dari suatu tujuan tertentu di jalankan dan diawasi ) dalam bentuk fungsi-fungsi manajemen seperti: perencanaan (*planning*), penjurusan (*direction*, termasuk *leadership*), koordinasi (*coordinating*) dan pengendalian (*controlling*).

Menurut Muninjaya (2004:54) manajemen terdapat fungsi-fungsi manajemen yang terkait erat di dalamnya. Pada umumnya ada empat (4) fungsi manajemen yang banyak dikenal masyarakat yaitu fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi pengarahan (*actuating*) dan fungsi pengendalian (*controlling*). Untuk fungsi pengorganisasian terdapat pula fungsi *staffing* (pembentukan staf).

Para manajer dalam organisasi perusahaan bisnis diharapkan mampu menguasai semua fungsi manajemen yang ada untuk mendapatkan hasil manajemen yang maksimal. Di bawah ini akan dijelaskan arti definisi atau pengertian masing-masing fungsi manajemen POAC:

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*).

Fungsi perencanaan adalah suatu kegiatan membuat tujuan perusahaan dan diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan tersebut.

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*).

Fungsi pengorganisasian adalah suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumberdaya fisik lain yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan perusahaan.

c. Fungsi Pengarahan (*Directing / Leading*).

Fungsi pengarahan adalah suatu fungsi kepemimpinan manajer untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dinamis, dan lain sebagainya.

d. Fungsi Pengendalian (*Controlling*).

Fungsi pengendalian adalah suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

## 2. Manajemen Pelayanan

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (*survival*) manusia dituntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan terus meningkat seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya.

Peningkatan kebutuhan itu akan dimulai dari tingkat yang paling dasar (level terendah) sebagai prasyarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tertinggi derajatnya.

Hal ini sesuai dengan pendapat Maslow yang menyatakan kebutuhan hidup manusia itu digolongkan menjadi lima tingkatan, yaitu :

a. Kebutuhan fisiologis (*phasic needs*).

Kebutuhan ini bersifat fisik dan biologis sebagai syarat utama manusia

dasar ini harus dipenuhinya tanpa bisa ditunda-tunda ataupun dihindari, terdiri dari makan, minum, istirahat, ketenangan fisik, tidur, hubungan seks, dan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat individual lainnya.

- b. Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (*safety needs*). Kebutuhan ini bersifat psikologis. Kebutuhan hidup ini muncul dari sifat dasar manusia yang memiliki rasa takut sehingga membutuhkan perlindungan. Pada dasarnya sebagai makhluk individual, manusia tidak akan terlepas dari bahaya dan musuh alami yang mengancam kelangsungan hidupnya, misalnya : perang, penyakit, kemiskinan, kesedihan, dan lain-lain. Beberapa contoh hal yang dapat membuat kebutuhan akan rasa aman ini terpenuhi adalah jaminan hari tua, pekerjaan yang layak, dan jaminan-jaminan sosial lainnya, begitu pula dengan kebutuhan akan adanya perlindungan/rasa aman dari ancaman kejahatan, kerusuhan, serta ketenangan-ketenangan dirinya.

- c. Kebutuhan akan pengakuan kelompok atau kebutuhan sosial (*social needs*).

Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk bertindak laku tertentu agar dapat disukai dan disenangi selaku pribadi. Berdasarkan tampilnya perilaku untuk disenangi orang lain, maka seseorang akan bisa bermanfaat atau berkumpul dengan orang lain, sehingga memungkinkan akan terjalin kerja sama dalam kelompoknya. Dalam istilah lain, kebutuhan sosial itu menyangkut sikap dan perilaku, keinginan-keinginan yang diharapkan, serta pemahaman terhadap kaidah-kaidah/aturan normatif dalam berinteraksi satu sama lain, karena sesuai dengan

hakekatnya bahwa manusia tidak akan bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain.

d. Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*).

Adanya kebutuhan ini akan membuat seseorang bertingkah laku untuk mencapai sesuatu agar kebutuhan ini terpenuhi adalah status sosial, misalnya, kaya, punya kedudukan yang baik dalam organisasi, mendapat penghargaan dari perusahaan, ataupun gelar dan prestasi yang diraihinya, dan sebagainya.

e. Kebutuhan akan perwujudan diri (*self actualization needs*). Kebutuhan ini mendorong seseorang untuk selalu mengembangkan dirinya dan selalu berbuat yang terbaik bagi dirinya, dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan dirinya dan mampu membuktikan kemampuan yang dimilikinya.

Setiap manusia memiliki tingkatan kebutuhan yang berbeda-beda dan tergantung pada pribadinya sendiri, sebab munculnya kebutuhan tingkatan tertentu apabila kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi, begitulah seterusnya, berjenjang sampai kebutuhan yang tertinggi derajatnya. Untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain.

Semakin meningkatnya orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong terjadinya proses pelayanan. Intinya pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu upaya membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Jadi apabila dikaitkan dengan tingkatan kebutuhan

yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain.

Pelayanan timbul karena adanya kebutuhan yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang diselenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi.

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam segala bentuk sebagaimana dikemukakan di atas, pemerintah selalu berupaya agar pelayanan itu berjalan tertib dan teratur, serta menunjukkan adanya perlakuan yang baik, untuk terus mengutamakan kepentingan masyarakat.

Peranan dan tantangan manajemen sumber daya manusia terus berkembang seiring dengan semakin besarnya organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, dalam hal ini seperti Humas sebagai salah satu satuan kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat di bidang komunikasi dan informasi, sehingga makin rumit juga tugas yang harus dikerjakan oleh pemberi pelayanan, baik itu pelayanan oleh perusahaan swasta maupun pemerintah (Yun Iswanto, 2005:1.1).

Kriteria penyelenggaraan pelayanan yang baik, sesuai Kepmenpan No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses,

kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, keamanan, serta kenyamanan.

Menurut Kepmenpan No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah adalah prosedur penyediaan pelayanan yang dapat dibedakan atas dua proses utama, yaitu:

- a. Proses penyajian pelayanan pada unit pelayanan (*service point*);
- b. Proses pendukung unit pelayanan tersebut yang meliputi kesederhanaan dari prosedur/tata cara pelayanan antara lain:
  - 1) Kesederhanaan, yang meliputi kemudahan, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan.
  - 2) Kejelasan/kepastian terhadap prosedur, persyaratan, unit kerja, tarif/biaya, pejabat yang menerima keluhan akan pelayanan yang diberikan dalam suatu organisasi.
  - 3) Keamanan, yang menyangkut kepastian hukum terhadap apa yang dilayankan oleh suatu organisasi.
  - 4) Keterbukaan, menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan pada masyarakat.
  - 5) Efisien, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan pada hal-hal yang dianggap penting saja.
  - 6) Ekonomis, yang artinya pembiayaan yang dibebankan pada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajiban, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di samping itu juga ekonomis dalam penyelenggaraan pelayanannya itu sendiri (*total cost*).

- 7) Keadilan, menyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat seluas mungkin dan merata, artinya tidak ada wilayah yang dibedakan pelayanannya dilihat dari keadilan vertikal dan horizontal.
- 8) Ketepatan waktu, yang artinya bahwa pelayanan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Sendi-sendi pelayanan di atas secara umum dapat digunakan sebagai pedoman untuk membuat standar ukuran pelayanan prima bagi Humas di bidang informasi dan komunikasi. Pada umumnya hal ini telah menjadi slogan dan kata-kata mutiara dari setiap pelayanan.

Namun sejauh mana kita dapat menetapkan bahwa pelayanan yang dimaksud tepat waktu, pelayanan itu murah atau pelayanan ini prosedurnya sederhana, tentunya masih perlu dilakukan pengkajian dan perbaikan terus menerus terhadap praktek-praktek penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh unit-unit pelayanan pemerintah (birokrasi) dalam setiap bidang kehidupan.

Sebab gejala yang terjadi adalah adanya sendi-sendi yang telah ditetapkan di atas seolah-olah menjadikan pedoman baku bahwa setiap pelayanan harus mengandung kedelapan sendi tersebut. Padahal bila kita lihat kembali tentang karakteristik barang layanan yang diberikan dan fungsi

pemerintah, setiap pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda, maka sebenarnya pelayanan yang diberikan dapat memberikan perbedaan-perbedaan yang sesuai dengan tuntutan masyarakatnya.

Ada beberapa gagasan, yang mengatakan bahwa standar layanan tidak perlu digeneralisasikan, artinya layanan yang sama untuk daerah yang berlainan tidak perlu mempunyai standar yang sama. Berdasarkan uraian sendi-sendi dasar pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya pelayanan umum harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jika keempat hal di atas sudah bisa diperhatikan secara konsisten diyakini pelayanan umum yang diselenggarakan oleh birokrasi di dalam pemerintahan akan direspon dengan baik oleh masyarakat, apalagi kondisi kehidupan masyarakat yang terus berkembang baik kebutuhan hidup, tuntutan masyarakat, maupun pola pikir yang semakin kritis.

Demokratis pelayanan publik adalah wujud nyata tipe ideal pelaksanaan publik dalam bingkai *good governance*. Karakteristik *good governance* mencitrakan pelaksanaan pelayanan publik yang ideal dengan dipandu oleh prinsip-prinsip dasar, seperti transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsif, demokratis, efektif-efisien dan perlindungan hukum terhadap hak-hak asasi manusia.

Peraturan tentang pelayanan publik mempunyai makna ideal bahwa institusi pelayanan publik akan bergeser arah dari “sang tuan” menjadi “sang pelayan” atau dari dilayani menjadi melayani. Tentu hal ini membawa implikasi praksis dan psikologi pola pelayanan publik yang cenderung *people oriented*.

### **3. Konsep Dasar**

Berdasarkan perspektif teoretik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*), dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*) menurut Denhardt dalam Kuncoro (2006:24) seperti digambarkan pada Tabel.

Tabel II.I Paradigma Pelayanan Publik

Aspek	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Service
Dasar Teoretis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan Publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai.
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	<i>Clients</i> dan pemilih	<i>Customers</i>	Warganegara ( <i>citizens</i> )
Peranan pemerintah	<i>Rowing</i> (pengayuh)	<i>Steering</i> (mengarahkan)	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hierarki Administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan <i>customers</i>	Multi aspek : Akuntabel pada hukum, nilai komunitas norma politik, standar professional, kepentingan warga negara

Sumber : Denhardt dan Denhardt, (dalam Kuncoro, 2006)

Berdasarkan model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog yang emansipatoris dan partipatoris dari berbagai nilai dan aspirasi yang berkembang di masyarakat. Kepentingan publik bukan dibakukan oleh elite politik seperti yang tertuang dalam aturan-aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus berorientasi dan bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan.

Peranan pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini, birokrasi publik bukan sekadar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum, tetapi juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Itulah serangkaian konsep pelayanan publik yang ideal di masa kini di era demokrasi.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan komunitas, ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik model baru harus bersifat non diskriminatif sebagaimana dasar teoretis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnis, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi.

Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan *impersonal* sehingga terhindar dari sifat *nepotisme* dan *primordialisme*. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan *customer*. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik

akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan *customers*. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan *customers* dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh jajaran aparatur birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses jenis pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya.

Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah subvariabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur dan kecepatan output yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern, seperti komputer, sarana atau prasarana lainnya, maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual.

*New Public Services* (NPS) merupakan paradigma baru dalam pelayanan publik yang merupakan perkembangan paradigma sebelumnya, yakni *New Public Management* (NPM). Munculnya NPM mencapai puncaknya ketika diterapkan prinsip *good governance* (kepemerintahan yang baik). Dalam perkembangan selanjutnya, kira-kira 10 tahun kemudian NPS muncul. Beberapa hal yang terkait dengan manajemen klasik dan NPM harus

ditinggalkan, dan mulai beralih kepada 7 (tujuh) hal pokok (Denhardt dalam Kuncoro, 2006:32) sebagai berikut:

- a. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizen, not customers*).
- b. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*).
- c. Lebih menghargai kewargaan daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*).
- d. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*).
- e. Mengakui bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*).
- f. Melayani dan mengendalikan (*serve rather and steer*).
- g. Menghargai orang, bukanlah produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Sedangkan pengertian barang-barang dan jasa-jasa publik itu sendiri dapat dipahami dengan menggunakan *taksonomi* barang dan jasa yang dikemukakan oleh Howlett dan Ramesh dalam Kuncoro (2006:36). Berdasarkan derajat eksklusivitasnya (apakah suatu barang/jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja dan derajat keterhabisannya (apakah suatu barang/jasa habis dikonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi). Faktor mendasar yang perlu diperhatikan dalam penyediaan pelayanan adalah pelayanan publik yang dilakukan pemerintah bukanlah untuk melayani pelanggan, melainkan pelayanan yang dilakukan untuk melayani masyarakat (*citizen*). Oleh karena itu, diperlukan suatu kesepakatan-kesepakatan (perjanjian) antara instansi penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

Bentuk pelayanan inilah yang kemudian dikenal dengan *citizen charter* maklumat pelayanan (Walid, 2008:98). Berdasarkan perkembangan dalam ilmu administrasi publik, konsep publik bermakna luas daripada hanya *government* (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotisme, dan *responsiveness* (Frederickson dalam Kuncoro, 2006:42) menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas. Lebih mendalam lagi Frederickson dalam Kuncoro (2006:43) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu :

a. Publik sebagai kelompok kepentingan (*perspektif pluralis*).

Dalam *perspektif pluralis*, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmuwan politik. Kepentingan (*interest*) publik disalurkan sedemikian rupa oleh kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan. Dalam demokrasi majemuk, sebuah atau beberapa kelompok kepentingan melakukan aliansi dengan partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya.

b. Publik sebagai pemilih rasional (*perspektif pilihan publik*). Pemahaman publik dalam perspektif rasional dikembangkan oleh Buchanan dan Tullock dalam Kuncoro (2006:46). Mereka mengembangkan model ekonomi untuk memformulasikan perilaku individu dalam sistem politik. Salah satu karya yang menerapkan model Buchanan dan Tullock adalah Down dalam Kuncoro (2006:46) para perilaku birokrat di dalam mengkalkulasi preferensi pribadinya. Teori Down tentang instansi pemerintah adalah :

- 1) Menekankan benefit positif pada kegiatan instansi pemerintah dan mengurangi biaya.

- 2) Menunjukkan bahwa perluasan pelayanan instansi akan lebih memenuhi harapan dan pengiritan akan kurang memenuhi harapan.
  - 3) Instansi lebih memberikan pelayanan pada kepentingan masyarakat dalam arti luas daripada kepentingan yang spesifik.
  - 4) Menekankan pada efisiensi pada instansi tingkat atas
  - 5) Menekan prestasi dan kemampuan, serta mengabaikan kegagalan dan ketidakmampuan.
- c. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan). Perspektif perwakilan (*legislative*), yang melihat publik sebagai pihak yang diwakili oleh *elected officials* (politisi). Dalam perspektif, kepentingan publik diasumsikan telah diwakili oleh wakilnya yang duduk di lembaga-lembaga perwakilan. Kelemahan utama perspektif ini adalah pada kenyataannya politisi tidak menyuarakan kepentingan publik, dan politisipun tidak pernah melibatkan masyarakat di dalam perumusan kebijakan.
- d. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik). Perspektif ini melihat publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Lipsky mengembangkan konsep *street-level bureaucracy*, untuk menunjukkan interaksi yang erat antara aparat pelayanan publik dengan masyarakat yang dilayani.
- e. Publik sebagai warga negara.  
 Perspektif ini melihat publik sebagai warganegara. Sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik. Model-model partisipasi publik dalam pengambilan keputusan lebih banyak menerapkan perspektif ini.

#### 4. Peranan Humas (Hubungan Masyarakat)

Humas dalam pelaksanaan kegiatan, mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pelayanan untuk penyebaran informasi kepada publik atau masyarakat, dalam buku yang diterbitkan oleh Depdikbud mendefinisikan peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang dimiliki oleh orang yang berkedudukan dimasyarakat. (Depdikbud, 2002:854), Sedangkan peranan

diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh seseorang di suatu peristiwa (Depdikbud, 2002:855).

Setiap orang dalam kehidupan sehari-hari berhadapan dengan berbagai pihak dan tampil dalam berbagai situasi, maka dalam kehidupannya dapat tampil dalam berbagai peran. Menurut pendapat Soelaeman (1994:121) mengemukakan bahwa pelaksanaan suatu peranan tertentu tidak tampil dalam bentuk yang seragam, melainkan disamping berkaitan dengan siapa yang dihadapi atau dengan siapa ia berkomunikasi, tergantung juga dari situasi yang menyertai permainan peranan tersebut. Peranan itu dapat tampil sebagai suatu pola tingkah laku yang dianggap harus dilakukan seseorang untuk memantapkan kedudukannya (Soelaeman 1994:121).

Peran *Public Relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi dalam empat kategori menurut Dozier dan Broom, 1995:

a. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu dan mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar PR dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dengan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

b. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

Dipihak lain, dia juga dituntut untuk mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process fasilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi, baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikoordinir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in residence* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication of organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*) (Ruslan, 2006:20-21).

Dari keempat peranan *public relations* tersebut, dapat terlihat mana yang berperan dan berfungsi pada tingkat manajerial skill, keterampilan hubungan antara individu (*human relations skill*) dalam manajemen Humas. Peran *public relation* atau Humas tersebut diharapkan dapat menjadi “mata” dan “telinga” serta “tangan kanan” top manajemen dalam organisasi/lembaga/institusi (Ruslan, 2006:22).

Berfungsi tidaknya Humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari kegiatan yang menunjukkan ciri-cirinya. Adapun beberapa yang menjadi ciri-ciri Humas, seperti yang dikemukakan oleh Onong Uchjana Effendy, adalah sebagai berikut:

- a. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi. Ini berarti bahwa proses humas tidak dapat dipisahkan dari manajemen. Eksistensi Humas sebagai pelembagaan kegiatan komunikasi dalam organisasi justru untuk menunjang upaya manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik. Di mana pada jalur pertama, komunikasi berbentuk penyebaran informasi dari organisasi kepada publik, pada jalur kedua komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian tanggapan atau opini publik dari pihak publik kepada organisasi. Ini berarti dengan komunikasi dua arah timbal balik, organisasi harus selalu mengkaji, apakah informasi yang disebarkan kepada publiknya itu diterima, dimengerti dan dilaksanakan atau tidak.
- c. Operasionalisasi Humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik. Hubungan harmonis yang harus dibina Humas mengandung makna saling menghargai, toleransi, saling pengertian, itikad baik

dan citra yang baik. Sedangkan upaya pencegahan terjadinya rintangan psikologis dalam kegiatan Humas adalah memantau atau mendeteksi gejala-gejala yang timbul pada publik, baik internal maupun eksternal.

- d. Publik yang menjadi sasaran kegiatan Humas adalah publik eksternal dan publik internal. Dimana yang menjadi sasaran kegiatan Humas adalah orang-orang yang berada didalam dan di luar organisasi (Effendy, 1999:24-25).

Humas pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir adalah perantara antara Pemerintah dengan publik, baik publik internal maupun publik eksternal. Tujuan humas adalah untuk memberikan pelayanan dibidang informasi, menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi aparata di pemerintahan di satu pihak dan dengan publik, di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik. Pelayanan informasi di media komunikasi bagi Humas merupakan tugas penting agar tidak terjadi kerancuan informasi antara pemerintah dengan publik dan publik juga sangat membutuhkan info-info penting tentang daerahnya.

Untuk pencapaian hal tersebut diatas, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dalam pendapat Sinambela dkk (2006:12), yaitu:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan informasi tentang kesehatan, pendidikan dan berbagai aspek lainnya.

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas kinerja dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas kinerja memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas kinerja yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas kinerja berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas kinerja tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran (dalam Rahmulyono, 2008:26).

Deming mendefinisikan kualitas kinerja adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby mempersepsikan kualitas kinerja sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Juran mendefinisikan kualitas kinerja sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas kinerja menurut Juran (dalam Rahmulyono, 2008:34) adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalan (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Goetsch Davis (dalam Rahmulyono, 2008:41) membuat definisi kualitas kinerja yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas kinerja merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas kinerja bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas kinerja manusia, kualitas kinerja

lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas kinerja secara optimal tanpa melalui manusia dan prosesnya.

Menurut Gaspersz (dalam Rahmulyono, 2008:43) mendefinisikan kualitas kinerja adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang dihasilkan dan dapat menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas kinerja seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Ovreveit (dalam Nurcahya, 2007:4) kualitas kinerja dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas kinerja konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien), kualitas kinerja secara optimal dan professional (yang berkaitan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para professional), dan kualitas kinerja dan manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya).

Berkaitan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)

- c. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
- d. Estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Sinambela, dkk (2006:6) dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler dalam Aprilia, 2008:17).

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhlemann dalam Nurcahya, 2007:4). Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasar sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen. Banyak penyedia jasa gagal dalam memberikan kepuasan terhadap konsumennya yang disebabkan terjadinya kesenjangan kepentingan diantara keduanya (Kotler dalam Aprilia, 2008:9).

Kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas. Berbagai definisi diberikan para ahli terhadap kualitas pelayanan.

Parasuraman dalam Nurcahya, (2007:4) mengartikan kualitas sebagai suatu bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual, namun kualitas pelayanan dan kepuasan dibentuk dari hal yang berbeda.

Selanjutnya disebutkan bahwa pengertian yang paling umum dari perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan adalah bahwa kualitas pelayanan merupakan satu bentuk sikap, penilaian dilakukan dalam waktu lama, sementara kepuasan merupakan ukuran dari transaksi yang spesifik. Perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mengarah pada cara diskonfirmasi yang dioperasionalkan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang dibandingkan adalah apa yang seharusnya didapatkan, sementara dalam mengukur kepuasan yang diperbandingkan adalah apa yang pelanggan mungkin dapatkan (Parasuraman dalam Nurcahya, 2007:4).

Menurut Ovreveit dalam Nurcahya (2007:4) kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen, kualitas profesional, dan kualitas manajemen. Berdasarkan berbagai pendapat tentang kualitas pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas pelayanan secara umum adalah bahwa kualitas harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka, dengan demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga tersedianya sumberdaya dalam perusahaan (Nurcahya, 2007:5). Menurut Garvin (dalam Fandy dan Diana, 2003:27) ada delapan dimensi kualitas yang bisa dikembangkan dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur.

Dimensi-dimensi tersebut adalah:

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.

- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik skunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*Realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specipications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- f. *Cerviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan/instansi terhadapnya.

Hubungan masyarakat Menurut Betrand R. Canfield dalam bukunya *Public Relations. Principles Case and Problem*, R.D. Irwin Illonis (1956), mengatakan bahwa Hubungan Masyarakat adalah suatu filsafah management yang memberikan prioritas pertama kepada kepentingan masyarakat di dalam setiap keputusan dan tindakan.

Hubungan Masyarakat menurut Scott M. Cutlip and Allen H. Centre (1971) dalam bukunya berjudul *Effective Public Relations*, mengungkapkan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi sikap publik, mengidentifikasi pelaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memproleh pengertian dan dukungan publiknya.

Pengertian publik dalam *public relations* ialah kelompok yang harus senantiasa dihubungi dan diperhatikan. Didalam kegiatan *public relations* ada dua macam publik (khalayak) yang menjadi tujuan yaitu:

a. *Public Intern.*

Yang dimaksudkan dengan *public intern* adalah publik yang menjadi unit analisa dari organisasi/lembaga/institusi itu sendiri. Didalam Humas, *public intern* ini umumnya pegawai yang bekerja serta pejabat pengambil keputusan.

Menurut pendapat Griswold, untuk mencapai karyawan atau pegawai yang mempunyai kegairahan adalah tujuan *public intern*. Ini dapat diciptakan bila pimpinan memperhatikan kepentingan-kepentingan para pegawai bila ditinjau dari segi ekonomi, sosial, maupun psikologis. Kesejahteraan seperti kesehatan dan tempat bekerja para karyawan dapat mempengaruhi aktivitas pelaksanaan tugas. Didalam usaha-usaha untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dalam lingkungan kerja, komunikasi yang bersifat "*two way communication*" yang penting sekali yang mutlak harus ada yaitu komunikasi antara pimpinan dan bawahan, yang merupakan "*feedback*" yang berdasarkan pada "*good human relations*" sesuai dengan prinsip semua *public relations*.

Sebagai garis besarnya dapat disimpulkan sebagai berikut, Internal public meliputi hubungan dengan karyawan (*Employee relations*), menurut ahli public relations Archibald William, mengatakan bahwa "*Employee relations*" merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam hubungan dengan perorangan sehari-hari. Jadi *public relations officer* harus memahami dan mengetahui tentang segala

sesuatu yang ada hubungannya dengan kepentingan atau kebutuhan para karyawan sebagai individu dan sebagai anggota kelompok dan kepentingan organisasi/lembaga/institusi, sehingga perlu adanya komunikasi langsung dengan para karyawan/pegawai, juga hubungan secara pribadi atau *personal contact* antara pimpinan dan yang dipimpin. Kemudian hubungan dengan pemegang saham (*Stakeholders relations*), didalam hubungan dengan pemegang saham, memegang saham tidak dapat di kesampingkan dari pemikiran seorang manager dalam usahanya membina dan memajukan perusahaannya. Hal tersebut adalah kewajibannya untuk selalu mengadakan hubungan yang baik dengan para pemegang saham itu. Komunikasi dengan mereka (pemegang saham) dapat dilakukan oleh *public relation officer (PRO)*, sebagai tugas yang telah terbiasa dalam bidang itu. Komunikasi dengan pemegang saham dapat dilakukan dengan berbagai cara menyatakan selamat kepada pemegang saham yang baru, memberikan laporan, mengirimkan majalah organisasi dan mengadakan Pertemuan. *Public intern* yang baik adalah yang memperlakukan setiap karyawan dengan sikap yang sama, tanpa membeda-bedakan tingkat, pendidikan dan lain-lain. Tapi bertindak adil, tidak memihak suatu golongan, jujur dan bijaksana. Salah satu usaha *public intern* yang dapat menunjukkan perhatian terhadap kemajuan atau kepentingan karyawan/pegawai, diantaranya mengadakan *upgrading* atau memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengikuti pendidikan lainnya secara psikologis dapat menaikkan derajat mereka (karyawan/pegawai).

b. *Public Exstern.*

Yang dimaksud dengan *public exstern* yaitu “ orang luar “ atau publik umum (masyarakat) dimana organisasi/lembaga/institusi itu berada. Yang harus diberi penerangan atau informasi , demi tumbuhnya *goodwill* dari mereka. Dalam kegiatan humas pemerintahan, atau penerangan pemerintah maka public atau khalayak *exstern* adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan. Kunci suksesnya suatu komunikasi, dalam hal ini kegiatan humas, banyak tergantung pada perinsip pelaksanaan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang dilaksanakan *public ekstern* harus timbal balik juga. Sebagai garis besarnya dapat disimpulkan sebagai berikut, *Exsternal Public* yang meliputi *Community Relations* yang mengatur dan memelihara hubungan dengan masyarakat sekitar, *Government Relations* yang mengatur dan memelihara hubungan baik dengan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah, lembaga atau instansi resmi yang berhubungan dengan kegiatan, *Pers Relations* yang mengatur dan memelihara hubungan dengan pers umumnya dengan mass media seperti pers ,radio, film dan televisi yang utama adalah pers, *Customer Relations* yang mengatur dan memelihara hubungan dengan pelanggan, sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa langgananlah yang sangat membutuhkan, bukan sebaliknya.

Menurut Parasuman, dkk dalam Aprilia (2008:11-13) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa antara lain sebagai berikut :

- a. Dimensi berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu

- service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.
- b. Dimensi keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
  - c. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.
  - d. Dimensi kepastian (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari aspek-aspek :

Kompetensi (*competence*), yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para tenaga kerja untuk melakukan pelayanan.

- 1) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para tenaga kerja.
- 2) Kredibilitas (*credibility*), yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada penyedia jasa seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

- 3) Keamanan (*security*), yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan tenaga kerja untuk memberikan rasa aman pada konsumen.

e. Dimensi empati (*empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang *surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari aspek:

- 1) Akses (*access*) meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan penyedia jasa.
- 2) Komunikasi (*communication*), yaitu merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
- 3) Pemahaman pada konsumen (*understanding the customer*), meliputi usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pendapat Balu dan Meyer (1981:155), suatu organisasi agar dapat bekerja secara efisien maka setiap orang dari anggota dalam lingkungan organisasi itu harus mempunyai kecakapan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya. Menurut pakar di atas terlihat sangat jelas pentingnya karyawan/pegawai maupun pimpinannya yang memiliki kecakapan dan kemampuan serta trampil dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari demi tercapainya kinerja yang optimal sesuai dengan visi dan misi daerahnya.

Dalam TAP MPR RI Nomor IV/MPR/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) dinyatakan meningkatkan Kualitas aparatur negara dengan memperbaiki kesejahteraan dan keprofesionalan serta memberlakukan

sistem karir berdasarkan prestasi dengan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi. Setelah itu, untuk merealisasikan arah kebijakan GBHN dimaksud, maka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional Tahun 2000-2004 merumuskan Program Pemerintahan yang Baik dengan menetapkan kebijakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan upaya peningkatan kelembagaan dan ketatalaksanaan yang mencakup pembaharuan sistem dan struktur pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, serta penyesuaian jumlah PNS; dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia penyelenggara negara yang meliputi peningkatan ethos kerja, integritas, dan kualitasnya agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Dari kebijakan-kebijakan di atas, maka dapatlah dipahami, bahwa pembinaan karyawan/pegawai yang dilakukan dengan maksud ke arah tujuan peningkatan kinerja individu dan kinerja organisasi, agar dapat tercapai tujuan organisasi sesuai visi dan misi, juga meningkatkan kesejahteraan pegawai melalui hasil pekerjaan yang dilakukannya. Diharapkan dengan adanya profesionalisme karyawan/pegawai agar tugas dan fungsi organisasi dapat tercapai tujuannya sesuai dengan visi dan misi secara optimal agar tercipta *good governance*. Profesionalisme karyawan/pegawai sebagai sikap dan perilaku akan mampu melakukan pekerjaannya dalam melayani masyarakat, sesuai dengan bidang yang digelutinya.

Pegawai profesional yang dimaksud tentunya dipengaruhi oleh proses rekrutmen awal atau penerimaan sejak calon karyawan/pegawai diuji kemampuan dan sikapnya untuk menjadi pegawai, insentif, pendidikan dan pelatihan serta sistem pembinaan karier yang terencana dengan baik.

Menurut Korten dan Alfonso, 1981 dalam (Tjokrowinoto, 1996: 178), bahwa profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requiremen*).

Menurut pendapat tersebut, karyawan/pegawai yang memiliki kemampuan yang sejalan dengan kebutuhan tugas yang dilakukannya dalam bekerja merupakan syarat terciptanya karyawan/pegawai yang profesional. Maksudnya kemampuan dan keahlian karyawan/pegawai merupakan suatu pencerminan dari arah dan tujuan yang ingin dicapai. Selanjutnya pendapat Siagian (2000:163), mengatakan, bahwa profesionalisme merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Menurut pendapat di atas, karyawan/pegawai yang professional dan handal dalam bertugas pada akhirnya akan menghasilkan kerja yang bermutu tinggi, waktu yang tepat prosedur yang bisa diikuti masyarakat yang dilayaninya. Sejalan dengan yang telah dikemukakan oleh Ancok (2000), bahwa profesionalisme adalah kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu pada visi dan nilai-nilai organisasi. (*control by vision and values*).

Sesuai dengan yang di katakan oleh Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara (1994), bahwa ada tiga faktor utama dalam menentukan kemampuan suatu unit organisasi Sekretariat Kota/kabupaten dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat, yaitu personil, pembiayaan, dan perlengkapan. Ketiga hal tersebut acapkali menjadi kendala

bagi sebuah organisasi publik yang harus dihadapi, tidak jarang menemui keterbatasan-keterbatasan yang cukup berarti dalam penyelenggaraan tugas sehari-hari. Dengan demikian, betapa pentingnya unsur personil sebagai pelaksana dari penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat banyak, namun merupakan kendala yang cukup berarti yang perlu mendapat perhatian khusus untuk menyikapinya dengan sungguh-sungguh dan seksama.

Selanjutnya Bryan and White (1987) juga mengemukakan hal seperti tersebut di atas, bahwa pemerintah lokal menghadapi kendala-kendala institusional dalam menyelenggarakan tugas pemberian pelayanan dan jasa pemerintah. Kurangnya staf, pembiayaan dan wewenang yang mengakibatkan sedikitnya sumber daya yang dapat digunakan oleh Pemerintah lokal untuk menjawab tantangan itu.

Untuk mengukur profesionalisme pegawai dalam pelaksanaan tugasnya bukanlah suatu hal yang mudah dalam rangka mencapai tujuan organisasi seiring dengan visi dan misi yang diemban. Ada berbagai pendapat untuk mengukur profesionalisme. Menurut Ancok (2000), pengukuran profesionalisme sebagai kemampuan beradaptasi, kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional, mengacu kepada misi dan nilai (*mission&values driven professionalism*), birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi.

Sedangkan profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981) diukur melalui keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan organisasi kepada seseorang.

Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki seseorang dengan tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada inefektivitas organisasi. Bila dilihat pula pendapat pendapat As'ad (1991:22), bahwa untuk mengukur profesionalisme atau kecakapan pegawai sering disebut dengan *rating scale* (skala penilaian) atau *merit rating*.

Method-methode tersebut dengan cara melakukan penilaian berdasarkan sifat-sifat karakteristik dari jenis pekerjaan dan personil/orang yang melakukan pekerjaan dimaksud yang dinilai oleh atasan terhadap pegawainya. Adapun indikator yang digunakan dalam pengukuran profesionalisme berupa tingkat pendidikan, pelatihan yang telah diikuti pegawai, tingkat disiplin dan semangat kerja serta kreativitas pegawai. Tidak cukup hanya pendidikan formal dan pelatihan yang diikuti berupa kursus dan penataran saja, namun juga unsur disiplin dari karyawan/pegawai harus pula ada dalam suatu organisasi.

Dengan adanya disiplin yang baik diharapkan akan bisa memacu kinerja ke arah yang lebih optimal dan efisien dalam suatu organisasi. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suradinata (1995:96), bahwa dengan disiplin yang baik dapat mengevaluasi atas hasil kerja yaitu untuk meningkatkan keberhasilan yang dicapai dan menghindari kegagalan untuk tidak terulang lagi.

Dapat dimaklumi bahwa dengan berdisiplin seseorang akan sadar dengan beban tugas yang seharusnya ia laksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku, penuh kreatif dan motivasi. Sejalan pula dengan yang dikatakan oleh Hasibuan (1994:212), bahwa disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa

tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan demikian, faktor profesionalisme pegawai merupakan pengaruh yang penting dalam menghasilkan kinerja yang baik pada suatu organisasi.

#### **D. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah logika penelitian dalam rangka mencari jawaban atas masalah penelitian berdasarkan kajian teori yang telah ditulis. Kerangka pemikiran penelitian ini pada dasarnya untuk menjawab bagaimana menganalisa kinerja Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dan bagaimana menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, jika dilihat dari aspek berwujud (*tangible*), aspek keandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek kepastian (*assurance*) dan aspek empati (*empaty*).

Untuk menjawab permasalahan penelitian, yaitu bagaimana menganalisa kinerja Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, peneliti menggunakan teori yang di sampaikan Parasuraman, dkk yaitu bahwa untuk mengetahui menganalisa kinerja Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas

Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir bisa di lihat dari aspek Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berwujud (*tangible*), aspek keandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek kepastian (*assurance*) dan aspek empati (*empathy*).

Aspek berwujud (*tangible*) akan memberi penjelasan bahwa bagaimana fasilitas sarana prasarana, peralatan dan karyawan/pegawai dalam memberikan pelayanan publik di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi kepada publik/masyarakat. Aspek keandalan (*reliability*) akan memberikan penjelasan bagaimana mengukur keandalan suatu pelayanan publik atau pelayanan jasa di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi kepada publik/masyarakat, aspek daya tanggap (*responsiveness*) akan memberikan penjelasan bagaimana kesigapan karyawan/pegawai dalam melayani publik/masyarakat di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi, aspek kepastian (*assurance*) akan memberikan penjelasan bagaimana kemampuan karyawan/pegawai dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada publik/masyarakat, sedangkan aspek empati (*empathy*) akan menjelaskan bagaimana kesediaan dan kepedulian karyawan/pegawai dalam memberikan pelayanan di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi.

Sabarguna (2008:14) dalam teorinya mengatakan dalam menganalisa kinerja Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, harus mempunyai tiga hal penting, yaitu ; Indikator dan kriteria, cara penilaian, penentuan tingkat efisiensi. Untuk

indikator dan kriteria yang perlu di nilai adalah Pemanfaatan sarana dan prasarana, pemanfaatan tenaga, pemanfaatan penunjang dan keuangan.

Sedangkan Garvin dalam Fandy (2003:27) mengatakan ada delapan dimensi kualitas yang bisa di kembangkan dan dapat di gunakan sebagai perencanaan strategis dan analisis untuk meningkatkan mutu suatu pelayanan, yaitu kinerja, ciri-ciri, keandalan, kesesuaian spesifikasi, daya tahan, *cerviceability*, *estetika*, dan kualitas yang di persepsikan.

Jadi untuk menjawab semua aspek tersebut di atas dalam menganalisa kinerja Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, agar bisa memberikan kepuasan kepada publik/masyarakat di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi, maka bagian humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir harus memiliki sarana prasarana yang sesuai standar, di perlukan sumber daya manusia (SDM) yang profesional, memiliki karyawan/pegawai yang handal dalam bekerja, memiliki karyawan/pegawai yang punya kesigapan, memiliki karyawan/pegawai yang mampu menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada publik/masyarakat tentang informasi-informasi mengenai daerahnya atau pemerintah daerahnya serta memiliki karyawan/pegawai yang siap sedia dan peduli dalam memberikan pelayanan publik di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi.

Oleh karena itu, jika Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir memiliki sarana prasarana yang sesuai standar, sumber daya manusia (SDM) yang profesional, karyawan/pegawai yang handal dalam bekerja, karyawan/pegawai yang siaga dan sigap, memiliki karyawan/pegawai yang mampu menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada publik/masyarakat tentang informasi-informasi mengenai daerahnya atau pemerintah daerahnya serta memiliki karyawan/pegawai yang siap sedia dan peduli dalam memberikan pelayanan publik di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi kepada publik/masyarakat, maka Humas sebagai corong pemerintah daerah akan lebih mudah untuk menyebarkan informasi-informasi, serta akan lebih mudah memberikan pengertian dan masukan bagi publik/masyarakatnya sehingga berkurang opini-opini negatif publik/masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah daerah dalam pencapaian program-program pencapaian Visi dan Misi ke depan.

Bagian Humas merupakan salah satu satuan kerja dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga sebagai corong pemerintah dalam menyebarkan informasi-informasi penting didalam pelaksanaannya, agar tercapai maksud dari program-program yang telah dibuat pemerintah daerah. Humas juga merupakan salah satu fungsi management. Adapun Definisi *Public Relations* atau Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama yang melibatkan manajemen dalam menghadapi

persoalan/permasalahan, dan membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik sehingga mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif yang bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Ruslan, 2006: 16).

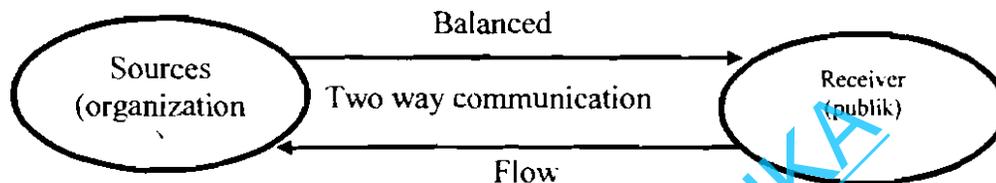
Hubungan masyarakat sebagai *Technique of Communication* bahwa, kegiatan hubungan masyarakat pada hakikatnya adalah kegiatan komunikasi. Berbeda dengan jenis komunikasi lainnya, komunikasi yang dilancarkan oleh hubungan masyarakat mempunyai ciri-ciri tertentu yang disebabkan oleh fungsi hubungan masyarakat, sifat organisasi di mana hubungan masyarakat itu dilakukan, sifat-sifat manusia yang terlibat, faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi, dan sebagainya. Ciri hakiki komunikasi dalam *public relations* sebagaimana ditegaskan di atas ialah komunikasi timbal balik *Two-way traffic communication*. (Effendy, 2009:132-133).

Humas sebagai corong pemerintah dalam pencapaian program-program harus bisa lebih aktif dan bisa untuk menarik simpati publik/masyarakat sehingga informasi-informasi yang disebarkan, dapat di terima dengan baik oleh publik/masyarakat. dengan demikian akan lebih mudah memberi pengertian kepada publik/masyarakat dalam mewujudkan program-program yang telah dibuat oleh pemerintah daerah tanpa kendala-kendala yang berarti.

Komunikasi antara Humas sebagai salah satu satuan kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam pelaksanaan pencitraan mewakili dari pemerintah daerah dengan publik/masyarakat hendaknya terjalin dengan baik, harmonis dan selaras dan berkesinambungan, sehingga

komunikasi ini dapat di gambarkan dalam komunikasi timbal balik atau *Two-way traffic communication*, seperti yang di kemukakan Effendy, 2009:132-133, yaitu:

Tabel. II.2.  
MODEL TWO WAY SYMMETRICAL  
(Effendy, 2009: 132-133)



Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sebagai lembaga pelayanan publik/masyarakat adalah corong pemerintah dalam menyebarkan informasi-informasi yang harus di sampaikan kepada publik/masyarakat terhadap pesan-pesan program yang telah dibuat oleh pemerintah dalam pemenuhan maksud dari Visi dan Misi daerah, sehingga informasi yang telah di sebarakan, apakah akan mendapatkan respon sebagai umpan balik dari publik/masyarakat.

Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri karyawan/pegawai, akan mempertinggi motivasi sehingga akan dapat meningkatkan produksi organisasi (Muhammad, 2000: 39). Teori ini dapat dikaitkan dengan citra, apabila pembenahan citra yang dimulai dari dalam lembaga pelayanan masyarakat dengan melibatkan seluruh jajaran karyawan/pegawai Humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hilir, maka dengan sendirinya akan menunjang pengembangan citra di luar lembaga yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerahnya.

## E. Hipotesis Kerja

Hipotesis di dalam suatu penelitian berarti jawaban sementara penelitian, patokan dugaan atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan dalam penelitian tersebut. (Arikunto, 2010:110). Untuk menjawab pertanyaan penelitian maka dibuat hipotesis kerja, hipotesis kerja penelitian ini adalah:

1. Dari aspek berwujud (*tangible*): masih terlihat gedung/tempat/ruangan yang sudah dimakan waktu, tampak peralatan sarana elektronik untuk penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi tidak layak pakai, tidak memadai dan keberadaan teknisnya masih sangat kurang.
2. Dari aspek keandalan (*reliability*): karena keterbatasan dan kurangnya karyawan/pegawai dalam penyebaran informasi, peliputan dokumentasi dan publikasi kepada publik/masyarakat.
3. Dari aspek daya tanggap (*responsiveness*): masih terlihat karyawan/pegawai yang kurang merespon, kurang tanggap, kurang aktif dalam memberikan informasi kepada publik/masyarakat. Dari aspek *assurance* : masih terlihat karyawan/pegawai kurang sabar didalam menyebarkan informasi, bahkan terkadang terkesan buru-buru dalam pembacaan berita untuk penyebaran informasi tersebut.
4. Dari aspek kepastian (*assurance*): masih adanya karyawan/pegawai yang belum begitu mengerti bagaimana cara memberikan penjelasan tentang informasi, bahkan terkesan tidak tau menahu dalam penyebaran informasi dokumentasi dan publikasi.
5. Dari aspek empati (*empaty*): masih terlihat karyawan/pegawai kurang peduli, kurang peka, terkadang terkesan cuek dengan lingkungan pekerjaannya, sehingga hasil dari pelaksanaan tugas karyawan/pegawai tersebut tidak sesuai dengan yang di harapkan, sehingga tanpa di sadari, hal demikian justru akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerahnya dalam pencapaian kegiatan-kegiatan yang telah di programkan sebelumnya.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian.

Dalam mengulas, mengembangkan dan menguji kebenaran untuk menemukan suatu pengetahuan dengan cara ilmiah dapat dipakai metodologi penelitian. Metodologi Penelitian adalah suatu rencana yang membimbing penulis sejak mulai proses pengumpulan data, analisis dan interpretasi observasi suatu penelitian. Ada berbagai metode yang dapat digunakan, tentunya metode yang akan dipilih harus sesuai dan berhubungan erat dengan prosedur, alat serta desain penelitian yang akan dilakukan penulis.

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan **metode penelitian deskriptif kualitatif** karena penelitian deskriptif kualitatif dipandang lebih relevan untuk digunakan di dalam mengamati dan menganalisa fenomena-fenomena sosial di dalam masyarakat. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang efektif untuk mengetahui :

1. Makna perilaku individu;
2. Deskripsi suatu situasi sosial dan interaksinya yang kompleks yang dilakukan oleh individu;
3. Pengkajian untuk menemukan informasi baru;
4. Fokus yang mendalam dan rinci dari suatu hal yang terbatas jumlahnya;
5. Sebuah deskripsi dari fenomena yang digunakan untuk menyusun dan merumuskan teori;
6. Fokus pada interaksi individu dan prosesnya;
7. Untuk mengetahui uraian dengan konteks dan kesimpulan.

Selain itu, penulis juga melakukan penelitian langsung ke kantor Bupati Indragiri Hilir, tepatnya di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, yang gunanya, agar penulis mendapatkan gambaran yang tepat, jelas dan terinci tentang bagaimana adanya permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena-fenomena sosial tertentu (Singarimbun,1989:4).

Selanjutnya, menurut Nasir (1988:4) bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Penulis menghimpun data dan mengembangkan konsep, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa sehingga dihasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari informen sebagai narasumber dan perilaku yang diamati. Metode ini juga menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip umum atau pola-pola sebagai dasar terwujudnya fenomena sosial budaya dalam suatu masyarakat yang diteliti.

Fenomena-fenomena sosial tersebut dianalisis dengan menggunakan kebudayaan masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran tentang pola-pola yang berlaku. pola-pola yang ditemukan kemudian dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif. Sasaran kajian dalam penelitian deskriptif kualitatif adalah pola-pola yang berlaku yang merupakan prinsip-prinsip umum dan mendasar, yang muncul dari gejala yang terdapat dalam kehidupan manusia. Seperti yang telah dikemukakan

didasar, penelitian deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini disesuaikan dengan tujuan dan permasalahan yang akan diteliti yaitu menganalisa kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

## **B. Lokasi Penelitian.**

Penelitian ini dilakukan di Tembilahan, Ibu kota dari Kabupaten Indragiri Hilir di wilayah Provinsi Riau, tepatnya pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun maksud penulis memilih Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sebagai lokasi penelitian mengingat dan menyadari akan fungsi ganda kota Tembilahan, selain sebagai tempat Ibukota kota Tembilahan, juga sekaligus sebagai tempat kedudukan Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir. Sehingga sebagai konsekuensi logisnya, Tembilahan, khususnya pada Hubungan Masyarakat dalam bidang komunikasi, informasi, dokumentasi dan publikasi, haruslah dapat menjadi tolok ukur bagi daerah kecamatan lainnya di wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dan sebagai tolok perbandingan persaingan demi kemajuan daerah antar kabupaten-kabupaten di jajaran wilayah Propinsi Riau.

Di samping itu, mengingat titik berat otonomi yang berlangsung kala ini berada pada daerah kabupaten/kota, sehingga agar pemberian dan pelaksanaan otonomi daerah kepada Tembilahan selaku Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir, benar-benar dilandasi atas kemampuannya sendiri, maka upaya-upaya ke arah perbaikan struktur organisasi kesekretariatan dan kelembagaan serta pembinaan unsur pelaksanaannya di bidang pelayanan

publik, informasi, dokumentasi dan publikasi, perlu terus dilaksanakan. Hal tersebut merupakan tugas dan fungsi Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang paling utama.

Selain berkenaan dengan hal tersebut diatas, bahwa Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir ini berada di kota Tembilahan, tempat dimana penulis tinggal, sehingga penulis lebih mudah untuk melakukan berbagai kegiatan guna mendukung terlaksananya dan terselesaikannya penulisan ini. Penulisan ini juga dilakukan dengan jumlah nara sumber/informan yang akan di wawancarai, tidak terbatas hingga penulis menemukan apa yang penulis harapkan atau sampai penulis menemukan tentang analisa kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, serta hingga penulis sampai menemukan titik jenuh dari penelitian ini.

### **C. Jenis dan sumber data.**

Adapun jenis dan sumber data yang penulis peroleh di dalam penelitian lapangan ini adalah :

1. Data Primer, yakni data yang diperoleh langsung dari para responden dengan menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth interview*) dan berupa dialog, baik dengan informan kunci maupun informan penunjang dengan menggunakan petunjuk/pedoman wawancara tersebut di lapangan, yang meliputi data tentang pelaksanaan pekerjaan tugas pokok dan fungsi dari bagian Humas pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sehari-hari segala permasalahan-permasalahan yang ada.

2. Data Skunder, yakni data yang diperoleh melalui literature, termasuk dokumen-dokumen / laporan-laporan/buku-buku / catatan-catatan dan organisasi / lembaga / institusi terkait lainnya yang berkaitan erat dengan permasalahan yang relevan dengan penelitian yang diteliti menyangkut data kepegawaian kehumasan, tugas pokok dan fungsi Bagian Humas serta mekanisme kerja sub-sub pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Jenis dan sumber data sebagai Objek utama yang dalam hal ini adalah narasumber yang merupakan keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti oleh penulis untuk mencari data/informan yang dihadapi, terutama di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi yang berikan/disampaikan oleh personil-personil pelaksana tugas dalam kegiatan pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir kepada publik/masyarakat sebagai bentuk dari pelayanan publik yang menjadi tugas pokoknya. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan apa yang menjadi indikator penilaian dari analisa kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dapat teramati dengan baik.

#### **D. Teknis Pengumpulan Data.**

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik dokumentasi, yaitu mempelajari data dengan berbagai literatur, mengumpulkan data skunder dari berbagai dokumen tertulis, mengenai

masalah penelitian yang disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bahan referensi dan komperasi, selain itu dipergunakan pula sejumlah dokumentasi lainnya yang berasal dari makalah seminar serta sumber data lain, baik yang telah dipublikasikan maupun belum.

2. Wawancara/*interview* yakni suatu dialog/tanya jawab yang penulis lakukan terhadap nara sumber sebagai informan secara mendalam untuk memperoleh data primer yang objektif dan faktual tentang permasalahan yang diteliti. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi yang bisa menjawab pertanyaan penulis secara tuntas, sehingga diharapkan bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek atau narasumber kepada penulis adalah benar dan dapat dipercaya serta interpretasi subyek atau narasumber tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan penulis kepada narasumber adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh penulis, sehingga permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini bisa terjawab secara rinci dan bisa dipertanggung jawabkan. Wawancara juga dilakukan oleh penulis kepada narasumber atau informan langsung di lokasi penelitian dengan tehnik wawancara terstruktur yang menggunakan pedoman wawancara, wawancara mendalam/*indepth interview* dan wawancara dengan tehnik observasi untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan terinci. Dalam hal observasi ini, observasi yang dilakukan penulis adalah langsung mengamati dan ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh narasumber, sehingga data yang di peroleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap

perilaku yang tampak dan akhirnya penulis akan mendapat data dan informasi yang akurat lewat wawancara yang dilakukan.

#### E. Narasumber/Informan.

Yang dijadikan narasumber sebagai informan dalam penelitian yang telah dituangkan penulis dalam penelitiannya adalah: Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, berikut 2 (dua) orang Kasubbag, yaitu Kasubbag Dokumentasi dan Publikasi dan Kasubbag Pelayanan Informasi Publik. Selanjutnya dengan Staf Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, sebanyak 2 (dua) orang dan masyarakat selaku publik, sebanyak 3 (tiga) orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.1. Narasumber/Informan**

No.	Narasumber / Informan	Jumlah
1.	Kepala Bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri hilir	1 orang
2.	Kepala Subbag Pelayanan Informasi Publik	1 orang
3.	Kepala Subbag Dokumentasi dan Publikasi	1 orang
4.	Staf Bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir	2 orang
5.	Masyarakat selaku Publik	3 orang
	Jumlah	8 orang

Sumber : Data lapangan setelah diolah, Tahun 2013.

## F. Teknis Analisis data.

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya menjadi satuan yang kemudian dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang di dapat dipublikasikan.

Menganalisis secara kualitatif, penulis menggunakan analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) yaitu suatu teknik analisis data yang menggambarkan sifat interaktif koleksi data. Lebih lanjut, Miles dan Huberman mengemukakan bahwa *data analysis consist of three flows of activity : data reduction, data display, and conclusion drawing derivation*. Didalam teknik analisis data model interaktif penulis terlibat dalam melakukan perbandingan-perbandingan terhadap data yang telah dikumpulkan. Untuk memperkaya data, bagi tujuan teorisasi, yaitu penjelasan untuk menjawab pertanyaan dari suatu peristiwa atau fenomena yang ditemukan didalam penelitian (Bungin, 2003:68).

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti dalam pelaksanaan penulisan ini. Selanjutnya Penulis akan melakukan konfirmasi terhadap informan lainnya untuk bisa memperoleh data yang valid. Setelah data tersebut diolah selanjutnya Penulis melakukan pembahasan terhadap data yang bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan menganalisisnya secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran yang dapat diberikan kepada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten

Indragiri Hilir dalam rangka peningkatan kinerjanya dalam era otonomi sekarang ini.

Wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan narasumber direkam dan ditulis sebagai catatan tertulis, kemudian dilakukan pengecekan akan kelengkapan data yang di dapat dari narasumber tersebut, kejelasan jawaban atas pertanyaan penulis, relevansi jawaban terhadap pertanyaan dan konsistensi jawaban narasumber atas pertanyaan yang di ajukan, lalu data yang di dapat di kumpulkan dan dianalisis secara kualitatif.

Analisa data di sini adalah untuk memahami data yang di peroleh dari hasil penelitian, sehingga dapat menjadi suatu rumusan yang mudah di mengerti dan menemukan suatu pola umum yang di hasilkan dari data tersebut, di lakukan analisa secara kualitatif. melalui metode deskriptif kualitatif, sehingga akan menggambarkan seluruh fakta yang di peroleh dari lapangan. Secara rinci penulis melakukan kegiatan analisis data dengan tahapan wawancara yang di lakukan kepada subyek penelitian, selanjutnya hasil wawancara tersebut di transkripan dalam bentuk narasi, untuk kemudian penulis akan menyesuaikan kembali kategori berdasarkan variabel dan aspek yang telah di susun, agar penulis lebih mudah dalam menginterpretasikan data.

Sedangkan untuk melihat kinerja Bagian Humas Sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hilir, dapat dilihat dari data yang di kumpulkan, kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif deskriptif berusaha menjelaskan keadaan sebenarnya tanpa melakukan perhitungan matematis. Metode pengolahan data pada penelitian ini dengan

menggunakan matriks khusus dalam bentuk tabel yang berisikan tentang Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(Core, Katagori, D1 sampai D4) lalu katagori matriks di D4 tersebut dibuat lagi tabel yang berisikan tentang (*koding*, katagori dan *core*) lalu data inti (*core*) tersebut di analisis secara kualitatif sehingga peneliti menemukan permasalahan-permasalahan yang sebenarnya tentang Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

## G. Variabel dan Indikator Penelitian.

### Variabel Penelitian.

Dalam penelitian ini digunakan triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini dinamakan triangulasi dengan sumber yang berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dicapai dengan jalan

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.

Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2001). Penulis menggunakan konsep triangulasi data dengan melakukan *cross check* dengan pihak-pihak yang terkait dengan

penelitian ini, pihak tersebut yaitu Sekretaris Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, Kasubbag Dokumentasi dan Publikasi, Kasubbag Pelayanan Informasi Publik serta 2 (dua) orang Staf Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan 3 (tiga) orang masyarakat (publik) sebagai objek utama. Selain wawancara, penulis juga melakukan observasi langsung untuk mendukung data hasil wawancara dengan data hasil pengamatan langsung di lapangan agar penelitian tersebut objektif.

Data hasil observasi dan wawancara tersebut nantinya di *cross check* lagi ke Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sehingga data yang didapat dan yang kemudian ditulis sebagai hasil penelitian, benar adanya dan dapat dipertanggung jawabkan.

### **Indikator Penelitian**

Adapun yang menjadi indikator dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan pengelolaan Informasi.
2. Pelaksanaan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan penyelenggaraan dan pengelolaan Dokumentasi.
3. Pelaksanaan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan penyelenggaraan Publikasi.
4. Penyelenggaraan Administrasi dan Tata usaha.

Beberapa indikator dan aspek yang diteliti sehubungan dengan Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bagian Humas sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu terdiri atas 5 (lima) aspek sebagai berikut:

1. Aspek bentuk berwujud (*tangible*).

Aspek tangible adalah aspek dari penampilan fasilitas peralatan dan karyawan/pegawai yang memberikan jasa pelayanan publik di bidang Informasi, Dokumentasi dan publikasi karena suatu service jasa tidak dapat di lihat atau di cium atau di raba maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa di bidang Informasi, Dokumentasi dan Publikasi. Fasilitas dapat mempengaruhi kinerja pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, hal ini semakin lengkap fasilitas yang dimiliki oleh Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dibidang Informasi < Dokumentasi dan Publikasi tersebut akan berkualitas.

2. Aspek keandalan (*reliability*).

Aspek ke'andalan (*reliability*) adalah aspek yang mengukur ke'andalan suatu pelayanan jasa kepada publik/masyarakat. Aspek ke'andalan di definisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini bisa dipengaruhi oleh jenjang dan jenis pendidikan serta tingkat keahlian dan tingkat profesionalnya karyawan/pegawai. Berdasarkan aspek *reliability* lah publik/masyarakat bisa mengukur bagaimana kemampuan karyawan/pegawai Bagian

Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan publik di bidang Informasi, Dokumentasi dan Publikasi.

3. Aspek daya tanggap (*responsiveness*).

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Aspek daya tanggap merupakan aspek yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan dan ketepatan Bagian Humas dalam memberikan dan menyebarkan Informasi, Dokumentasi dan Publikasi yang akurat tentang program-program Pemerintah Daerah terkini.

4. Aspek jaminan atau kepastian (*assurance*).

Aspek jaminan atau kepastian (*assurance*) adalah aspek kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada publik/masyarakat tentang Informasi, Dokumentasi dan Publikasi.

5. Aspek empati (*empathy*).

Aspek empati (*empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa pelayanan Informasi, Dokumentasi dan Publikasi. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Aspek empati adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang *surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi

ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Sifat manusia yang ingin selalu diperhatikan, apalagi seseorang dalam kondisi yang membutuhkan pihak jasa pelayanan liputan Informasi, Dokumentasi dan Publikasi, maka perhatian dan kepedulian dari Humas dapat menciptakan kesan pelayanan yang berkualitas bagi publik/masyarakat.

Untuk melihat apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan jasa pelayanan publik dibidang Informasi, Dokumentasi dan Publikasi maka data yang diperoleh kemudian dianalisis secara induktif lagi untuk menemukan katagori data yang intinya agar dapat disusun dan di interpretasi.

## **H. Definisi Konsep**

Guna memudahkan pemberian arah dan kejelasan tentang penelitian ini nantinya, Penulis perlu memberikan defenisi secara konseptual terhadap variabel penelitian dengan konsep sebagai berikut:

### **1. Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.**

Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir adalah pelaksanaan tugas sehari-hari secara aktual sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di bidang pelayanan publik terhadap Informasi, Dokumentasi dan Publikasi. (dapat dilihat pada BAB.II, point (F). Tugas pokok dan Fungsi Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir). Tugas pokok dan fungsinya tersebut merupakan pedoman dasar dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan sehari-hari pada kelembagaan;

fasilitasi pelaksanaan penataan kelembagaan; penyusunan bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan ketatalaksanaan; penyusunan bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan analisis jabatan; penyusunan kebijakan fasilitasi pelaksanaan penataan kegiatan yang menjadi tugas rutin dalam aktifitas Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

## 2. Profesionalisme.

Merupakan suatu sikap perilaku yang menggambarkan kesungguhan hati dalam bekerja, mampu dan handal dalam bidang kerjanya serta bertanggung jawab terhadap tugas yang dilakukannya.

## 3. Struktur.

Struktur organisasi merupakan suatu sistem formal yang berusaha menyelaraskan hubungan antar bagian maupun sub bagian dalam pengelompokan dan pembagian tugas yang jelas, pendelegasian wewenang, koordinasi yang berdasarkan pada tugas serta hierarkhi.

### **I. Definisi Operasional.**

#### 1. Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, akan diukur dengan indikator ada tidaknya keseluruhan tugas yang dapat dilaksanakan secara aktual sehari-hari sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan indikator:

- a. Menyusun bahan pedoman dan petunjuk teknis kelembagaan.
- b. Fasilitasi pelaksanaan penataan kelembagaan.

- c. Menyusun bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan ketatalaksanaan .
- d. Menyusun bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan analisis jabatan.
- e. Menyusun kebijakan fasilitasi pelaksanaan penataan kehumasan.
- f. Melaksanakan administrasi dan tata usaha kehumasan.

Bila semua unsur di atas dapat dilaksanakan, maka Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dapat dinilai telah optimal, tapi jika belum terlaksana keseluruhannya, maka Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dinilai belum optimal.

## 2. Profesionalisme

Profesionalisme karyawan/pegawai akan diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kemampuan bertugas karyawan/pegawai .
- b. Kesungguhan dalam bekerja .
- c. Tanggung Jawab dalam melaksanakan pekerjaan.

## 3. Dalam struktur ini akan diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. Kejelasan pembagian tugas.
- b. Kejelasan penyerahan dan pendelegasian kewenangan.
- c. Tingkat koordinasi antar sub bagian, dengan bagian lain, serta koordinasi pejabat atasannya, yaitu Pemerintah Daerah sebagai dukungan dalam pelaksanaan tugas Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Bagian Humas Sekda Kabupaten Indragiri Hilir.

Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam pelaksanaan roda pemerintahan daerah pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir begitu penting artinya, sebab dengan adanya aktivitas kegiatan Bagian Humas tersebut akan memberikan pengaruh yang cukup berarti bagi fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam bidang penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi, serta dapat mendukung pelaksanaan tatalaksana administrasi sekretariat, membina dan meningkatkan kapasitas kelembagaan dan ketatalaksanaan seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Bahkan Bagian Humas juga mempunyai berbagai tugas pokok dan fungsi yang antara lainnya melaksanakan sebagian tugas Asisten Pemerintahan di lingkup hubungan masyarakat, serta penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pemantauan dan evaluasi pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan dan pelaporan penyelenggaraan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan administrasi dan aparatur pada sub

bagian dokumentasi dan publikasi, sub bagian kerjasama media dan pers dan sub bagian pelayanan informasi publik serta pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Bila dilihat dari tugas pokok dan fungsi yang tercantum dalam Perda Nomor 06 Tahun 2001 maka tugas pokok dan fungsi Bagian Humas dibutuhkan suatu kreativitas kerja yang baik dan handal dari kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, di era otonomi ini. Menurut Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2001 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota Nomor 03 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan dalam Kabupaten/Kota, bahwa Bagian Humas mempunyai tugas pokok dan fungsi, antara lain melaksanakan sebagian tugas Asisten Pemerintahan di lingkup hubungan masyarakat, serta penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pemantauan dan evaluasi pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan dan pelaporan penyelenggaraan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan administrasi dan aparatur pada sub bagian dokumentasi dan publikasi, sub bagian kerjasama media dan pers dan sub bagian pelayanan informasi publik

serta pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan lingkup tugasnya.

### 1. Visi Kabupaten Indragiri Hilir.

Kabupaten Indragiri Hilir yang beribukota di Tembilahan adalah salah satu kabupaten yang terdapat di Provinsi Riau. Berdasarkan kondisi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir sa'at ini, tantangan yang dihadapi dalam 20 tahun mendatang serta dengan memperhitungkan modal dasar yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir dan amanat pembangunan kabupaten Indragiri Hilir mempunyai Visi akan menjadikan :

***“INDRAGIRI HILIR BERJAYA DAN GEMILANG TAHUN 2025”***

Keberhasilan Kabupaten Indragiri Hilir dalam mengembangkan wilayahnya yang memiliki kekhlasan sebagai wilayah pasang surut dan bergambut, menjadi sebuah wilayah yang telah berkembang, maju dan terbuka adalah merupakan bukti bahwa di wilayah lahan marginal telah dapat diwujudkan suatu kehidupan yang menjadikan masa depan daerah dan masyarakat yang setara dengan daerah-daerah lainnya yang sifat lahan wilayahnya jauh lebih berpotensi. Tingkat kemajuan yang akan di capai oleh Kabupaten Indragiri Hilir, dapat di ukur dengan menggunakan ukuran-ukuran yang lazim digunakan dalam melihat tingkat kemakmuran yang tercermin dari pada tingkat pendapatan dan distribusinya dalam masyarakat.

Semakin tinggi pendapatan yang di peroleh masyarakat dan semakin meratanya distribusinya pendapatan tersebut dalam masyarakat, maka akan semakin maju tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Demikian pula dari sisi

mutu sumber daya manusianya dengan menggunakan indikator sosial budaya

yang dapat dilihat dari tingkat penguasaan terhadap ilmu pengetahuan teknologi yang tercermin melalui tingkat pendidikan masyarakat terendah dan budaya masyarakat, sedangkan untuk derajat kesehatan masyarakat dilihat dari angka harapan hidup yang semakin panjang.

Disamping indikator-indikator ekonomi dan sosial budaya tersebut, juga indikator politik, hukum, keamanan dan ketertiban adalah merupakan sesuatu yang mutlak untuk dapat dijadikan indikator dalam mengukur kemajuan daerah. Suatu kemajuan yang hebat dan gemilang akan dapat dicapai melalui pengelolaan yang lebih baik terhadap sistem perencanaan, pelaksanaan, pengawasan pembangunan yang bersinergi, sistematis dan konseptual antara kesejahteraan masyarakat, memperkuat struktur perekonomian daerah, penyelenggaraan pemerintah dan kehidupan politik yang semakin berkualitas dan berkembangnya tatanan sosial dan budaya masyarakat.

## **2. Misi Kabupaten Indragiri hilir.**

Dalam rangka mewujudkan Visi tersebut di atas, maka akan di tempuh Misi, sebagai berikut :

- a. Mewujudkan daya saing daerah adalah : memperkuat perekonomian daerah yang berbasis pada potensi dan keunggulan daerah, meningkatkan pengelolaan dan pemanfa'atan kekayaan sumberdaya alam secara efisien dan efektif dengan tetap memegang prinsip-prinsip keberlanjutan (sustainable) meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mampu menguasai IPTEK dengan tetap memiliki nilai-nilai moral religius dan

kultural, pembangunan infrastruktur yang maju dan mampu di akses secara merata.

- b. Mewujudkan suasana kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintah yang demokratis, adalah : menjadikan suasana kemasyarakatan dan penyelenggaraan pemerintahan yang dinamis sesuai dengan nilai-nilai luhur yang terkandung dalam pancasila dan konstitusi negara dalam koridor NKRI, semakin mantapnya kelembagaan politik, masyarakat dan kebudayaan, semakin dinamisnya komunikasi dan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dalam memperjuangkan dan mewujudkan kepentingan publik yang lebih luas, serta semakin berkembangnya dengan mantap dan mapannya suasana kehidupan yang menjunjung hukum dan perwujudan penegakan hukum yang adil, konsisten, serta tidak diskriminasi.
- c. Mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya adalah agar seluruh wilayah Kabupaten Indragiri hilir dan seluruh kelompok masyarakat dapat berkembang, maju dan sejahtera secara bersama-sama tanpa ada yang tertinggal ataupun di tinggalkan, keberpihakan pembangunan kepada kelompok rentan harus menjadi prioritas. berkembangnya aksesibilitas di seluruh wilayah, menjangkau keseluruhan wilayah dan kelompok masyarakat serta hilangnya diskriminasi termasuk gender.
- d. Mewujudkan suasana aman, damai dan harmonis yang bermoral beretika dan berbudaya : dengan menciptakan keadaan kondusif yang ada di berbagai aspek, seperti aspek ekonomi, sosial budaya dan politik sebagai daerah yang pada awalnya memiliki tingkat heterogenitas namun telah

melebur dalam satu nilai kultural yang dijunjung secara bersama yakni melayu maka harmonis dalam kehidupan masyarakat yang telah terwujud harus dapat di pertahankan terus dan di kembangkan agar mampu menjadi filter yang handal untuk menangkal masuknya nilai-nilai asing yang tidak sesuai dengan nilai-nilai yang ada dan mengakomodir nilai-nilai yang mampu membawa perubahan masyarakat pada kondisi yang lebih baik dan lebih sejahtera.

- e. Mewujudkan daerah yang memiliki peran penting pada tingkat regional nasional dan internasional adalah : merupakan upaya untuk menjadikan Kabupaten Indragiri Hilir sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam sistem kenegaraan dan sistem sosial, ekonomi dan kebudayaan pada tataran regional nasional dan internasional sehingga perlu semakin di mantapkan inventitas dan integrasi yang dapat menjadikan kebanggaan tersendiri sebagai masyarakat Indragiri Hilir, mendorong meningkatkan dan mengembangkan kerjasama yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak di dalam maupun di luar daerah pada skala regional, nasional dan internasional.

Dengan demikian, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sebagai salah satu bagian yang ada pada lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang berada di bawah langsung yang bertanggungjawab kepada Asisten Pemerintahan yang telah dibentuk pada tahun 1992 melalui Perda Daerah Tingkat II Kabupaten Indragiri Hilir, Nomor 7 Tahun 1992 tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja Sekretariat Daerah kabupaten Indragiri Hilir atau Daerah Tingkat II Indragiri Hilir dan

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Tingkat II Kabupaten Indragiri Hilir.

Kemudian dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2000, tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang diikuti oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri dan Otonomi dan Daerah Nomor 50 Tahun 2000, tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah dan Kota, menilai masih sangat perlu serta dibutuhkan Bagian Humas.

Dengan demikian Bagian Humas dibentuk lagi berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2001 yang merupakan pengembangan organisasi yang telah ada di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir (sumber: Profil Humas tahun 2010). Dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan operasionalisasi tugas pokok dan fungsi, Humas Setda Kab. Inhil didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri dari PNS dan non PNS).

Hal tersebut tidak terlepas dari pertimbangan beratnya beban tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir ke depan, maka Humas berperan penting dalam bidang Informasi Dokumentasi dan Publikasi, sehingga salah satu tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dapat terbantu dalam pembinaan dan tatalaksana dengan membina dan meningkatkan kapasitas kelembagaan dan ketatalaksanaan seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam mewujudkan Visi dan Misi yang telah terprogram ke depan.

Untuk mengetahui keadaan Personil Pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, penulis menuangkannya terdapat di dalam Tabel. IV.1.

**Tabel : IV.1.**  
**Keadaan Personil Karyawan/Pegawai Bagian Humas**  
**Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir**  
**Tahun 2013.**

NO	Pangkat Gol/Ruang	Masa Kerja		Diklat Jabatan	Pendidikan Formal
		Bulan	Tahun		
1	2	3	4	5	6
1	IV/a Pembina	11	24	Diklat Prajabat, Pim IV. Pim III, Bimtek, Diklat, Waskat, dll.	S.Sos. M.Kes.
2	III/d Penata Tk.I	05	23	Diklat Prajabat, Pim IV. Pim III, Bimtek, Diklat, Waskat, dll.	S.Sos. Msi.
3	III/c Penata	11	09	Diklat Prajabat, Pim IV. Pim III, Bimtek, Diklat, Waskat, dll.	S.STP.
4	III/c Penata	05	16	Diklat Prajabat, Pim IV. Pim III, Bimtek, Diklat, Waskat, dll.	SE
5	III/c	11	15	Diklat Prajabat,	SE. MM.

	Penata			Pim IV. Pim III, Bimtek, Diklat, Waskat, dll.	
6	III/a Penata Muda	11	03	Diklat Prajab II, Diklat Photografer.	SIP.
7	III/a Penata Muda	11	03	Diklat Prajab II, Diklat Photografer	S.Kom.
8	II/d Pengatur	11	13	Diklat Prajab II, Diklat Photografer	SLTA
9	II/d Pengatur	05	09	Diklat Kameraman	A.Md.
10	II/b Peng. Muda	11	10	Diklat Prajab II, Diklat Photografer	SLTA
11	II/b Peng. Muda	11	10	Diklat Prajab II, Diklat Kameraman	SLTA
12	II/b Peng. Muda	11	10	Diklat Prajab II, Diklat Photografer	SLTA

13	II/b	05	09	Diklat Prajab II,	SMEA
	Peng. Muda			Diklat	
	Tk.I			Kameraman	
14	II/b	05	09	Diklat Prajab II,	SLTA
	Peng. Muda			Diklat	
	Tk.I			Photografer	
15	II/a	11	07	Diklat Prajab II,	SLTA
	Pengatur			Diklat	
	Muda			Kameraman	
16	II/a	11	07	Diklat Prajab II,	SMEA
	Pengatur			Diklat	
	Muda			Photografer	

Sumber :Bagian Organisasi Sekretariat Kota Pekanbaru, Tahun 2013.

Pada tabel IV.2. di atas, dapat dilihat bahwa dari sejumlah 16 (enam belas) orang pegawai personil pada Bagian Humas terdapat 1 (satu) orang yang golongan IV atau sebesar 6 %, begitu pula pegawai golongan III yaitu sejumlah 6 (enam) orang atau sekitar 40 %, sedangkan pegawai golongan II sejumlah 9 (sembilan) orang atau sekitar 54 %.

Sedangkan tingkat pendidikan, terdapat 3 (tiga) orang tingkat S2 (Pasca Sarjana) atau sebesar 20 %, 4 (empat) orang tingkat S1 (Sarjana) atau sebesar 24 %, 1 (satu) orang tingkat D III dan Sarmud atau sebesar 6 %, 8 (delapan) orang tingkat SLTA dan SMEA atau sebesar 50%.

Bila dilihat pula dari berapa lamanya para pegawai bekerja terlihat cukup bervariasi yang mana terdapat: 2 (dua) orang dengan masa kerja 24 (dua puluh empat) tahun, 1 (satu) orang dengan masa kerja 16 (enam belas)

tahun, 1 (satu) orang dengan masa kerja 15 (lima belas) tahun, 1 (satu) orang dengan masa kerja 13 (tiga belas) tahun, 3 (tiga) orang dengan masa kerja 10 (sepuluh tahun), 4 (empat) orang dengan masa kerja 9 (sembilan) tahun, 2 (dua) orang dengan masa kerja 7 (tujuh) tahun, dan 2 (dua) orang dengan masa kerja 3 (tiga) tahun.

Selanjutnya terlihat semua personil pegawai yang jumlahnya 16 (enam belas) orang telah mengikuti diklat dan bimtek sesuai dengan bidang tugasnya sekarang sebagai peresonil pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Setelah dilihat Kinerja Bagian Humas secara aktual sehari-hari yang pada kenyataannya belum optimal. Begitu pula bila dilihat dari kinerjanya dalam mencapai Visi dan Misi Kabupaten Indragiri Hilir juga belum optimal. Selanjutnya dapat pula dilihat faktor-faktor apa yang menyebabkannya.

#### a. Profesionalisme

Personil pada Bagian Humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hilir diharapkan dapat melaksanakan kegiatan sesuai tugas pokok dan fungsinya dengan baik yang juga disesuaikan dengan peraturan/ketentuan yang berlaku serta secara profesional karena Keprofesionalan dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya, Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir sangatlah dibutuhkan agar tercipta penyelenggaraan pelaksanaan pemerintahan yang baik sesuai dengan tuntutan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Profesional Bagian Humas adalah merupakan kemampuan personil karyawan/pegawai untuk bisa melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik serta

dibutuhkan kesungguhan agar mampu melaksanakannya dengan baik dan bertanggungjawab.

b. Kesungguhan Bekerja Pegawai .

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sehari-hari dibutuhkan kesungguhan dalam melakukan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi agar hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan harapan yang menjadi tujuan. Sesuai dengan pengamatan penulis pada Bagian Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hilir dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari masih terlihat adanya kesan kurang sungguh-sungguh dalam menghadapi pelaksanaan tugas. Hal tersebut nampak dari keterlambatan karyawan/pegawai masuk kantor, hal tersebut bukan saja menyangkut masalah apel pagi atau siang, namun lebih kelihatan pada saat jam kerja yang mana seharusnya para karyawan/pegawai melaksanakan tugasnya dengan serius dan bersungguh-sungguh.

c. Kemampuan Bekerja Pegawai .

Berdasarkan pengamatan dan data yang penulis peroleh, dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sehari-hari karyawan/pegawai Bagian Humas selalu diarahkan dari Kabag sebagai atasan. Pelaksanaan Tugas yang dilakukan karyawan/pegawai lebih banyak dilakukan berdasarkan ide Kabag. Dengan demikian inisiatif lebih kreatif dalam bekerja sangat rendah pada diri karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya karyawan/pegawai Bagian Humas dituntut kemampuan yang handal sesuai dengan bidangnya.

. Berikut ini dapat dipaparkan tabel yang menggambarkan pendidikan dan latihan serta kursus yang pernah diikuti oleh karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

**Tabel : IV.2.**

**Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan Tekhnis (Bimtek)  
yang diikuti oleh Karyawan/Pegawai Bagian Humas  
Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir**

No.	Jabatan	Diklat jabatan
1.	2	3
1.	Kabag Humas Setda Kab.Inhil	Pim IV,Pim III, Diklat & Bimtek
2.	Kasubbag Dok & Pub	Pim IV, Diklat & Bimtek
3.	Kasubbag Kerjasama Media Pers	.Pim IV, Diklat & Bimtek
4.	Kasubbag Pelayanan Informasi Publik	Pim IV, Diklat & Bimtek
5.	Staf Dok & Pub	Prajab, Diklat & Bimtek
6.	Staf Dok & Pub	Prajab, Diklat & Bimtek
7.	Staf Dok & Pub	Prajab, Diklat & Bimtek
8.	Staf Dok & Pub	Prajab, Diklat & Bimtek
9.	Staf Kerjasama Media Pers	Prajab, Diklat & Bimtek
10.	Staf Kerjasama Media Pers	Prajab, Diklat & Bimtek
11.	Staf Kerjasama Media Pers	Prajab, Diklat & Bimtek
12.	Staf Kerjasama Media Pers	Prajab, Diklat & Bimtek
13.	Staf Pelayanan Informasi Publik	Prajab, Diklat & Bimtek
14.	Staf Pelayanan Informasi Publik	Prajab, Diklat & Bimtek
15.	Staf Pelayanan Informasi Publik	Prajab, Diklat & Bimtek
16.	Staf Pelayanan Informasi Publik	Prajab, Diklat & Bimtek

Sumber : Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, Tahun 2013

Dilihat dari kenyataan yang ada, semua karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir telah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan serta Bimbingan Teknik yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi dari pelaksanaan tugasnya.

Berdasarkan pengamatan penulis dan data-data yang diperoleh bahwa Bagian Humas sering sekali mengikuti kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan serta Bimbingan Tekhnis , sebagai upaya untuk peningkatan kinerja serta peningkatan kualitas dan kuantitas yang lebih handal dan profesional demi kelancaran pelaksanaan pencapaian Visi dan Misi Kabupaten Indragiri Hilir ke depan.

### **3. Arah Kebijakan.**

Berbagai tolok ukur keberhasilan pembangunan, juga dilakukan analisis terhadap indikator yang dijadikan dasar untuk mengukur keberhasilan yang telah di capai terhadap kegiatan pelayanan publik, pengendalian sistem informasi yang akurat dari segala jenis pemberitaan di berbagai aspek, tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung sistem manajemen.

Dalam mewujudkan derajat kesuksesan melalui penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi maka hendaknya informasi yang di kemas secara profesional, hingga dapat menjaga, memelihara, meningkatkan, mencegah kerancuan yang terjadi serta dapat menghindari lebih dini dari hal-hal yang tidak di ingin terhadap hambatan-hambatan yang mungkin saja terjadi dengan berpedoman pada arah kebijakan yang telah terakomodir sesuai dengan

ketentuan yang berlaku tanpa menyalahi dari konstitusi dan hierarkie yang ada. Adapun arah kebijakan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas personil Bagian Humas itu sendiri melalui pemberian peluang untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan misalnya dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan serta mengikuti bimbingan tekhnis.
- b. Meningkatkan Kinerja personil Bagian Humas itu sendiri misalnya dengan cara memperbaiki tingkat kesejahteraan dan keprofesionalan kerja agar lebih bermutu dan berkualitas secara optimal.
- c. Meningkatkan faktor-faktor pendukung terwujudnya kinerja yang baik, handal dan profesional, juga memberlakukan sistem peningkatan karier berdasarkan prestasi kerja yang dicapai.

#### **B. Hasil Temuan dan Pembahasan.**

Bila dilihat pada temuan dan pembahasan dari hasil wawancara dan observasi penelitian penulis terhadap narasumber/informan, Berdasarkan analisis data dan temuan serta pembahasan hasil penelitian yang diuraikan di atas, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah kabupaten Indragiri Hilir dapat di lihat dari 5 (lima) aspek yang diteliti tersebut yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*) dinilai kurang baik, karena secara umum masih banyak terdapat keluhan bukan saja dari karyawan/pegawai bagian Humas itu sendiri tetapi juga dari masyarakat selaku publik, dapat di gambarkan sebagai berikut:

### **1. Kinerja Bagian Humas jika dilihat dari Aspek Berwujud (*Tangible*)**

Dilihat dari aspek berwujud (*tangible*), secara umum berdasarkan fakta yang ada, Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dari aspek *tangible* kurang baik, karena penampilan fasilitas sarana prasarana, peralatan dan karyawan/pegawai yang memberikan pelayanan jasa penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi belum sesuai dengan standar dan belum lengkap.

Dengan kata lain, bahwasanya kemampuan Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan publik di bidang Informasi, Dokumentasi dan Publikasi yang diberikan oleh karyawan/pegawai bagian Humas terhadap publik/masyarakat. Untuk mengukur sejauh mana tingkat *tangible* diwujudkan dalam kinerja Bagian Humas dalam melayani publik/masyarakat di bidang penyebaran luasan Informasi, Dokumentasi dan Publikasi. Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban narasumber/informan kepada penulis pada saat penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber/informan dengan menggunakan rekaman, yang di tuangkan dalam bentuk tulisan yang cuplikannya sebagai berikut:

Narasumber A dalam wawancara dengan pertanyaan tentang fasilitas dan peralatan yang dimiliki pada Setda Kabupaten Indragiri Hilir menyatakan bahwa “Secara umum fasilitas yang dimiliki Setda Kabupaten Indragiri Hilir masih baik. Masih layak pakai. Walaupun ada sebagian kecil yang rusak dan sebagian lagi yang sudah lama.” (Wawancara, Senin tanggal 01 April 2013).

Selain itu Narasumber B juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang ruangan khusus untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa “Ruangan pertemuan ada. Tetapi ruangan itu bukan hanya boleh digunakan untuk bagian Humas saja tetapi boleh dipakai untuk bidang lain juga.” (Wawancara, Selasa tanggal 02 April 2013).

Narasumber C dengan pertanyaan tentang faktor-faktor pendukung yang ada diruangan pertemuan menyatakan bahwa “Jelas untuk ruang pertemuan peralatan dan perlengkapannya mendukung bu. Ada infokus, komputer”. (Wawancara, Senin tanggal 01 April 2013).

Narasumber D dengan pertanyaan tentang jumlah pegawai bagian Humas menyatakan bahwa “Kalau masalah pegawai bu sebenarnya masih banyak kekurangan. Bagian Humas tidak hanya bekerja di kantor tetapi juga dilapangan. Ketika memberikan informasi kepada masyarakat biasanya kita kekurangan orang. Jadinya ya memakan waktu yang cukup lama dalam penyebaran informasi itu” (Wawancara, Rabu tanggal 03 April 2013).

Narasumber B dalam wawancara dengan pertanyaan tentang fasilitas dan peralatan yang dimiliki Setda Kabupaten Indragiri Hilir menyatakan bahwa “Peralatan dan fasilitas yang dimiliki pegawai bagian Humas kurang memadai. Masih terdapat kekurangan-kekurangan. Bagian Humas hanya memiliki sedikit sekali komputer. Hanya pegawai dengan jabatan tertentu yang dapat bu. Sedangkan bagian humas tidak hanya dikantor tapi juga dilapangan. Sebetulnya perlu dapat untuk menunjang pekerjaan” (Wawancara, Selasa tanggal 02 April 2013).

Selain itu Narasumber B juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang ruangan khusus untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa “Tidak ada. Biasanya ruangan yang digunakan untuk pertemuan adalah ruangan rapat.” (Wawancara tanggal 20 Mei 2013).

Narasumber E dengan pertanyaan tentang faktor-faktor pendukung yang ada diruangan pertemuan menyatakan bahwa “Ada. Sepertinya masih bagus. Mungkin jumlahnya saja yang kurang. Hanya ada satu.” (Wawancara, Kamis tanggal 04 April 2013).

Narasumber A dengan pertanyaan tentang jumlah pegawai bagian Humas menyatakan bahwa “Masih kurang. Apalagi untuk yang lapangan” (Wawancara, Selasa tanggal 02 April 2013).

Narasumber C dalam wawancara dengan pertanyaan tentang fasilitas dan peralatan yang dimiliki Setda Kabupaten Indragiri Hilir menyatakan bahwa “Fasilitas yang ada memadai tetapi banyak yang rusak. ada perbaikan untuk yang rusak. Untuk penggantian biasanya menunggu dapat jatah. Tidak pasti kapan waktunya” (Wawancara, Rabu tanggal 03 April 2013).

Selain itu Narasumber C juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang ruangan khusus untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa “Ada ruangan di kantor yang disediakan untuk rapat, pertemuan, dan sebagainya. Boleh dipakai juga oleh bagian lain di Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir” (Wawancara, Rabu tanggal 03 April 2013).

Narasumber B dengan pertanyaan tentang faktor-faktor pendukung yang ada di ruangan pertemuan menyatakan bahwa “Masih bagus. Biasanya kalau ada yang rusak sudah ada teknisi yang bisa memperbaikinya”. (Wawancara, Rabu tanggal 03 April 2013).

Narasumber B dengan pertanyaan tentang jumlah pegawai bagian Humas menyatakan bahwa “Pegawai yang ada lumayan banyak. Agak kewalahan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab memberikan informasi. Kalau dilihat dari segi itu ya berarti jumlah pegawai bagian Humas kurang. Kurang banyak” (Wawancara, Rabu tanggal 03 April 2013).

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir telah berusaha melaksanakan tugas semaksimal mungkin, memikirkan dan melakukannya sesuai dengan bidangnya, terutama dalam mewujudkan suatu satuan kerja yang handal sesuai dengan tuntutan dalam era otonomi. Untuk itu, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir telah berupaya dan berusaha melaksanakan kegiatan pelaksanaan dari tugas pokok dan fungsinya semaksimal mungkin dengan mempergunakan sarana dan prasarana yang ada, hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Narasumber A dengan

sebuah pertanyaan dalam cuplikan wawancara yang dikutip dan dituangkan dalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sehari-hari kami telah melakukan semaksimal mungkin dengan berbagai terobosan yang berusaha menjawab tantangan dalam era otonomi yang sedang bergulir saat ini”. (Wawancara, Kamis, Tanggal 04 April 2013)

Bagian Humas juga tidak akan merekomendasikan untuk pembuatan suatu kebijakan dan keputusan tanpa arahan, petunjuk dan dukungan dari pimpinan yang dalam hal ini Bupati sebagai Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan demikian, dukung ke arah otonom dalam membuat suatu kebijakan dan birokrasi serta prosedur administrasi, dengan demikian, dukungan dari pimpinan yang dalam hal ini Bupati sebagai Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir adalah sangat utama dan yang terpenting karena lebih mengutamakan sisi efektif, efisiensi dan berkualitas.

Dalam pelaksanaan penataan kelembagaan selama era otonomi Bagian Humas berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 165), Keputusan Menteri Dalam Negeri dan Otonomi daerah Nomor 50 Tahun 2000 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah. Berdasarkan peraturan perundang-undangan di atas, Bagian Humas telah merumuskan dan melaksanakan serta menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan kelembagaan daerah di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Dari hasil kerjanya tersebut telah disahkan Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah,

Kabupaten/kota, dan Perda Nomor 07 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan /Kantor di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, serta Perda Nomor 08 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas di Lingkungan Pemereintah Daerah.

Selanjutnya dari analisa jabatan yang dilaksanakan sebelum era otonomi terhadap pejabat-pejabat di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, hasilnya menunjukkan bahwa masih ada pejabat dan karyawan/pegawai Humas yang belum mengetahui secara benar tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukannya. Untuk mengantisipasi hal tersebut Bagian Humas berinisiatif membuat papan uraian tugas yang menggambarkan tentang beban tugas yang harus dilaksanakan. Papan uraian tugas tersebut ditempatkan pada ruangan bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir agar dapat dilihat secara jelas oleh para pejabat atau karyawan/pegawai humas. Dengan adanya papan uraian dimaksud diharapkan dapat mengetahui secara benar tugas yang harus dilakukannya, sekaligus juga diharapkan dapat sebagai tolok ukur hingga sejauhmana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang telah dicapai yang telah diamanahkan terhadapnya.

Selanjutnya tugas dalam pelaksanaan Pendayagunaan Aparatur Negara sebagai perpanjangan tangan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara di daerah dalam bidang Pendayagunaan Aparatur Negara sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 30/1994 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat. Program kerja Pendayagunaan Aparatur Negara meliputi delapan program, yaitu pengawasan melekat, penerapan analisis jabatan, penyusunan jabatan

fungsional, peningkatan mutu kepemimpinan aparatur, penyederhanaan tatalaksana pelayanan umum, dan perancangan sistem informasi administrasi serta penitik beratan otonomi di daerah kabupaten/kota. Bidang tugas ini dirasakan amat berat bagi Bagian Humas oleh karena pada kenyataannya pelaksanaan pengawasan yang baik telah diusahakan, namun kerja sama karyawan/pegawai untuk menciptakan pengawasan melekat belum dapat berjalan dengan baik.

Dapat disimak dari hasil cuplikan wawancara dengan Narasumber A dengan pertanyaan tentang yang dikutip oleh penulis dan dituangkan dalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Pelaksanaan waskat dimulai dengan penerapan disiplin melalui absensi, juga penerapan disiplin anggaran, namun para karyawan/pegawai masih suka menitipkan absensi pada kawan lain dengan berbagai alasan yang dibuat-buat”. (wawancara, Senin Tanggal 15 April 2013)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan, telah diuraikan melalui analisa di atas, yang mana kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam era otonomi, yang diukur melalui pelaksanaan tugas dan fungsinya secara aktual sehari-hari. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Bagian Humas mempunyai pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan ketatalaksanaan dengan terus melakukan usaha-usaha pembaharuan berdasarkan SOT dan ketentuan yang berlaku tanpa menyalahi aturan dalam membantu dan mendukung progra-program pemerintah daerah dalam pencapaian Visi dan Misi Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan/narasumber jika dilihat dari aspek berwujud (*tangible*), maka dapat di ketahui bahwa didalam

pelaksanaan kegiatan penyampaian informasi, dokumentasi dan publikasi, masih ada tempat atau ruangan yang tidak mendukung dalam pelaksanaan kegiatan untuk penyampaian informasi, dokumentasi dan publikasi serta terbatasnya ruang lingkup sebagai sarana penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi dimaksud, juga terhadap faktor-faktor pendukung yang sangat minim, yang belum sesuai standart, belum sesuai kondisi dan kurangnya personil yang mendukung pelaksanaan kegiatan untuk pelayanan publik/masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi. Namun apabila dikaitkan dengan pernyataan Azwar dalam Eka vati (2009:5) yang menyatakan bahwa humas yang merupakan institusi pelayanan publik dibidang informasi sangatlah kompleks, padat karya dan padat modal. Kompleksitas di sini muncul karena pelayanan publik/masyarakat menyangkut berbagai informasi baik dari aspek pembangunan, kesehatan dan lain sebagainya, sehingga fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian serta pencakupan berbagai tingkatan maupun jenis informasi di butuhkan kedisiplinan. Mutu pelayanan publik dalam penyebaran informasi saat ini harus lebih di tingkatkan di karenakan tuntutan publik/masyarakat itu sendiri, juga karena perkembangan yang makin maju dari publik/masyarakat, maka humas dalam peningkatan kemampuan pelayanan harus lebih profesional dan spesialistik dasar.

Menurut Hartono (2010:3), Humas adalah sarana pelayanan publik/masyarakat yang bergerak di bidang informasi dan pendataan, yang menyelenggarakan kegiatan nya haruslah lebih sugnifikan secara merata, dengan mengutamakan penyampaian informasi yang lebih akurat, tepat waktu dan benar, disesuaikan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan

kualitas dan kuantitas serta dapat dimanfaatkan untuk lahan praktek pendidikan tenaga kehumasan dan penelitian.

Manajemen juga sebagai ilmu dan seni, kemudian manajemen sebagai proses khas yang menggerakkan organisasi menjadi sangat penting, karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang akan berhasil cukup lama. Tercapainya tujuan organisasi baik tujuan ekonomis, sosial, budaya dan politik, untuk sebagian besar tergantung kepada komponen para manajer organisasi yang bersangkutan dan manajemen memberikan efektifitas pada usaha manusia (Indra dan Sufian, 2005:15).

Secara umum dapat penulis katakan dan penulis nalarkan bahwa berdasarkan data yang di dapat jika di kaitkan dengan teori yang ada, aspek *tangible* yang ada di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir masih belum lengkap, belum memenuhi standar dan belum layak di dalam memberikan pelayanan, penyebaran, peliputan dan pendokumentasian secara include dalam bidang informasi, dokumentasi dan publikasi, ini di karenakan sarana prasarana yang masih terbatas, alat-alat elektronik utama dan penunjang yang belum standar, jumlah personil sumber daya manusia (SDM) terutama jumlah karyawan/pegawai dalam jurusan spesifik kehumasan yang masih kurang, keterampilan karyawan/pegawai yang belum profesional dan kurangnya kemampuan pihak manajemen dalam pengelolaan berita.

Dalam hal ini, maka Bagian Humas harus berbenah, seperti memperbaiki dan menambah sarana prasarana, menambah kareyawan/pegawai dan meningkatkan SDM dengan melakukan pendidikan pelatihan dan bimbingan tekhnis, sehingga permasalahan-permasalahan

mengenai sarana prasarana, penganggaran untuk operasional kegiatan dan SDM yang selama ini pengalamannya masih kurang seandainya kalau di beri pendidikan dan pelatihan terus menerus secara bertahap akan bertambah, sehingga pada akhirnya mutu SDM yang ada bisa meningkat dan pada akhirnya keluhan-keluhan dari publik/masyarakat terhadap opini-opini negatif bisa teratasi dengan baik dan benar.

## 2. Kinerja Bagian Humas jika dilihat dari Aspek Keandalan (*Reliability*)

Aspek *reliability* di sini membuktikan dan menggambarkan kemampuan Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga masih di nilai kurang baik, karena untuk memberikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada publik masih belum bisa dilaksanakan dengan baik. Dengan kata lain, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik/masyarakat harus sesuai waktu dan tepat guna, dengan keakuratan/ketepatan berita, keakuratan informasi, kemampuan dalam memberikan pelayanan publik dan kesungguhan karyawan/petugas dalam memberikan informasi, dokumentasi dan publikasi. Untuk mengukur sejauh mana tingkat *reliability* dibuktikan dan digambarkan pernyataan/jawaban narasumber/informan kepada penulis pada saat penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber/informan dengan menggunakan rekaman, yang dituangkan dalam bentuk tulisan. Untuk mengukur keandalan atau aspek *reliability* suatu pelayanan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi agar lebih terpercaya dan akurat mengatakan sebagai berikut:

Narasumber A dalam wawancara dengan pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan pegawai menyatakan bahwa “Selama ini pelayanan yang diberikan oleh pegawai bagian Humas cukup baik” (Wawancara, Rabu tanggal 17 April 2013).

Selain itu Narasumber A juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang pemberian pelayanan prima kepada masyarakat bahwa “Menurut saya sebagian pegawai sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.” (Wawancara, Rabu tanggal 17 April 2013).

Narasumber E dengan pertanyaan tentang penyampaian informasi oleh pegawai menyatakan bahwa “Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai bagian Humas sudah baik. Biasanya yang memberikan informasi ke masyarakat orangnya itu-itu saja. Sudah terbiasa”. (Wawancara, Senin tanggal 22 April 2013).

Narasumber E dalam wawancara dengan pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan pegawai menyatakan bahwa “pelayanan yang diberikan pegawai bagian Humas rata-rata sudah baik” (Wawancara, Senin tanggal 22 April 2013).

Selain itu Narasumber G juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang pemberian pelayanan prima kepada masyarakat bahwa “Sangat sulit memberikan pelayanan prima. Apalagi dengan budaya kerja orang Indonesia.” (Wawancara, Rabu tanggal 24 April 2013).

Narasumber B dengan pertanyaan tentang penyampaian informasi oleh pegawai menyatakan bahwa “Penyampaian informasi oleh pegawai kepada masyarakat sudah cukup baik”. (Wawancara, Senin tanggal 29 April 2013).

Narasumber C dalam wawancara dengan pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan pegawai menyatakan bahwa “pelayanan yang diberikan pegawai bagian Humas biasanya sangat jelas” (Wawancara, Senin tanggal 29 April 2013).

Selain itu Narasumber F juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang pemberian pelayanan prima kepada masyarakat bahwa “Pegawai bagian Humas belum memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Karena untuk saat sekarang memang sangat jarang birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan prima.” (Wawancara, Senin tanggal 06 Mei 2013).

Narasumber C dengan pertanyaan tentang penyampaian informasi oleh pegawai menyatakan bahwa “Penyampaian informasi oleh pegawai

kepada masyarakat biasanya sangat jelas". (Wawancara, Senin tanggal 06 Mei 2013).

Berdasarkan pengamatan penulis dan data-data yang diperoleh bahwa Bagian Humas sering sekali mengikuti kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan serta Bimbingan Tekhnis , sebagai upaya untuk peningkatan kinerja serta peningkatan kualitas dan kuantitas yang lebih handal dan profesional demi kelancaran pelaksanaan pencapaian Visi dan Misi Kabupaten Indragiri Hilir ke depan. Untuk lebih jelasnya dapat disimak dari berbagai hasil wawancara di bawah ini: Hasil wawancara dengan Narasumber A, yang di kutip dalam cuplikannya dan di tuangkan dalam tulisan sebagai berikut :

"Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam peningkatan mutu dan kualitas kinerja para karyawan/pegawainya, diupayakan untuk selalu mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dan Bimbingan Tekhnik (Bimtek) sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dan Bimbingan Tekhnik (Bimtek) ini bertujuan untuk menunjang ke'profesionalan pelaksanaan kegiatan sehari-hari, dengan demikian, diharapkan semua karyawan/pegawai Bagian Humas kedepan lebih handal, cekatan, berkualitas dan profesional." (Wawancara, Senin tanggal 06 Mei 2013)

Keika wawancara dilakukan terhadap Narasumber B, dalam wawancara beliau, cuplikan dan komentar dari wawancara yang di tuangkan ke dalam tulisan sebagai berikut:

"Saya ditugaskan di Bagian Humas sejak hampir dua tahun yang lalu dan saya sendiri sering mengikuti kegiatan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan Tekhnik (Bimtek) yang di tawarkan kepada saya dalam kapasitas pemenuhan dan penunjang kinerja tugas pokok dan fungsi saya sesuai dengan arahan pimpinan saya yang dalam hal ini adalah Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Disamping itu, hal demikian sangatlah bermanfaat, terutama untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pergaulan serta mampu memberikan eksistensi yang bermutu dalam kinerja saya selanjutnya." (Wawancara, Senin tanggal 06 Mei 2013)

Kemudian hasil wawancara dengan Narasumber C yang dalam cuplikan wawancaranya di kutip dan di tuangkan didalam tulisan sebagai berikut:

“Saya adalah salah seorang Kasubbag yang bertugas di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan sudah hampir 3 tahun mendapat kepercayaan dari pimpinan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsional di Subbag Pelayanan Informasi Publik. Dengan jabatan ini, saya berusaha untuk bisa melaksanakan kegiatan dengan baik dan profesional, untuk menunjang semua itu, saya tidak pernah melewatkan tawaran untuk mengikuti kegiatan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan tehnik (Bimtek) sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi saya selaku kasubbag di Bagian Humas ini. Saya bersyukur karena pimpinan langsung yaitu Kabag Humas selalu memberi peluang kepada semua karyawan/pegawai yang ada di bagian Humas ini secara bergantian untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan Tekhnis (Bimtek) guna peningkatan Kinerja yang optimal bagi karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.” (Wawancara, Selasa, Tanggal 07 Mei 2013)

Dari hasil pengamatan dan wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa karyawan/pegawai Bagian Humas mempunyai keinginan untuk meningkatkan mutu kerjanya dengan cara mengikuti berbagai Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan tehnik (Bimtek) sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan para narasumber/informan itu juga, jika dilihat dari aspek *reliability*, pelayanan publik pada penyebaran informasi yang ada sebagian sudah cukup bagus namun di satu pihak belum di anggap memuaskan, maka dapat diketahui bahwa pernyataan dari para narasumber/informan mengatakan pada dasarnya apabila dikaitkan dengan pernyataan Sinambela dkk (2008:3-5) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan

manusia. Pelayanan publik dapat diartikan bahwa pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu disesuaikan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Parasuman, dkk dalam Aprilia, (2008:11-13), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kinerja pada pelayanan jasa termasuk di dalamnya aspek *reliability*, yaitu aspek yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Aspek keandalan didefinisikan juga sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini bisa dipengaruhi oleh jenjang dan jenis pendidikan serta tingkat keahlian dan tingkat profesionalnya petugas. Dari aspek *reliability* lah publik/masyarakat bisa mengukur bagaimana kemampuan karyawan/pegawai dalam memberikan pelayanan. Sebetulnya tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen.

Secara umum aspek *reliability* yang ada pada Bagian Humas Sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hilir dinilai sudah cukup baik, namun sebagian belum dan perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan data yang di dapat menurut penulis jika dikaitkan dengan teori-teori yang ada dapat penulis nalarkan, bahwasanya kemungkinan hal ini di karenakan keterbatasan jumlah sarana prasarana penunjang yang belum begitu lengkap, kemungkinan saja penyampaian informasi oleh bagian humas dianggap kurang memuaskan hal ini kemungkinan di karenakan komunikasi

yang disampaikan oleh petugas kurang di mengerti oleh publik/masyarakat dan juga kemungkinan memang ada sebagian individu dari personil karyawan/pegawai yang kurang peduli dengan hal-hal seperti itu.

Menurut penulis hal ini bisa di benahi dengan cara merubah sikap dan prilaku pegawai yang lebih baik lagi, meningkatkan komunikasi dan informasi dan karyawan/pegawai harus lebih peka serta lebih peduli didalam menyampaikankan informasi kepada publik/masyarakat.

### **3. Kinerja Bagian Humas jika dilihat dari Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dilihat dari aspek *responsiveness* atau ketanggapan, Untuk aspek *responsiveness*, Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga masih belum optimal, hal ini di karenakan masih kurangnya kemauan karyawan/pegawai Bagian Humas serta masih kurang sigap dan cekatan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, sehingga kegiatan pelaksanaan tugas sehari-hari belum optimal. Dengan kata lain, kurang adanya kemauan karyawan/pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada publik/masyarakat, sementara aspek daya tanggap ini merupakan aspek yang bersifat paling dinamis.

Hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber dilihat dari aspek *responsiveness*, berikut cuplikannya Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban narasumber/informan kepada penulis pada saat penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber/informan dengan

menggunakan rekaman, yang di tuangkan dalam bentuk tulisan yang cuplikannya sebagai berikut:

Narasumber A dengan pertanyaan tentang daya tanggap pegawai dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menyatakan bahwa “Respon dari pegawai cukup baik. Masyarakat yang ingin bertanya, bekeluh kesah kami terima”. (Wawancara, Rabu tanggal 08 Mei 2013).

Narasumber B dalam wawancara dengan pertanyaan tentang kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat menyatakan bahwa “Saya rasa cukup baik. Pegawai cukup peduli. Masyarakat yang datang dilayani dengan baik”. (Wawancara, jum’at tanggal 10 Mei 2013).

Selain itu Narasumber C juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang pegawai cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan atau ide-ide dari masyarakat bahwa “Bagian Humas mempunyai prosedur-prosedur dalam setiap pekerjaan. Jadi cepat atau tidak tergantung dari permasalahan atau ide yang ada” (Wawancara, Selasa tanggal 07 Mei 2013).

Narasumber D dengan pertanyaan tentang daya tanggap pegawai dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menyatakan bahwa “Daya tanggap pegawai bagian Humas bidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik”. (Wawancara, Rabu tanggal 08 Mei 2013).

Narasumber E dalam wawancara dengan pertanyaan tentang kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat menyatakan bahwa “Memang tugas bagian Humas salah satunya adalah kepedulian kepada masyarakat.” (Wawancara, Jum’at tanggal 10 Mei 2013).

Selain itu Narasumber B juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang pegawai cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan atau ide-ide dari masyarakat bahwa “Pegawai bekerja sesuai dengan kesanggupan yang dipunya” (Wawancara Jum’at tanggal 10 Mei 2013).

Narasumber D dengan pertanyaan tentang daya tanggap pegawai dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menyatakan bahwa “Tanggapan pegawai atas keluhan atau opini masyarakat baik. Tinggal bagaimana atasan menyikapinya”. (Wawancara, Senin tanggal 06 Mei 2013).

Narasumber E dalam wawancara dengan pertanyaan tentang kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat menyatakan bahwa “Secara umum kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas sudah cukup baik. Tapi ada beberapa orang pegawai yang memang tidak mengerti bahwa kita menjadi PNS itu adalah pelayan publik” (Wawancara, Selasa tanggal 07 Mei 2013).

Selain itu Narasumber D juga menyatakan dalam wawancara terhadap pertanyaan lainnya yaitu tentang pegawai cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan atau ide-ide dari masyarakat bahwa “Penyelesaian pekerjaan yang dilakukan pegawai bagian Humas tergantung pekerjaan yang dilakukan. Kadang cepat kadang lambat” (Wawancara, Senin tanggal 06 Mei 2013).

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sehari-hari karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir tidak terlepas dari tanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukannya. Tanggung jawab yang ada, dilakukan pada pihak yang memberikan wewenang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Timbulnya tanggungjawab akibat pemberian wewenang dari atasan kepada bawahan.

Berdasarkan Perda Nomor 06 Tahun 2001 Bagian Humas terdiri dari Sub Bagian Dokumentasi dan Publikasi, Sub Bagian Kerja sama Media dan Pers serta Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik. Ketiga Sub Bagian tersebut telah diberikan uraian tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan Keputusan Pemerintah Daerah, Nomor : 139 Tahun 2001. Dengan adanya uraian tugas tersebut, kewenangan telah diberikan secara legalitas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sehari-hari pada masing-masing Sub

Bagian. Tugas yang diberikan kepada Kasubbag dan staf karyawan/pegawai tidak semuanya dapat di laksanakan dengan baik di karenakan minimnya sarana dan prasarana atau tumpang tindihnya tugas yang harus dipegang oleh satu orang karena keterbatasan karyawan/pegawai seerta sebab dan lain hal, sehingga masalah yang perlu mendapat tindakan secepatnya menjadi sedikit telat dan lamban.

Di sisi lain ada kasubbag atau staf karyawan/pegawai yang tidak mengerti dengan tugas yang harus dilaksanakan, namun tidak mau bertanya, tidak ingin mempelajari maupun melakukannya dengan seksama, sehingga tugasnya dilakukan oleh Kasubbag lain. Sering juga terjadi pelaksanaan yang tumpang tindih, di karenakan yang melaksanakan tugas sebenarnya kebetulan sedang tidak berada di tempat karena tugas lain atau karena sesuatu dan lain hal dalam konteks sementara hal ini disebabkan karena kurangnya karyawan/pegawai dari personil bagian humas tersebut serta banyaknya kegiatan yang harus di lalui sehingga tidak tercover sebagaimana mestinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Narasumber A yang dalam wawancaranya di cuplik dan dikutip kemudian di tuangkan dalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Tugas pokok dan fungsi yang telah diberikan kepada masing-masing Kasubbag dan staf Sub bagian sudah sangat jelas, namun terkadang sering terkjadi tumpang tindih bahkan sedikit lengah dan lamban dalam pelaksanaan penyelesaiannya, hal ini disebabkan karena kurangnya personil karyawan/pegawai di Bagian Humas, juga banyaknya tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan, serta tuntutan pekerjaan dari berbagai kegiatan yang membutuhkan perhatian dan keprofesionalan, sehingga Pekerjaan yang telah diberikan kepada masing-masing Kasubbag dan masing-masing staf Sub Bagian terkadang agak telat dan lamban. Namun hal ini bukanlah menjadi alasan yang bisa dikemukakan di permukaan, tetapi cukup menjadi catatan dan referensi untuk pengajuan tambahan personil kepada pimpinan yang diatas. Minimnya sarana dan

prasarana juga sangat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Demikian harap dimaklumi”. (Wawancara, Senin, Tanggal 13 Mei 2013)

Dari analisa kinerja terhadap kesungguhan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sebenarnya cukup baik, hanya kurang disiplin terhadap pelaksanaan tugas, sedangkan kemampuan bekerjanya juga cukup baik, karena kemampuan karyawan/pegawai bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir di dukung oleh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan Tekhnis (Bimtek) sesuai tugas pokok dan fungsinya, tetapi terkadang pelaksanaan kegiatan kurang begitu optimal di karenakan kurang dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Hal tersebut juga terlihat jika dalam pelaksanaa kegiatan penyebaran informasi, dimana sarana dan prasarana yang digunakan belum standart bahkan sudah tidak layak pakai karena sarana dan prasarana yang dimiliki masa waktu nya sudah lama. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa faktor profesionalisme karyawan/pegawai Bagian Humas kurang optimal. Hal ini benar-benar harus diperhatikan agar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat berjalan sesuai harapan. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang ini dapat ditelusuri dari hasil wawancara dengan karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil cuplikan dari wawancara yang dilakukan terhadap Narasumber D yang dikutip dan di tuangkan kedalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Pada dasarnya, uraian tugas yang di bacakan oleh Kasubbag kepada saya merupakan pedoman bagi saya untuk melaksanakan kegiatan yang telah diberikan kepada saya selaku staf pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Namun dari pelaksanaan dilapangan

selama ini terkadang terdapat kendala dan hambatan, hal ini disebabkan faktor sarana dan prasarana yang tidak mendukung untuk kelancaran pelaksanaan tugas dilapangan yang telah dibebankan kepada saya, misalnya : ketika ada pelaksanaan kegiatan Pemerintah daerah yang membutuhkan peliputan selama acara untuk selanjutnya dapat disebarkan informasi ini melalui media televisi dan radio lokal. Selama kegiatan peliputan, terkadang mendapat hambatan pada peralatan peliputan, lambannya peralatan untuk me'loading acara dikarenakan peralatann yang sudah lama waktu. Hal ini membuat semangat saya untuk bekerja menjadi menurun.” ( Wawancara, Rabu Tanggal 08 Mei 2013),

Ketika ditanyakan kepada Narasumber B dalam cuplikan wawancara yang dikutip dan dituang kedalam bentuk tulisan adalah sebagai berikut:

“Memang kadang-kadang saya dapati tugas saya dikerjakan oleh kasubbag atau Sub bagian lain, menurut saya ini hal yang wajar, disebabkan terkadang saya tidak berada di tempat karena melakukan Perjalan Dinas Luar daerah, hal yang sama terkadang saya yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kasubbag atau Sub Bagian lain, saya rasa itu hal yang timbal balik dan saling mendukung tanpa ada praduga yang negatif antara satu dengan yang lainnya. Dengan demikian, Positif thingking sajalah”. (Wawancara, Jum'at, Tanggal 10 Mei 2013)

Selanjutnya hasil cuplikan wawancara dengan Narasumber C yang dikutip dan dituangkan kedalam tulisan berikut ini:

“Pekerjaan yang ada dapat saya laksanakan, sebab udah merupakan rutinitas bagi saya. Memang selalu ada pekerjaan Kasubbag atau Sub bagian lain yang saya lakukan, bagi saya ini merupakan saling membantu saja, saya tidak keberatan karena hal yang sama bisa juga terjadi pada saya ketika saya tidak berada di tempat. Saya berfikir, didalam satu kesatuan organisasi, sesama personil harus saling mendukung guna kelancaran kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi”. (Wawancara, Jum'at Tanggal 10 Mei 2013).

Berikut ini adalah kutipan wawancara penulis dengan Narasumber F yang dicuplik dan dituangkan kedalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Pekerjaan yang diberikan kepada saya sering bukan merupakan tugas saya selaku staf pada Sub Bagian ini, tetapi saya merasa ketika pelaksanaan tugas dadakan seperti ini tidak ada yang mengcover

dikarenakan kurangnya personil di Bagian Humas ini, maka sudah menjadi kewajiban saya selaku sesama staf di Bagian Humas ini membantu melaksanakannya”. (Wawancara, Selasa, Tanggal 07 Mei 2013)

Selanjutnya hasil cuplikan wawancara dengan Narasumber E yang dikutip dan dituangkan dalam bentuk tulisan adalah sebagai berikut:

“Saya tidak mengerti dengan struktur organisasi yang ada, begitu pula dengan uraian tugas yang diberikan, namun saya selaku staf pada Bagian Humas tidak boleh bersikap masa bodoh dalam membantu pelaksanaan tugas dari Kasubbag saya atau Kasubbag yang lainnya karena kami adalah satu kesatuan dalam Bagian Humas ini dan harus saling mendukung”. (Wawancara, Rabu, Tanggal 08 Mei 2013)

Kemudian, menanggapi semua wawancara di atas penulis berusaha untuk mewawancarai Narasumber A, dalam cuplikan wawancara yang dikutip dan dituangkan kedalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Memang ada kalanya pekerjaan yang saya distribusikan tidak pada bidangnya, hal ini untuk mengantisipasi agar cepat selesai dan sesuai dengan waktu dan hasil yang dikehendaki atasan, karena terkadang pada saat dibutuhkan tenaganya untuk melakukan pekerjaan yang bersangkutan tidak berada di tempat”. (Wawancara, Jum’at Tanggal 10 Mei 2013)

Dari hasil wawancara Penulis dengan segala unsur karyawan/pegawai yang ada pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir di atas dapatlah diketahui bahwa pembagian tugas yang ada sebenarnya sudah jelas, namun terkadang karena sesuatu atau dan lain hal dengan sebab yang jelas maka pelaksanaan tugas tersebut harus dialih tugaskan pelaksanaannya oleh Kasubbag atau Sub bagian lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber/informan maka kalau dilihat dari aspek *responsiveness* , penulis dapat merangkum

bahwa” sebagian karyawan/pegawai cukup respon dalam memberikan pelayanan publik dalam bidang informasi, dokumentasi dan publikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber/informan secara umum di lihat dari aspek *responsiveness* kualitas pelayanan publik yang ada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, sebagian sudah cukup baik namun masih perlu perbaikan-perbaikan ke arah yang lebih profesional lagi.

Memang jika dilihat dari aspek *Responsivness* diketahui bahwa sebagian karyawan/pegawai cukup respon dalam memberikan pelayanan publik dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi. Namun apabila dikaitkan dengan pernyataan Parasuman, dkk dalam Aprilia (2008:11-13), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk diantaranya aspek *responsiveness*, dimana aspek ini adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.

Begitu juga pernyataan Ovreveit dalam Nurcahaya (2007:4) kinerja dalam jasa pelayanan publik terdiri dari kinerja dan kualitas yang professional. Berdasarkan pernyataan-pernyataan teoritis tersebut diatas jika dikaitkan dengan permasalahan yang ditemukan dilapangan yang mengatakan sebagian karyawan/pegawai cukup respon dalam memberikan

pelayanan publik dari beberapa narasumber/informasi tersebut diatas dilihat dari aspek *responsiveness* dapat penulis interpretasikan sesuai dengan teori yang ada, bahwa humas yang *responsif* adalah humas yang melakukan segala upaya untuk mengenali, melayani dan memuaskan kebutuhan dan keinginan publik/masyarakat terhadap informasi, dokumentasi dan publikasi. Oleh karena itu, humas seyogyanya dapat mengukur seberapa responsifkah dirinya serta menetapkan bagaimana meningkatkan kemampuannya untuk menciptakan kepuasan publik/masyarakat di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi.

Berdasarkan interpretasi tersebut diatas memang aspek daya tanggap (*responsiveness*) harus ada kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada publik/masyarakat yang membutuhkan informasi. Kecepatan karyawan/pegawai dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan publik/masyarakat memang merupakan aspek yang bersifat paling dinamis, hal ini juga dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Akhirnya penulis bisa menganalisis data yang didapat jika melihat dari aspek *responsiveness* bahwa berdasarkan teori yang ada tentang pelayanan publik, memang dalam memberikan pelayanan publik, apapun bentuknya pelayanan publik tersebut harus cepat dan tepat sesuai dengan prosedur dan perkembangan teknologi.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka data yang di dapat jika di kaitkan dengan teori yang ada, di sini dapat penulis nalarkan bahwa hendaknya ke depan karyawan/pegawai dapat lebih cepat dan tepat lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap informasi-informasi terbaru dan terkini, serta mengerjakan sesuatu tindakan hendaknya sesuai dengan Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang ada. Disamping itu pula Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dapat melakukan pembinaan dan pengawasan lebih intensif lagi serta mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan *skill* dan ilmu pengetahuan karyawan/pegawai, sehingga menurut penulis dengan bekerja sesuai SOP, pihak manajemen sering melakukan pembinaan dan pengawasan serta dengan meningkatkan *skill* dan ilmu pengetahuan, penulis rasa secara bertahap aspek *responsiveness* pada Humas bisa teratasi secara perlahan-lahan.

#### 4. Kinerja Bagian Humas jika dilihat dari Aspek *kepastian (Assurance)*.

Berbeda halnya dengan aspek *assurance*, bahwa Kinerja Bagian Humas di lihat dari aspek *assurance* di nilai sudah mulai cukup baik, karena Bagian Humas yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada publik tentang penyebaran informasi yang di maksud seperti kesopanan dan keramahan sebagian besar di anggap masih tinggi. Kinerja pelayanan publik terhadap informasi, dokumentasi dan publikasi dilihat dari aspek *assurance* adalah jaminan dan kepastian yaitu berupa pengetahuan, kesopanan santunan, kesabaran, keramahan dan murah senyum serta kemampuan karyawan/pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya publik/masyarakat terhadap pemerintah daerah. Aspek *assurance* meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber dilihat dari aspek *assurance*, berikut cuplikannya Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban narasumber/informan kepada penulis pada saat penulis

melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber/informan dengan menggunakan rekaman, yang di tuangkan dalam bentuk tulisan yang cuplikannya sebagai berikut:

Narasumber A dengan pertanyaan tentang pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya menyatakan bahwa “Tentu saja pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai harus memiliki kompetensi. Harus ada kemauan kalau mau maju. Harus punya kemampuan kalau mau meniti karir”. (Wawancara, Selasa, tanggal 14 Mei 2013).

Narasumber B dalam wawancara dengan pertanyaan tentang pegawai bagian Humas sabar dan murah senyum dalam melayani masyarakat menyatakan bahwa “Pegawai bagian Humas sabar dan murah senyum dalam melayani masyarakat. Yang saya lihat seperti itu. Pegawai sabar dalam bekerja dan ramah dalam melayani masyarakat.” (Wawancara, Rabu tanggal 15 Mei 2013).

Narasumber C dengan pertanyaan tentang pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya menyatakan bahwa “Tidak semua pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Ada beberapa pegawai yang tidak sesuai antara pendidikan yang dipunya dengan tugas yang diembannya”. (Wawancara, Rabu tanggal 15 Mei 2013).

Narasumber D dalam wawancara dengan pertanyaan tentang pegawai bagian Humas sabar dan murah senyum dalam melayani masyarakat menyatakan bahwa “Pegawai bagian Humas sabar dan murah senyum dalam melayani masyarakat.” (Wawancara, Kamis tanggal 16 Mei 2013).

Narasumber E dengan pertanyaan tentang pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya menyatakan bahwa “Tentu saja pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.” (Wawancara, Kamis tanggal 16 Mei 2013).

Narasumber F dalam wawancara dengan pertanyaan tentang pegawai bagian Humas sabar dan murah senyum dalam melayani masyarakat menyatakan bahwa “Pegawai bagian Humas sabar dan murah senyum

dalam melayani masyarakat. Kurang lebih seperti itu” (Wawancara, Kamis tanggal 16 Mei 2013).

Dari hasil wawancara Penulis dengan segala unsur karyawan/pegawai yang ada pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir di atas dan pada unsur masyarakat selaku publik tersebutlah bahwa wawancara penulis diketahui bahwa pembagian tugas yang ada sebenarnya sudah jelas, namun terkadang karena sesuatu atau dan lain hal dengan sebab yang jelas maka pelaksanaan tugas tersebut harus dialih tugaskan pelaksanaannya oleh Kasubbag atau Sub bagian lainnya. Dalam melakukan tugas dan pekerjaan sehari-hari, tiap karyawan/pegawai tentunya perlu pelimpahan tugas yang diberikan kepadanya untuk dapat melakukan pelaksanaan kegiatan yang di delegasikan kepadanya. Dari pendapat para pakar dalam uraian teori dapat diketahui bahwa pendelegasian wewenang amat perlu diberikan kepada bawahan yang telah diberikan berdasarkan peraturan yang berlaku dan sesuai pula dengan kewenangan yang dimilikinya.

Hal ini dilakukan agar bawahan dapat melakukan pekerjaannya dengan leluasa dan dalam keadaan apapun ia bisa memutuskan apa yang harus dilakukannya tanpa ragu-ragu dalam kepentingan pelayanan kepada orang banyak. Berdasarkan data yang diperoleh dan pengamatan langsung penulis pada saat penelitian, pihak pimpinan maupun atasan langsung dalam memberikan kewenangan kepada setiap bawahannya, yaitu Kasubbag. Hal tersebut dilakukan agar tidak semua masalah harus ditangani dan harus diselesaikan oleh Kabag. Bila Kabag tugas ke luar kota, ia akan memberikan wewenang kepada salah seorang kasubbag untuk mewakilinya bila ada masalah yang perlu ditangani dengan cepat. Namun kasubbag yang diberikan

kewenangan tersebut acapkali tidak bisa memutuskan dengan cepat langkah-langkah penyelesaian suatu masalah, selalu saja harus menunggu kabag, karena ia takut salah.

Hal tersebut di atas tentunya berdasarkan pengalaman bahwa kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya diberikan kepada bawahan. Bila sepenuhnya diberikan, maka bawahan tersebut siap dengan resiko apapun. Hal tersebut dirasakan pula bagi penerima wewenang pada saat menghadiri rapat, bila dibutuhkan suatu kebijaksanaan, terpaksa kasubbag tersebut menanyakan dulu kepada Kabag, hal tersebut tentunya menjadi suatu ketidakpercayaan penuh terhadap kewenangan yang diberikan. Dengan demikian terjadilah suatu keadaan di mana seorang kasubbag enggan untuk mewakili kabag dalam acara rapat tertentu yang tidak bisa dihadiri kabag.

Sehubungan dengan kewenangan yang ada pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir tersebut, berikut ini akan dikemukakan lagi hasil cuplikan wawancara yang penulis kutip dengan staf/karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dan dituangkan kedalam bentuk tulisan hasil dari wawancara dengan Narasumber B sebagai berikut:

“Wewenang memang sudah diberikan kepada saya, namun dalam berbagai hal saya masih harus juga menanyakan terlebih dahulu apa yang harus saya putuskan, karena bila tidak dilakukan demikian, saya merasa tidak enak bila atasan menyalahkan saya, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka akibat dari kesalahan tersebut tanggung jawabnya adalah pada Kepala Bagian selaku satuan satker dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Oleh karena itu, didalam mengambil keputusan pada suatu kebijakan, saya harus mengkoordinasikan dahulu kepada Kabag Humas selaku atasan langsung saya dan saya menganggap itu adalah hal yang wajar”. (Wawancara, Jum’at tanggal 17 Mei 2013)

Pada kesempatan berikutnya dikemukakan dari hasil cuplikan wawancara yang dikutip penulis dengan seorang Narasumber C yang dituangkan didalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Saya agak keberatan menghadiri rapat dinas dan semacamnya yang diwakilkan kabag kepada saya, oleh karena walaupun udah diberi wewenang untuk mewakilinya, namun apabila diperlukan suatu pendapat atau keputusan sebagai wakil dari kabag, saya juga tidak bisa memutuskan langsung, oleh karena harus menanyakan terlebih dahulu kepada beliau”. (Wawancara, Jum’at Tanggal 17 Mei 2013)

Hasil kutipan wawancara dengan Narasumber D yang dicuplik dan dituangkan dalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Dalam bekerja sehari-hari saya selalu memperhatikan dan berpedoman kepada uraian tugas, sehingga bila ada orang lain yang berurusan ke sini yang memerlukan bahan yang berhubungan dengan kerja Bagian Humas, walaupun saya tau dengan permasalahannya namun bila bukan bidang tugas saya, maka saya tidak bisa memberikannya, oleh karena bukan merupakan wewenang saya dan saya tidak diberi wewenang untuk itu”. (Wawancara, Jum’at Tanggal 17 Mei 2013)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber/informan jika dilihat dari aspek *assurance* Kinerja Bagian Humas menurut pernyataan Parasuman, dkk dalam Aprilia (2008:11-13), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kinerja pelayanan jasa termasuk diantaranya adalah aspek *assurance*, dimana aspek ini adalah dimensi mutu pelayan publik yang bergerang di bidang informasi, yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi/aspek *assurance* atau aspek kepastian ini meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan/pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi

pelayanan pada publik, ketrampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan, termasuk di sini jasa pelayanan publik.

Bila dikaitkan dengan pernyataan Azwar dalam Aprilia (2008:18) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan publik. Untuk mengatasi perbedaan tersebut maka, dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan publik. Begitu juga pernyataan yang disampaikan Hope dan Muhlemann dalam Nurcahaya (2007:4) bahwasanya kinerja humas dalam pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan secara teoritis tersebut di atas jika dikaitkan dengan permasalahan yang ditemukan dilapangan, maka penulis mengatakan bahwa sebagian karyawan/petugas cukup sabar dan cukup ramah dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan data yang diperoleh jika dikaitkan dengan teori-teori yang ada, di sini dapat penulis nalarkan bahwa ke depan hendaknya karyawan/pegawai di Bagian Humas harus bekerja sesuai profesi dan tidak lagi bekerja rangkap, sehingga masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan publik di bidang informatika dapat dilakukan sesuai profesinya.

### 5. Kinerja Bagian Humas jika dilihat dari Aspek Empati (*Empathy*).

Kinerja pelayanan dilihat dari aspek *empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dengan upaya memahami keinginan publik/masyarakat (*customer oriented*). Begitu juga halnya dengan aspek *empathy*, bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri juga dinilai cukup baik, karena kesediaan karyawan/pegawai untuk peduli dan memberikan perhatian terhadap pelaksanaan tugas sehari-hari dinilai masih tinggi.

Akan tetapi di aspek *empathy* di nilai cukup baik hanya pada ruangan-ruangan tertentu saja, seperti di ruangan penyiaran berita di nilai lumayan baik. Sedangkan, Aspek *empathy* bagi kinerja humas adalah peran humas yang mengerti tentang selera dan keinginan public/masyarakat akan berita-berita teraktual, terkini dan terpercaya sejauh mana perkembangan daerah yang telah di capai oleh pemerintah daerah dari program-program yang telah dibuat sebelumnya, kemudian humas sebagai corong pemerintah, setelah menerima masukan, koordinasi, petunjuk dan arahan dari pemerintah, kemudian disampaikan oleh humas kepada publik/masyarakat, dalam hal ini bisa melalui penyebaran informasi, dokumentasi atau publikasi tentang anggapan-tanggapan terhadap keluhan publik/masyarakat tentang permasalahan-permasalahan daerah yang sedang terjadi, dalam hal ini jugam tentu saja humas harus cermat, teliti dan harus hati-hati dalam pengenalan permasalahan-permasalahan sebelumnya tanpa mengenyampingkan dari ketentuan yang ada, sesuai prosedur dan dalam arahan pemerintah daerah

selaku pucup pimpinan darei bagian humas di lingkungan sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Pelayanan publik bagi humas yang empatik ini sangat memerlukan sentuhan/perasaan kebangsaan, dengan memperhatikan norma-norma/doktrin-doktrin yang berlaku sebagai penentu arah dalam pengawasan dan pengendalian tentang penyebaran informasim dokumantasi atau publikasi., aspek *empathy* adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih mengena pada kepentingan dan opini publik/masyarakat dengan filter yang telah menjadi ketetapan bagi program pemerintah yang telah dibuat dalam pencapaian Visi dan Misi ke depan yang *surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan publik/masyarakat, tetapi ternyata diberikan oleh pemerintah daerah melalui penyebaran informasi, dokumentasi atau publikasi yang di sebarakan oleh humas selaku corong pemerintah daerah.

Hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber dilihat dari aspek *empathy*, berikut cuplikannya Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban narasumber/informan kepada penulis pada saat penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber/informan dengan menggunakan rekaman, yang di tuangkan dalam bentuk tulisan yang cuplikannya sebagai berikut:

Narasumber A dengan pertanyaan tentang pernah atau tidaknya pegawai bagian Humas menanyakan keluhan atau opini dari masyarakat menyatakan bahwa “Tentu saja pegawai bagian Humas menanyakan keluhan atau opini dari masyarakat pernah. Setiap pegawai Humas terjun kelapangan memberikan informasi kepada masyarakat, tentu saya pegawai yang bersangkutan meninjau apa kekurangan-kekurangan tentunya melalui pendapat-pendapat dan keluhan masyarakat”. (Wawancara, Senin tanggal 20 Mei 2013).

Narasumber B dalam wawancara dengan pertanyaan tentang keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan menyatakan bahwa “Biasanya keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan. Kita kan termasuk pelayan publik. Jadi harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.” (Wawancara, Senin tanggal 20 Mei 2013).

Narasumber C dengan pertanyaan tentang pernah atau tidaknya pegawai bagian Humas menanyakan keluhan atau opini dari masyarakat menyatakan bahwa “pegawai bagian Humas pernah menanyakan keluhan atau opini dari masyarakat. Ketika memberikan informasi kepada masyarakat, pegawai Humas selalu menanyakan apa kekurangan yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaannya”. (Wawancara, Senin tanggal 20 Mei 2013).

Narasumber B dalam wawancara dengan pertanyaan tentang keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan menyatakan bahwa “Keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan. Nantinya keluhan itu akan dihimpun dan didiskusikan antar sesama pegawai Humas” (Wawancara, Senin tanggal 20 Mei 2013).

Narasumber D dengan pertanyaan tentang pernah atau tidaknya pegawai bagian Humas menanyakan keluhan atau opini dari masyarakat menyatakan bahwa “Keluhan atau opini ditampung. Kemudian dalam pertemuan terbatas didiskusikan”. (Wawancara, Selasa tanggal 21 Mei 2013).

Narasumber E dalam wawancara dengan pertanyaan tentang keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan menyatakan bahwa “Keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan. Tetapi yang dilaksanakan memang yang sesuai dengan program kerja awal.” (Wawancara, Selasa tanggal 21 Mei 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber/informan, jika dilihat dari aspek *empathy*, maka dapat diketahui bahwasanya tidak semua karyawan/pegawai bagian humas Sekretariat Daerah Kabupten Indragiri Hilir yang tanggap terhadap keluhan publik/masyarakat, terhadap opini-opini

publik/masyarakat setelah melalui filter pemerintah daerah dalam hal penyebaran informasi tersebut. Kesimpulan akhir penulis pada penelitian ini adalah bahwa pada dasarnya Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir memang belum optimal, meskipun dari aspek *empathy* di nilai lumayan baik.

Namun apabila dikaitkan dengan pernyataan Parasuman, dkk dalam Endang Aprilia (2008:11-13), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kinerja pelayanan jasa termasuk diantaranya adalah aspek *empathy*, dimana aspek ini adalah kesediaan karyawan/pegawai untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pengguna jasa pelayanan publik di bidang pemanfaatan informasi, dokumentasi dan publikasi. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan. Aspek *empathy* adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang *surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Aspek empatik ini merupakan penggabungan dari aspek:

1. Akses (*access*) meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan penyedia jasa.
2. Komunikasi (*communication*), yaitu merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada publik atau memperoleh masukan dari publik.
3. Pemahaman pada keinginan publik dari opini-opini yang di sampaikan publik melalui media atau alat komunikasi lainnya sebagai *understanding the customer*, meliputi usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan publik/masyarakat.

Berikut pernyataan yang perhubungan dengan kinerja humas Sekretaeriat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir terhadap pelayanan publik dalam bidang informasi, dokumentasi dan publikasi, menurut Azwar dalam Aprilia (2008:17) yang menyatakan bahwa batasan pelayanan publik dari kinerja yang telah humas berikan kepada publik/masyarakat yang bermutu adalah pelayanan publik yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa yang dalam hal ini sebagai objek adalah publik/masyarakat guna mewujudkan program dari Visi dan Misi pemerintah daerah sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja humas merupakan suatu fenomena unik, sebab aspek dan indikatornya dapat berbeda diantara masyarakat yang terlibat dalam pelayanan informasi ini. Untuk mengatasi perbedaan, dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan kegiatan yang telah di buat dalam pemenuhan kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan publik (Azwar dalam Aprilia, 2008:18).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan secara teoritis tersebut di atas jika dikaitkan dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan yang mengatakan bahwa dapat diketahui tidak semua karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hilir, apabila mengerti dan memahami proses dari timbal balik komunikasi yang terjadi antara pemerintah daerah dengan, hal ini akan dapat penulis tafsirkan bahwa ini semua tergantung dari karyawan/pegawai humas itu sendiri yang aktif atau tidak dan peduli atau tidak dengan sinkronisasi antara kepentingan pemerintah daerah dalam program-program untuk tercapainya Visi dan Misi ke depan dengan kepentingan publik/masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penelitian dari penulis, ini semua disebabkan juga oleh keterbatasan jumlah karyawan/pegawai, sehingga karyawan/pegawai pada waktu visite dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya, mereka tidak punya banyak waktu untuk menjelaskan atau menanggapi semua keluhan publik/masyarakat, karena masih banyak tugas-tugas yang lain yang juga harus mereka tangani, akhirnya, dengan keterbatasan, kelemahan dan kekurangan karena sesuatu dan lain hal ini yang dimiliki oleh humas sebagai corong pemerintah daerah dibidang penyebaran informasi terhadap publik/masyarakat, sehingga publik/masyarakat merasakan keluhan yang disampaikan oleh publik/masyarakat kepada pemerintah daerah melalui opini-opini dan media tidak tuntas di tanggap secara total oleh pemerintah daerah melalui karyawan/pegawai humas yang lain.

Begitu juga dengan karyawan/pegawai yang lain dalam hal ini karyawan/pegawai yang juga dianggap kurang peka dan kurang peduli dengan publik/masyarakat, hal ini sebagaimana disebutkan di atas bahwa karyawan/pegawai yang ada di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir masih banyak yang bekerja rangkap mengurus administrasi di ruangan dan lapangan, sehingga tugas pokoknya yang seharusnya mereka laksanakan secara langsung jadi terabaikan, dan akhirnya kepentingan publik/masyarakat hanya sebagian bisa ditanggapi. Dalam hal ini dapat penulis nalarkan ke depan bagian humas Sekretariat Daerah Kabupaten harus lebih simpati dan lebih memperhatikan kepentingan publik/masyarakat dengan menyingkronkan kepentingan dari program-program pemerintah didalam pencapaian Visi dan Misi ke depan. Jadi, menurut penulis, dengan pembagian tugas yang sesuai dengan profesi terhadap tugas pokok dan

fungsi dari bagian humas diharapkan bisa fokus kepada pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, sehingga selama ini beban kerjanya cukup banyak yang akhirnya keluhan-keluhan yang terlebih dahulu melalui proses penyaringan dari koordinasi yang telah di berikan pemerintah terhadap keluhan-keluhan dari opini-opini publik/masyarakat tidak lagi terabaikan, oleh karena itu dengan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Insya Allah, keluhan-keluhan dari opini-opini publik/masyarakat terhadap pelayanan publik/masyarakat di bidang penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi dapat teratasi dengan baik dan profesional oleh bagian humas Sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hilir yang selama ini dari publik/masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi akan bisa berkurang.

Hingga pada akhirnya, semua pernyataan dan tanggapan dari semua narasumber/informan, baik dari publik/masyarakat maupun dari bagian humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hilir sendiri dapat penulis rangkum berdasarkan 5 (lima) aspek tersebut di atas, yaitu: Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*) dan Empati (*empathy*), kemudian penulis mengkonfirmasi kepada pihak manajemen bagian humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir tentang kinerja Bagian Humas yang dinilai oleh informan/narasumber pada waktu dilakukan wawancara, yang inti kutipan wawancara tersebut secara umum mengatakan **“Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir masih kurang optimal di karenakan keterbatasan sarana dan prasarana serta faktor-faktor pendukung lainnya, seperti transportasi yang masih minim dari sulitnya**

**medan wilayah yang akan di tempuh, tergantung pada pasang surutnya air dari daerah-daerah yang akan dituju dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir, juga akomodasi, finansial atau tunjangan-tunjangan kesejahteraan atau gaji atau upah bulanan atau insentif yang belum memadai bahkan masih jauh dari kelayakan standarisasi untuk para personil terutama pada petugas honorer Bagian Humas itu sendiri ketika akan melaksanakan atau sedang melaksanakan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya“.**

Lalu hasil kutipan dari wawancara tersebut, penulis menyampaikan kepada Narasumber, berikut kutipan wawancara penulis dengan Narasumber A, hasil cuplikan yang dituangkan didalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“ Bagaimana Tanggapan Bapak tentang Hasil wawancara penulis dengan beberapa karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang menilai bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir kurang optimal dan masih perlu ditingkatkan lagi di karenakan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, karena dari hasil wawancara tersebut Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir belum optimal melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pada pelaksanaan kegiatan sehari-harinya di karenakan sesuatu atau lain hal yang menjadi faktor-faktor penyebabnya yang mempengaruhi kinerja tersebut, yakni antara lain narasumber/informan mengatakan sarana prasarana masih kurang, belum begitu lengkap, sarana dan prasarana yang ada sudah tidak memadai karena ada yang rusak dan tidak begitu bisa di berdayakan lagi dan sarana prasarana yang ada belum semuanya memenuhi standar, sehingga kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir masih belum optimal”(wawancara, senin tanggal 27 Mei 2013).

Menurut Narasumber A, hasil cuplikan wawancara yang dikutip penulis dengan seorang Narasumber A yang dituangkan didalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Sesungguhnya Bagian Humas telah berupaya untuk kearah yang lebih baik lagi namun kedepan kami akan berupaya bekerja secara lebih optimal lagi kata Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Selanjutnya, Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir menambahkan lagi bahwasanya sekarang ini bagian humas juga telah berupaya untuk bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur atau SOP” (wawancara, Senin tanggal 27 Mei 2013)

Narasumber A pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga mengatakan, yang di ambil aoleh penulis dari hasil cuplikan wawancara yang dikutip dan dituangkan didalam bentuk tulisan sebagai berikut:

“Insya Allah, ini semua akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk kami perbaiki ke depan. Kemudian Narasumber A pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir menjelaskan lagi, Insyaallah kedepan akan berupaya untuk melengkapi sarana prasarana bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir guna kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya agar kinerja bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir bisa terlaksana secara optimal” (wawancara, Senin tanggal 27 mei 2013).

Berkaitan dengan pernyataan di atas, teori yang mendukung pernyataan tersebut adalah bahwa Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir adalah suatu institusi pelayanan publik/masyarakat yang kompleks, padat karya dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena Bagian Humas menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin. Menurut penulis agar Bagian Humas mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang demikian kompleks, bagian humas harus memiliki sumber daya manusia yang profesional baik dibidang IPTEK maupun bidang administrasi kelembagaan, sehingga dengan sumber daya manusia (SDM) yang handal dan profesional, bagian humas dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara optimal, sesuai dengan keahlian di bidangnya.

Bagian Humas Sekretariat daerah kabupaten Indragiri hilir sebagai salah satu satuan kerja pada Pemerintah Daerah di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan kinerja di bidang informasi, dokumentasi dan publikasi dan berperan strategis untuk memperoleh perubahan struktur demografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosio-ekonomi masyarakat, pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik/masyarakat. (Aditama, 2003:9). Kinerja bagian humas setiap saat makin dituntut, karena perkembangan yang makin maju, apapun yang terjadi harus tetap diupayakan agar tetap konsisten dan profesional secara bertahap guna adanya peningkatan mutu (Sabarguna, 2008:127).

Menurut Ovreveit dalam Nurcahaya (2007:4), kinerja humas (yang berkaitan dengan informasi, dokumentasi dan publikasi) harus sesuai dengan ketentuan yang ada, secara hierarkie agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang bisa menimbulkan pertentangan antar pemerintah daerah dengan publik/masyarakat sehingga tercapainya perwujudan Visi dan Misi Kabupaten Indragiri Hilir.

Dari hasil pengamatan langsung dan data yang diperoleh di lapangan serta hasil wawancara penulis maka dapat dilihat, bahwa wewenang yang diberikan atasan kepada bawahannya sangat terbatas sekali, tidak kewenangan yang bersifat leluasa untuk memberi keputusan atas apa yang telah diberi kewenangannya. Segala sesuatunya harus terlebih dahulu menunggu dari pimpinan, termasuk juga bila hendak memberi keputusan yang mendesak. Hal ini akan memberi kesan lamban dalam bekerja dan

terkesan hanya terfokus pada aturan berlaku, bukanlah berorientasi kepada hasil. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aspek dari kewenangan yang diberikan kepada bawahan pada Bagian Humasi masih berdasarkan aturan bukan berorientasi kepentingan pada hasil yang ingin dicapai, sehingga dapat dikatakan bahwa aspek kewenangan yang diberikan tidaklah jelas dan masih rendah.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari, suatu organisasi tidak terlepas dari perlu adanya koordinasi yang baik antar sub bagian atau antar bagian yang ada maupun antar lembaga yang sama level dan tingkatannya. Dari berbagai pendapat pakar yang diuraikan dalam kerangka teori dapat disimpulkan bahwa perlu adanya keterpaduan tugas dan saling kerja sama dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi sehari-hari. Adapun koordinasi yang ada pada Bagian Humas meliputi koordinasi vertikal, yaitu koordinasi dari atasan berupa koordinasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah sebagai dukungan atas pelaksanaan tugas Bagian Humas sehari-hari. Selanjutnya Koordinasi yang dilakukan oleh Kepala Bagian Humas terhadap Para Kasubbag yang ada dalam Bagian Humas.

Sedangkan koordinasi Horizontal berupa koordinasi antara Kasubbag yang ada dalam Bagian Humas berupa Sub Bagian Dokumentasi dan Publikasi, Sub bagian Kerjasama Media dan Pers serta Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik. Demikian pula koordinasi yang diadakan antara Bagian Humas dengan bagian-bagian lainnya dalam lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan pengamatan dan data yang penulis peroleh saat penelitian di lapangan, koordinasi antara Kabag Humas dengan bawahan, yaitu para

kasubbag nya sudah ada. Sedangkan koordinasi antara para kasubbag dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya sehari-hari juga ada. Kewenangan yang diberikan pimpinan maupun atasan yang ada pada Bagian Humas belumlah secara penuh diberikan kepada bawahan, dengan demikian belum jelas kewenangan apa yang diberikan kepada bawahan. Sehingga bawahan sulit untuk berkreasi dengan baik dalam bidang pekerjaannya

Koordinasi yang ada antara pimpinan dengan bawahan pada Bagian Humas cukup berjalan dengan baik, karena bawahan respon. Setelah mencermati dan menganalisis Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara aktual sehari-hari dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya. Profesionalisme merupakan sikap dan perilaku seorang pegawai yang menggambarkan kesungguhan hati dalam bekerja, mampu dan handal, serta bertanggung jawab dalam bidang pekerjaan atau tugas yang dilakukannya untuk melayani masyarakat sesuai dengan bidang kerja yang digelutinya. Pegawai yang profesional akan menghasilkan kerja berkualitas tinggi sesuai dengan tuntutan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pegawai yang handal tentunya bekerja penuh dedikasi serta bersungguh-sungguh menekuni pekerjaan yang dilakukannya.

Sebagai pelayan terhadap masyarakat Pegawai Bagian Humas memiliki kesungguhan dalam melaksanakannya tugas dan fungsinya sehari-hari. Pegawai bagian Humas juga didukung oleh kemampuan bekerja yang baik, oleh karena dibekali oleh pendidikan dan pelatihan, Bimbingan teknis serta kursus-kursus yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya sehari-hari.

Selanjutnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bagian Humas memiliki rasa tanggung jawab penuh dalam bidang tugasnya. Namun Pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir belum dapat bekerja secara optimal dan profesional, hal ini disebabkan kurang adanya dukungan dari sarana dan prasarana sehingga menyebabkan rendahnya kinerja Bagian Humas yang dilakukannya secara aktual sehari-hari dalam era otonomi. Bagian Humas Sekretariat daerah belum memenuhi kebutuhan pegawai menuju arah profesionalisme, keadaan tersebut mempengaruhi kinerja Bagian Humas menjadi rendah, sehingga tugas dan fungsi yang dilaksanakan sehari-hari secara aktual belum optimal.

Setelah melakukan analisis hubungan profesionalisme dan struktur dengan kinerja Bagian Humas, dapat diinterpretasikan bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah yang rendah dan belum dilakukan secara optimal dipengaruhi oleh faktor profesionalisme pegawai yang rendah dan struktur yang rendah.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam pelaksanaan roda pemerintahan daerah pada Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir begitu penting artinya, sebab dengan adanya aktivitas kegiatan Bagian Humas tersebut akan memberikan pengaruh yang cukup berarti bagi fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam bidang penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi, serta dapat mendukung pelaksanaan tatalaksana administrasi sekretariat, membina dan meningkatkan kapasitas kelembagaan dan ketatalaksanaan seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Bagian Humas juga mempunyai berbagai tugas pokok dan fungsi yang antara lainnya melaksanakan sebagian tugas Asisten Pemerintahan di lingkup hubungan masyarakat, serta penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pemantauan dan evaluasi pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan dan pelaporan penyelenggaraan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan administrasi dan aparatur pada sub

bagian dokumentasi dan publikasi, sub bagian kerjasama media dan pers dan sub bagian pelayanan informasi publik serta pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Bila dilihat dari tugas pokok dan fungsi yang tercantum dalam Perda Nomor 06 Tahun 2001 maka tugas pokok dan fungsi Bagian Humas dibutuhkan suatu kreativitas kerja yang baik dan handal dari kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, di era otonomi ini. Menurut Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2001 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Daerah kabupaten/Kota Nomor 03 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan dalam Kabupaten/Kota, bahwa Bagian Humas mempunyai tugas pokok dan fungsi, antara lain melaksanakan sebagian tugas Asisten Pemerintahan di lingkup hubungan masyarakat, serta penyusunan bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pemantauan dan evaluasi pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan dan pelaporan penyelenggaraan pemerintah daerah lingkup dokumentasi dan publikasi, kerjasama media dan pers dan pelayanan informasi publik, pembinaan administrasi dan aparatur pada sub bagian dokumentasi dan publikasi, sub bagian kerjasama media dan pers dan sub bagian pelayanan informasi publik

serta pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Berdasarkan analisis data dan temuan serta pembahasan hasil penelitian yang diuraikan di atas, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat daerah kabupaten Indragiri hilir dapat di lihat dari 5 (lima) aspek yang diteliti tersebut, yaitu: berwujud (*tangible*),keandalan (*reliability*),daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*) dinilai kurang baik, karena secara umum masih banyak terdapat keluhan dari karyawan/pegawai bagian Humas itu sendiri.

Secara umum berdasarkan fakta yang ada kinerja bagian humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dari **Aspek Berwujud (*tangible*)**, Berdasarkan fakta yang ada, Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dari aspek *tangible* kurang baik, karena penampilan fasilitas sarana prasarana, peralatan dan karyawan/pegawai yang memberikan pelayanan jasa penyebaran informasi, dokumentasi dan publikasi belum sesuai dengan standar dan belum lengkap. Dengan kata lain, bahwasanya kemampuan Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan publik di bidang Informasi, Dokumentasi dan Publikasi yang diberikan oleh karyawan/pegawai bagian Humas terhadap publik/masyarakat. Untuk mengukur sejauh mana tingkat berwujud (*tangible*), diwujudkan dalam

kinerja Bagian Humas dalam melayani publik/masyarakat di bidang penyebaran luasan Informasi, Dokumentasi dan Publikasi.

dapat penulis katakan dan penulis nalarkan bahwa berdasarkan data yang di dapat jika di kaitkan dengan teori yang ada, aspek berwujud (*tangible*) yang ada di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir masih belum lengkap, belum memenuhi standar dan belum layak di dalam memberikan pelayanan, penyebaran, peliputan dan pendokumentasian secara include dalam bidang informasi, dokumentasi dan publikasi, ini di karenakan sarana prasarana yang masih terbatas, alat-alat elektronik utama dan penunjang yang belum standar, jumlah personil sumber daya manusia (SDM) terutama jumlah karyawan/pegawai dalam jurusan spesifik kehumasan yang masih kurang, keterampilan karyawan/pegawai yang belum profesional dan kurangnya kemampuan pihak manajemen dalam pengelolaan berita.

Dalam hal ini, maka Bagian Humas harus berbenah, seperti memperbaiki dan menambah sarana prasarana, menambah kareyawan/pegawai dan meningkatkan SDM dengan melakukan pendidikan pelatihan dan bimbingan tekhnis, sehingga permasalahan-permasalahan mengenai sarana prasarana, penganggaran untuk operasional kegiatan dan SDM yang selama ini pengalamannya masih kurang seandainya kalau di beri pendidikan dan pelatihan terus menerus secara bertahap akan bertambah, sehingga pada akhirnya mutu SDM yang ada bisa meningkat dan pada akhirnya keluhan-keluhan dari publik/masyarakat terhadap opini-opini negatif bisa teratasi dengan baik dan benar.

Begitu juga halnya dengan **Aspek Keandalan** (*reliability*), kinerja bagian humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga masih di nilai kurang baik, karena untuk memberikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada publik masih belum bisa dilaksanakan dengan baik. Aspek keandalan (*reliability*) di sini membuktikan dan menggambarkan kemampuan Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga masih di nilai kurang baik, karena untuk memberikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada publik masih belum bisa dilaksanakan dengan baik. Dengan kata lain, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik/masyarakat harus sesuai waktu dan tepat guna, dengan keakuratan/ketepatan berita, keakuratan informasi, kemampuan dalam memberikan pelayanan publik dan kesungguhan karyawan/petugas dalam memberikan informasi, dokumentasi dan publikasi. Secara umum aspek Keandalan (*reliability*) yang ada pada Bagian Humas Sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hilir dinilai sudah cukup baik, namun sebagian belum dan perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan data yang di dapat menurut penulis jika dikaitkan dengan teori-teori yang ada dapat penulis nalarkan, bahwasanya kemungkinan hal ini di karenakan keterbatasan jumlah sarana prasarana penunjang yang belum begitu lengkap, kemungkinan saja penyampaian informasi oleh bagian humas dianggap kurang memuaskan hal ini kemungkinan di karenakan komunikasi yang disampaikan oleh petugas kurang di mengerti oleh publik/masyarakat

dan juga kemungkinan memang ada sebagian individu dari personil karyawan/pegawai yang kurang peduli dengan hal-hal seperti itu.

Menurut penulis hal ini bisa di benahi dengan cara merubah sikap dan prilaku pegawai yang lebih baik lagi, meningkatkan komunikasi dan informasi dan karyawan/pegawai harus lebih peka serta lebih peduli didalam menyampaikan informasi kepada publik/masyarakat.

Untuk **Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)**, Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga masih belum optimal, hal ini di karenakan masih kurangnya kemauan karyawan/pegawai bagian Humas serta masih kurang sigap dan cekatan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, sehingga kegiatan pelaksanaan tugas sehari-hari belum optimal.

Dilihat dari aspek *responsiveness* atau ketanggapan, Untuk aspek *responsiveness*, Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir juga masih belum optimal, hal ini di karenakan masih kurangnya kemauan karyawan/pegawai Bagian Humas serta masih kurang sigap dan cekatan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, sehingga kegiatan pelaksanaan tugas sehari-hari belum optimal. Dengan kata lain, kurang ada nya kemauan karyawan/pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada publik/masyarakat, sementara aspek daya tanggap ini merupakan aspek yang bersifat paling dinamis. Berdasarkan interpretasi tersebut diatas memang aspek daya tanggap (*responsiveness*) harus ada kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada publik/masyarakat yang membutuhkan informasi. Kecepatan karyawan/pegawai dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan publik/masyarakat memang merupakan aspek yang bersifat paling dinamis,

hal ini juga dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Akhirnya penulis bisa menganalisis data yang didapat jika melihat dari aspek *responsiveness* bahwa berdasarkan teori yang ada tentang pelayanan publik, memang dalam memberikan pelayanan publik, apapun bentuknya pelayanan publik tersebut harus cepat dan tepat sesuai dengan prosedur dan perkembangan teknologi.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka data yang di dapat jika di kaitkan dengan teori yang ada, di sini dapat penulis nalarkan bahwa hendaknya ke depan karyawan/pegawai dapat lebih cepat dan tepat lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap informasi-informasi terbaru dan terkini, serta mengerjakan sesuatu tindakan hendaknya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Disamping itu pula Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dapat melakukan pembinaan dan pengawasan lebih intensif lagi serta mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan *skill* dan ilmu pengetahuan karyawan/pegawai, sehingga menurut penulis dengan bekerja sesuai SOP, pihak manajemen sering melakukan pembinaan dan pengawasan serta dengan meningkatkan *skill* dan ilmu pengetahuan, penulis rasa secara bertahap aspek *responsiveness* pada Humas bisa teratasi secara perlahan-lahan.

Berbeda halnya dengan **Aspek Kepastian (*assurance*)**, bahwa Kinerja Bagian Humas di lihat dari aspek *assurance* di nilai sudah mulai cukup baik, karena Bagian Humas yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada publik tentang penyebaran informasi yang di maksud seperti kesopanan dan keramahan sebagian besar di anggap masih tinggi. Kinerja pelayanan publik terhadap informasi,

dokumentasi dan publikasi dilihat dari aspek *assurance* adalah jaminan dan kepastian yaitu berupa pengetahuan, kesopan santunan, kesabaran, keramahan dan murah senyum serta kemampuan karyawan/pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya publik/masyarakat terhadap pemerintah daerah. Aspek *assurance* meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Berdasarkan pernyataan-pernyataan secara teoritis tersebut di atas jika dikaitkan dengan permasalahan yang ditemukan dilapangan, maka penulis mengatakan bahwa sebagian karyawan/petugas cukup sabar dan cukup ramah dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan data yang diperoleh jika dikaitkan dengan teori-teori yang ada, di sini dapat penulis nalarkan bahwa ke depan hendaknya karyawan/pegawai di Bagian Humas harus bekerja sesuai profesi dan tidak lagi bekerja rangkap, sehingga masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan publik di bidang informatika dapat dilakukan sesuai profesinya.

Begitu juga halnya dengan Aspek Empati (*empathy*), bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri juga dinilai cukup baik, karena kesediaan karyawan/pegawai untuk peduli dan memberikan perhatian terhadap pelaksanaan tugas sehari-hari dinilai masih tinggi. Kinerja pelayanan dilihat dari aspek *empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dengan upaya memahami keinginan publik/masyarakat (*customer oriented*). Begitu juga halnya dengan aspek *empathy*, bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri juga dinilai cukup baik, karena kesediaan

karyawan/pegawai untuk peduli dan memberikan perhatian terhadap pelaksanaan tugas sehari-hari dinilai masih tinggi.

Akan tetapi di aspek *empathy* di nilai cukup baik hanya pada ruangan-ruangan tertentu saja, seperti di ruangan penyiaran berita di nilai lumayan baik. Sedangkan, Aspek *empathy* bagi kinerja humas adalah peran humas yang mengerti tentang selera dan keinginan public/masyarakat akan berita-berita teraktual, terkini dan terpercaya sejauh mana perkembangan daerah yang telah di capai oleh pemerintah daerah dari program-program yang telah dibuat sebelumnya, kemudian humas sebagai corong pemerintah, setelah menerima masukan, koordinasi, petunjuk dan arahan dari pemerintah, kemudian disampaikan oleh humas kepada publik/masyarakat, dalam hal ini bisa melalui penyebaran informasi, dokumentasi atau publikasi tentang anggapan-tanggapan terhadap keluhan publik/masyarakat tentang permasalahan-permasalahan daerah yang sedang terjadi, dalam hal ini jugam tentu saja humas harus cermat, teliti dan harus hati-hati dalam pengenalan permasalahan-permasalahan sebelumnya tanpa mengenyampingkan dari ketentuan yang ada, sesuai prosedur dan dalam arahan pemerintah daerah selaku pucup pimpinan dari bagian humas di lingkungan sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Pelayanan publik bagi humas yang empati ini sangat memerlukan sentuhan/perasaan kebangsaan, dengan memperhatikan norma-norma/doktrin-doktrin yang berlaku sebagai penentu arah dalam pengawasan dan pengendalian tentang penyebaran informasi dokumentasi atau publikasi., aspek *empathy* adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk

menciptakan pelayanan publik yang lebih mengena pada kepentingan dan opini publik/masyarakat dengan filter yang telah menjadi ketetapan bagi program pemerintah yang telah dibuat dalam pencapaian Visi dan Misi ke depan yang *surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan publik/masyarakat, tetapi ternyata diberikan oleh pemerintah daerah melalui penyebaran informasi, dokumentasi atau publikasi yang di sebarkan oleh humas selaku corong pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian penulis yang telah mencermati kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan memperhatikan analisis data dari hasil penelitian, kemudian dapat ditarik kesimpulan, bahwa Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir bila dilihat dari tugas dan fungsi secara aktual yang dilaksanakannya sehari-hari dalam era otonomi sekarang ini **belum optimal**, masih banyak hanya sekedar ide belaka dan belum ditindaklanjuti secara nyata. Rendahnya kinerja Bagian Humas dipengaruhi oleh faktor profesionalisme dan faktor struktur.

Hal tersebut dapat dilihat dari rendahnya kesungguhan pegawai dalam bekerja sehari-hari, yang ditandai dengan kurangnya dukungan sarana dan prasarana. Kemampuan bertugas cukup lumayan, karena didukung pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis, Kearsipan dan Tata Naskah Dinas serta Pengawasan Melekat, dan Analisis Jabatan, kemudian rendahnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di karenakan pemberian wewenang dan tanggung jawab dari atasan kepada bawahan tidak sepenuhnya diberikan terutama didalam mengambil keputusan dalam kebijakan.

Hal tersebut dibuktikan juga dari hasil penelitian aspek pembagian tugas yang semestinya, namun masih terdapat tumpang tindih pekerjaan dalam pelaksanaan tugas, begitu pula dari aspek kewenangan yang belum sepenuhnya diserahkan kepada pegawai sesuai dengan kedudukan dan jabatan yang ada. Yang mana semuanya itu menyebabkan rendahnya faktor struktur yang ada pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **B. Saran.**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, maka penulis ingin menyampaikan suatu pendapat berupa saran yang dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir pada umumnya dan Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir khususnya, sebagai berikut:

- Perlunya meningkatkan kinerja dengan merealisasikan segala ide yang ada, mengevaluasi setiap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang telah dilaksanakan secara relevan, efektif dan efisien agar mencapai hasil yang optimal.
- Segera melaksanakan analisis setiap permasalahan yang terjadi ketika pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sedang dilaksanakan agar tidak terulang lagi permasalahan yang sama ketika melaksanakan tugas pokok dan fungsi selanjutnya.
- Untuk mengarahkan agar karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dapat bekerja melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara handal dan profesional, maka Kabag Humas selaku

pimpinan langsung dibawah Asisten Pemerintahan harus lebih aktif untuk mengarahkan bawahannya agar selalu mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Bimbingan Tekhnis (Bimtek), guna menambah pengetahuan terbaru dalam dunia IPTEK yang semakin maju dan berkembang, menambah pengalaman, pergaulan dan kemahiran dalam peningkatan kinerja bagi staf/karyawan/pegawai Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir agar lebih optimal.

- Untuk mendukung kesungguhan staf/karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, staf/karyawan/pegawai haruslah disiplin. Disiplin staf/karyawan/pegawai harus ditingkatkan melalui pembinaan dan bimbingan yang terarah serta penerapan disiplin dengan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan atas dasar kesepakatan yang telah dibuat bersama sebelumnya, sehingga masing-masing individu dilingkup Bagian Humas bisa bersikap lebih sportif dan konsisten atas semua itu.
- Untuk pencapaian kinerja yang optimal, tidak ada salahnya Kabag Humas selaku pimpinan langsung di Bagian Humas memberikan penghargaan atas prestasi dan disiplin yang baik dari setiap dedikasi dan karakteristik jempolan yang telah dilaksanakan oleh staf/karyawan/pegawainya. Penghargaan tersebut bukan saja berupa pujian, bukan hanya berupa materi, namun juga perlu dengan penghargaan berupa piagam sebagai motivasi dalam peningkatan kinerja yang optimal.
- Untuk menghindari hambatan-hambatan yang mungkin terjadi hendaknya tiap personil Bagian Humas diharapkan dan harus dimintakan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi padanya melalui laporan

secara berkala, bahkan kalau dapat setiap hari sebelum jam kantor berakhir guna pelaksanaan pengawasan melekat (Waskat) dari pimpinan kepada bawahannya.

- Untuk pemanfaatan efektifitas dan efisiensi kerja yang sesuai dengan harapan, Kabag Humas perlu memberikan pembagian tugas secara jelas kepada seluruh personil Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sesuai tugas pokok dan fungsinya. Hal tersebut perlu dilakukan agar tugas pokok dan fungsinya dapat terbagi habis, dengan kata lain tidak ada lagi personil Bagian Humas yang merasa tidak ada pekerjaan. Sebaiknya Kabag Humas sebagai atasan langsung di Bagian Humas bisa memotivasi dan menjadi contoh teladan guna pemanfaatan azas pembinaan dan menunjukkan efektifitas yang baik secara efisien agar personil Bagian Humas selaku bawahannya merasa tertantang untuk bisa melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, serta menjadikan bawahan sebagai mitra kerja yang menjadi faktor mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya tersebut, karena Kabag Humas tidak akan pernah dikatakan sebagai pimpinan yang berhasil didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tanpa dukungan bawahannya.
- Untuk kelancaran tugas pokok dan fungsinya, sebaiknya Kabag Humas dapat memberikan kewenangan kepada para Kasubbag yang menjadi bawahannya sesuai dengan kedudukan dan tanggung jawabnya, atau dari Kasubbag kepada staf/karyawan/pegawai yang berada dilingkup Sub Bagianya sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawabnya, agar bisa membuat keputusan yang penting sehubungan dengan bidang tugas pokok dan fungsinya bila menemui permasalahan yang menyangkut dengan

kepentingan mendesak ketika sedang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang menyangkut kepentingan publik/masyarakat banyak. Dengan demikian, personil Bagian Humas yang diberi wewenang sesuai jenjang hierarkie serta sesuai tugas pokok dan fungsinya ini dapat ikut merasakan semangat dan jiwa otonomi pada setiap tingkatan yang ada di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

- Untuk optimalnya kinerja Bagian Humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hilir, perlu adanya koordinasi. Koordinasi yang ada pada Bagian Humas Sekretariat Daerah kabupaten Indragiri Hilir hendaklah dilakukan secara terarah dari atasan kepada bawahan, dengan kata lain perlu adanya koordinir dari atasan secara baik, efektif dan efisien agar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing Sub Bagian yang ada dapat diselesaikan sesuai dengan hasil dan waktu yang dibutuhkan dan yang ingin dicapai. Untuk terciptanya keadaan tersebut perlu kiranya Kabag Humas mengadakan rapat koordinasi secara berkala dengan para kasubbag dan para staf/karyawan/pegawai yang ada pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.
- Untuk keamanan dan kenyamanan kerja bagi personil Bagian Humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang bekerja didalam ruangan Bagian Humas perlu pula mendapat dukungan berupa perhatian terhadap kebutuhan sarana dan prasarana, seperti komputer yang memadai dan air conditioner yang representatif bagi kenyamanan pegawai dalam bekerja. Dengan harapan adanya kordinasi dari atas kebutuhan tersebut segera diperhatikan dan dapat dipenuhi untuk peningkatan kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

- Untuk sukses dan optimalnya kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, perlu dan sangat penting adanya dukungan dari sarana dan prasarana lain yang menunjang keseluruhan pelaksanaan kegiatan dari tugas pokok dan fungsi yang ada pada Bagian Humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Dengan Demikian, Kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting pada suatu organisasi/lembaga/institusi. Dimana kinerja pada suatu organisasi/lembaga/institusi sangat menentukan keberhasilan dari organisasi/lembaga/institusi tersebut. Oleh karena itu, setiap organisasi/lembaga/institusi, baik itu Pemerintah maupun non Pemerintah sangat membutuhkan kinerja dari suatu organisasi tersebut untuk mencapai tujuan. Kinerja juga adalah usaha yang dicapai oleh seseorang yang diharapkan dapat bekerja sama untuk mencapai Visi dan Misi dari organisasi/lembaga/institusi. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi/lembaga/institusi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi/lembaga/institusi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika, kinerja setiap anggota dapat mempengaruhi kinerja organisasi/lembaga/institusi secara keseluruhan.

Humas sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi sikap publik, mengidentifikasi pelaksanaan dan tata cara organisasi/lembaga/institusi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi informasi dokumentasi dan publikasi

untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya dalam pelaksanaan kegiartan dari tugas pokok dan fungsinya.

Jadi sudah jelas bahwa suatu bagian Humas tidak bisa bergerak sendiri, ianya harus berinteraksi baik secara internal maupun eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sehari-hari dengan saling mendukung antara satu sama lainnya, baik antara personil yang ada dalam Bagian Humas maupun dengan bagian-bagian lain dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan didukung oleh sarana dan prasarana agar Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dapat dicapai secara optimal.

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku, Majalah Ilmiah dan Makalah Seminar serta Penelitian Ilmiah :**

- Ancok, Djameludin. 2000. *Manajemen Sumber Daya manusia*, Hand Out Perkuliahan Manajemen SDM, Yogyakarta : MAP UGM.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi Cetakan Keempat. Jakarta : PT Rineka.
- Bryant, C & White, LG. 1982. *Managing Development in The third World*, West View Press, Mc, diterjemahkan oleh Rustyanto, L .1987. *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang*, Jakarta : LP3ES.
- Daha, Khairid. 2002. "*Kinerja Organisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Pendaftaran Penduduk Kota Samarinda)*", Tesis, Yogyakarta.
- Darwin, Muhadjir. 1994. *Teori Organisasi Publik*, Hand Out Perkuliahan Matrikulasi, Yogyakarta : MAP UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2001. "*Budaya Paternalisme dalam Birokrasi Pelayanan Publik*", Policy Brief, Center for Population and Policy Studies, UGM, Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai. 1982. *Organisasi-Organisasi Modern*, Terjemahan Suryatim, Jakarta : UI Press.
- Effendy, O. U. 1993. *Human Relation and Public Relation*, Bandung : Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Georgepoulos, B. S dan Tannenbaum, A. S. 1957. *The Study of Organizational Effectiveness*, American : Sociological Review.
- Gibson, James. L. 1984. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, Proses*, Jakarta : Erlangga.
- Gibson, dkk. 1992. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*, Jakarta : Erlangga.
- Handoko, Hani, T. 1984. *Manajemen*, Edisi ke II, Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, Malayu S. P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Haji Masagung.
- Iswanto, Yun. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Cetakan Pertama. Jakarta : Universitas Terbuka.

- Indra dan Sufian. 2005. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen, Status Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Edisi Kedua. Pekanbaru : Perpustakaan Nasional (KDT).
- Indiahono. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik, Model, Konsep dan Aplikasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Grava Media.
- Kartasasmita, Ginandjar. 1997. "*Membangun Sumber Daya Sosial Profesional*", Bappenas, Jakarta.
- Katz, E. F and Lazar Feld, P. F. 1969. *Personal Influence, The free press of Glencoe, Illinois, in Second, P.F. & Backman, C. W.* 1974. *Social Psychology, Mc.Graw - Hill*, Tokyo : Kogakusha.
- Keban, Jeremias. T. 1995. "*Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*", Makalah, Seminar Sehati, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Kismartini, dkk. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Cetakan Keempat. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Mulyana, Deddy, M. A. 2000. *Human Communication Konteks-konteks Communication*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta : Raja Garafindo Pustaka.
- Muhammad Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong J. Lexi. 2001. *Metodologi Komunikasi Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Moh. 1988. *Methode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Numberi, Freddy. 2000. "*Organisasi dan Administrasi Pemerintah*", Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik, MAP UGM, Yogyakarta.
- Nugraha, Quadrat. 2009. *Manajemen Strategik Organisasi Publik*. Cetakan keempat. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Nystorm and Sturbuck, ed. 1981. *Hand Book of Organization Design*, Oxford : University Press.
- Putra. I. G. Ngurah. 1999. *Manajemen Humas*. Yogyakarta : Penerbit Universitas Adma Jaya Yogyakarta.

- Prasetya, Irwan. 2007. *Metodologi Penelitian Administras*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Prayudi M. A. 2008. *Manajemen Isu Pendekatan Public Relation*. Yogyakarta : Pustaka Adipura.
- Pace, R Wayne & Don, F. Faules. 1988. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 1992. *Public Relations dalam Teori dan Praktek : Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmulyono. 2008. *Kualitas Karakteristik Barang dan Jasa*. Jakarta : Grasindo.
- Riwan, M.B.A. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Peneliti*. Cetakan Keenam. Bandung : IKAPI.
- Ruslan Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Rakmat Jalaludin. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ratan, H. Waluyo. 1995, "Ceramah dan Pengarahan Asisten I Menpan tentang Kelembagaan Pemerintah Kota Jakarta", Jakarta.
- Rachmadi. F. 1993. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, P. Stephen. 1994. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*, Jakarta : Arcan (Terjemahan).
- \_\_\_\_\_. 2001, *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta : Prenhallindo (terjemahan).
- Sinambella, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Keempat. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sundarso, dkk. 2010. *Teori Administrasi*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Soejono Abdurahman. 1999. *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Susanto Astrid. S. 1977. *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*. Bandung : Bina Cipta.
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Kamus Sosiologi*, Jakarta : Rajawali.

- Steers, R. M. 1977. *Organization Effectiveness, A Behavioral View*, Good Year Publishing Company, diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. 1980. Jakarta : Erlangga.
- Stoener, James. A. F. 1986. *Manajemen Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Stoener, James. A. F. and Freeman, Edward. R. 1992. *Manajemen*, Edisi keempat, Jilid 1, Jakarta : Intermedia.
- Suradinata, Ermaya. 1995. *Psikologi Kepegawaian dan Peranan Pimpinan dalam Motivasi Kerja*. Bandung : Ramadan.
- Sutarto. 2000. *Dasar-dasar Organisasi*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sughanda, Dann. 1992. *Kapita Selekta Administrasi dan Pendapat Para Pakar*, Jakarta : Arcan.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfa Betha .
- Syamsi, Ibnu. 1983. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Bina Aksara.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 1996. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Kelima. Yogyakarta : PT Andi.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Edisi Pertama. Jakarta : Fajar Interpratama Offset.
- Tim Penyusun. Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1990. *Kamus Besar bahasa Indonesia*, Cetakan III. Jakarta : Balai Pustaka.
- Utomo, Warsito. 2000. "Otonomi dan Pengembangan Lembaga di Daerah", Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Usman Husaini & Purnomo Setiady Akbar. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2001, *Hand Out Kuliah Reformasi Administrasi*, MAP UGM, Yogyakarta.
- Walid, Ramli. 2008. *Mewujudkan Good Governance di Provinsi Riau*. Pekanbaru : Alfa Baru.
- Widjaja. A. W. 1997. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara.

Ya'qub, Hamzah. 1984. *Menuju Keberhasilan Manajemen dan Kepemimpinan*, Bandung : Diponegoro.

Zauhar, Soesilo. 1996. *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*, Jakarta : Bumi Aksara.

### **Dokumen**

Kepmenpan 2004, Nomor : 25, Tahun 2004, Tentang : *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Peraturan Pemerintah, Nomor : 84, Tahun 2000. Tentang : *Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.*

TAP MPR RI, Nomor : IV/MPR/1999. Tentang : *Garis-Garis Besar Haluan Negara.*

Undang-Undang, Nomor : 22. Tahun 1999. Tentang : *Pemerintahan Daerah.*

Undang-Undang, Nomor : 25, Tahun 2000. Tentang : *Program Pembangunan Nasional Tahun 2000-2004.*

UNIVERSITAS TERBUKA

**PEMANDU WAWANCARA****ANALISIS KINERJA BAGIAN HUMAS SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
OLEH : DEWI WAHYUKESUMANINGSIH  
NIM. 016124317****A. Aspek Berwujud (*tangible*).**

1. Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas dan peralatan yang dimiliki Sekda Kabupaten Indragiri Hilir bidang Humas memadai untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah bagian Humas memiliki ruangan untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi? Apakah layak?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah faktor-faktor pendukung untuk ruangan pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi sudah memadai?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah jumlah pegawai Setda Kabupaten Indragiri Hilir dibagian Humas bidang informasi, dokumentasi dan publikasi sudah memadai?

**B. Aspek Keandalan (*reability*).**

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai bagian Humas kepada masyarakat?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai bagian Humas memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

3. Menurut Bapak/Ibu apakah penyampaian informasi oleh pegawai bagian Humas sudah baik?

**C. Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*).**

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana daya tanggap pegawai bagian Humas bidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah kepedulian pegawai bagian Humas dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat sudah baik?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai bagian Humas cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**D. Aspek Kepastian (*assurance*).**

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kepastian yang diberikan pegawai bagian Humas dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai bagian Humas sabar dalam memberikan pelayanan?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai bagian Humas ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan?

**E. Aspek Empati (*empaty*).**

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana empati pegawai bagian Humas dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai bagian Humas pernah menanyakan keluhan masyarakat?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan?

UNIVERSITAS TERBUKA

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA**

Hari/tanggal : Senin/20 Mei 2013 (jam 08.50 WIB)  
Nama : Tn. Ridwan  
Kode : Narasumber A  
Jabatan : Kepala Bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir  
Tempat : Ruang Kepala Bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir  
Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

**ISI WAWANCARA.**

**P** : Assalamualaikum pak.

**N** : Waalaikumsalam.

**P** : Mohon maaf sebelumnya pak. Minggu lalu saya sudah konfirmasi ke bapak mau mewawancara bapak untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister saya di UT pak.

**N** : Oh iya. Silahkan bu.

**P** : Baiklah pak. Saya mulai pak.

**P** : Menurut Bapak apakah fasilitas dan peralatan yang dimiliki Setda Kabupaten Indragiri Hilir memadai untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi?

**N** : Secara umum fasilitas yang dimiliki Setda Kabupaten Indragiri Hilir masih baik. Masih layak pakai. Walaupun ada sebagian kecil yang rusak dan sebagian lagi yang sudah lama.

**P** : Menurut Bapak apakah ada ruangan khusus untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi?

**N** : Ruang pertemuan ada. Tetapi ruangan itu bukan hanya boleh digunakan untuk bagian Humas saja tetapi boleh dipakai untuk bidang lain juga.

**P** : Masih layak pakai ya pak?

**N** : Iya bu.

**P** : Bagaimana dengan faktor-faktor pendukung yang ada di ruangan pertemuan itu pak? Peralatan dan perlengkapannya pak.

**N** : Jelas untuk ruang pertemuan peralatan dan perlengkapannya mendukung bu. Ada infokus, komputer.

**P** : Masih layak pakai ya pak?

**N** : Masih bu. Masih bagus. Kan ini kantor Bupati bu. Masa tidak bagus (tertawa)

**P** : (ikut tertawa)

**P** : Bagaimana dengan jumlah pegawai bagian Humas pak? Apakah sudah mencukupi pak untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat?

**N** : Kalau masalah pegawai bu sebenarnya masih banyak kekurangan. Bagian Humas tidak hanya bekerja di kantor tetapi juga dilapangan. Ketika memberikan informasi kepada masyarakat biasanya kita kekurangan orang. Jadinya ya memakan waktu yang cukup lama dalam penyebaran informasi itu.

**P** : Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Humas kepada masyarakat pak?

**N** : Selama ini cukup baik.

**P** : Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

**N** : Menurut saya sebagian sudah bu.

**P** : Menurut Bapak apakah penyampaian informasi oleh pegawai sudah baik?

**N** : Sudah baik. Biasanya yang memberikan informasi ke masyarakat orangnya itu-itu saja. Sudah terbiasa.

**P** : Menurut Bapak bagaimana daya tanggap pegawai dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**N** : Respon dari pegawai cukup baik. Masyarakat yang ingin bertanya, bekeluh kesah kami terima.

**P** : Menurut Bapak apakah kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat sudah baik?

**N** : Saya rasa cukup baik. Pegawai cukup peduli. Masyarakat yang datang dilayani dengan baik.

**P** : Apakah pegawai cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan atau ide-ide dari masyarakat pak?

**N** : Bagian Humas mempunyai prosedur-prosedur dalam setiap pekerjaan. Jadi cepat atau tidak tergantung dari permasalahan atau ide yang ada.

**P** : Menurut bapak pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya?

**N** : Tentu saja. Pegawai harus memiliki kompetensi. Harus ada kemauan kalau mau maju. Harus punya kemampuan kalau mau meniti karir.

**P** : Apakah pegawai bagian Humas sabar dalam melayani masyarakat?

**N** : Ya. Yang saya lihat seperti itu. Pegawai sabar dalam bekerja dan ramah dalam melayani masyarakat.

**P** : Bagaimana dengan pegawai bagian Humas? Apakah pernah menanyakan kepada masyarakat tentang keluhan atau opini dari masyarakat?

**N** : Tentu saja pernah. Setiap pegawai Humas terjun kelapangan memberikan informasi kepada masyarakat, tentu saya pegawai yang bersangkutan meninjau apa kekurangan-kekurangan tentunya melalui pendapat-pendapat dan keluhan masyarakat.

**P** : Menurut Bapak apakah keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan?

**N** : Biasanya seperti itu. Kita kan termasuk pelayan publik. Jadi harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

**P** : Baiklah pak. Terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada saya untuk melakukan wawancara bersama bapak.

**N** : Oh iya, tidak apa-apa bu.

**P** : Saya permisi dulu pak.

**N** : Silahkan bu.

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Senin/20 Mei 2013 (jam 11.00 WIB)  
 Nama : Tn. Trio  
 Kode : Narasumber B  
 Jabatan : Kepala Subbag Pelayanan Informasi Publik  
 Tempat : Ruang Kepala Subbag Pelayanan Informasi Publik  
 Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### ISI WAWANCARA.

**P** : Assalamualaikum pak.

**N** : Waalaikumsalam.

**P** : Mohon maaf sebelumnya pak. Sebelumnya saya sudah konfirmasi kepada untuk melakukan wawancara. Untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister saya di UT pak.

**N** : Iya bu.

**P** : Baiklah pak. Saya mulai pak..

**N** : Silahkan bu.

**P** : Menurut Bapak apakah fasilitas dan peralatan yang dimiliki bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir memadai untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi?

**N** : Peralatan dan fasilitas yang dimiliki pegawai bagian Humas kurang memadai. Masih terdapat kekurangan-kekurangan. Bagian Humas hanya memiliki sedikit sekali komputer.

**P** : Bagaimana dengan kendaraan dinas pak?

**N :** Hanya pegawai dengan jabatan tertentu yang dapat bu. Sedangkan bagian humas tidak hanya dikantor tapi juga dilapangan. Sebetulnya perlu dapat untuk menunjang pekerjaan.

**P :** Menurut Bapak apakah ada ruangan khusus untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dimiliki bagian Humas bidang informasi, dokumentasi dan publikasi?

**N :** Tidak ada. Biasanya ruangan yang digunakan untuk pertemuan adalah ruangan rapat.

**P :** Masih layak pakai ya pak?

**N :** Masih. Tapi sudah lama sekali. Sejak saya menjadi PNS ruangan itu sudah ada.

**P :** Bagaimana dengan faktor-faktor pendukung yang ada diruangan pertemuan itu pak? Seperti infokus, laptop, mikrofon.

**N :** Ada.

**P :** Masih bagus pak?

**N :** Sepertinya masih bagus. Mungkin jumlahnya saja yang kurang. Hanya ada satu.

**P :** Bagaimana dengan jumlah pegawai bagian Humas pak? Kira-kira sudah mencukupi atau belum untuk melaksanakan tugas bagian Humas?

**N :** Masih kurang. Apalagi untuk yang lapangan.

**P :** Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Humas?

**N :** Baik.

**P** : Untuk semua pegawai Humas itu pak?

**N** : Bisa dibbilang rata-rata bu.

**P** : Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

**N** : Sangat sulit memberikan pelayanan prima. Apalagi dengan budaya kerja orang Indonesia.

**P** : Menurut Bapak apakah penyampaian informasi oleh pegawai bagian Humas sudah baik?

**N** : Sudah cukup baik.

**P** : Menurut Bapak bagaimana daya tanggap pegawai bagian Humas bidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**N** : Daya tanggapnya baik.

**P** : Bagaimana dengan kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat?

**N** : Memang tugas bagian Humas salah satunya adalah kepedulian kepada masyarakat.

**P** : Apakah pegawai bagian Humas cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan masyarakat?

**N** : Pegawai bekerja sesuai dengan kesanggupan yang dipunya.

**P** : Apakah pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya?

**N :** Tidak semua. Ada beberapa pegawai yang tidak sesuai antara pendidikan yang dipunya dengan tugas yang diembannya.

**P :** Apakah pegawai bagian Humas sabar dalam melayani masyarakat?

**N :** Ya.

**P :** Apakah pegawai bagian Humas pernah menanyakan opini masyarakat?

**N :** Pernah. Ketika memberikan informasi kepada masyarakat, pegawai Humas selalu menanyakan apa kekurangan yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaannya.

**P :** Apakah keluhan masyarakat itu ditanggapi?

**N :** Iya. Nantinya keluhan itu akan dihimpun dan didiskusikan antar sesama pegawai Humas.

**P :** Begitu ya pak. Terimakasih atas waktu yang diberikan.

**N :** Iya bu.

**P :** Saya permisi dulu pak.

UNIVERSITAS TERBUKA

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA**

Hari/tanggal : Senin/20 Mei 2013 (jam 13.15 WIB)  
Nama : Tn. Alpian  
Kode : Narasumber C  
Jabatan : Staf Bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir  
Tempat : Lobby Kantor Bupati  
Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

**ISI WAWANCARA.**

P : Selamat Siang.

N : Iya. Selamat Siang.

P : Mohon maaf sebelumnya. Saya tiba-tiba mau mewawancara saudara. Wawancara ini sangat penting bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister saya.

N : Iya bu.

P : Menurut saudara apakah fasilitas atau peralatan yang ada di Setda Kabupaten Indragiri Hilir untuk bagian Humas sudah memadai?

N : Fasilitas yang ada memadai tetapi banyak yang rusak.

P : Apakah ada perbaikan untuk yang rusak?

N : Ada. Biasanya diganti.

P : Biasanya langsung diganti atau tidak?

N : Biasanya nunggu dapat jatah. Tak pasti kapan waktunya.

P : Ada atau tidak ruangan khusus untuk pertemuan yang dimiliki bagian Humas?

**N :** Ada ruangan di kantor yang disediakan untuk rapat, pertemuan, dan sebagainya.

**P :** Apakah khusus untuk bagian Humas saja?

**N :** Tidak. Boleh dipakai oleh bagian lainnya.

**P :** Ruangannya masih bagus?

**N :** Lumayan bagus.

**P :** Bagaimana dengan peralatan dan perlengkapan yang ada di ruang itu? Sesuai atau tidak?

**N :** Sesuai.

**P :** Masih bagus?

**N :** Masih. Biasanya kalau ada yang rusak sudah ada teknisi yang bisa memperbaikinya.

**P :** Apakah jumlah pegawai bagian humas cukup banyak?

**N :** Lumayan banyak.

**P :** Untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab memberikan informasi, apakah jumlah pegawai sudah memadai? Atau kewalahan?

**N :** Agak kewalahan. Kalau dilihat dari segi itu ya berarti jumlah pegawai bagian Humas kurang. Kurang banyak.

**P :** Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Humas kepada masyarakat?

**N :** Berjalan dengan baik.

**P :** Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

**N :** Belum

- P** : Kenapa menurut saudara belum?
- N** : Karena untuk saat sekarang memang sangat jarang birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan prima.
- P** : Bagaimana dengan informasi yang disampaikan oleh pegawai bagian Humas?
- N** : Biasanya sangat jelas bu.
- P** : Menurut saudara bagaimana tanggapan pegawai atas keluhan atau opini masyarakat?
- N** : Tanggapan dari pegawai baik. Tinggal bagaimana atasan menyikapinya.
- P** : Menurut saudara apakah kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas sudah baik?
- N** : Secara umum sudah cukup baik. Tapi ada beberapa orang pegawai yang memang tidak mengerti bahwa kita menjadi PNS itu adalah pelayan publik.
- P** : Bagaimana dengan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan pegawai bagian Humas? Cepat atau tidak?
- N** : Tergantung pekerjaan yang dilakukan. Kadang cepat kadang lambat.
- P** : Apakah pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya?
- N** : Tentu saja.
- P** : Apakah pegawai bagian Humas sabar dan murah senyum dalam melayani masyarakat?
- N** : Kurang lebih seperti itu.

**P** : Bagaimana dengan keluhan atau opini dari masyarakat?

**N** : Keluhan atau opini ditampung. Kemudian dalam pertemuan terbatas didiskusikan.

**P** : Apakah keluhan tersebut ditanggapi?

**N** : Iya. Tetapi yang dilaksanakan memang yang sesuai dengan program kerja awal.

**P** : Terimakasih atas partisipasinya.

**N** : Iya bu.

**P** : Saya permisi.

**N** : Iya bu.

UNIVERSITAS TERBUKA

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hari/tanggal : Selasa/21 Mei 2013 (jam 09.05 WIB)  
 Nama : Tn. Guzali  
 Kode : Narasumber D  
 Jabatan : Kepala Subbag Kerjasama Media dan Pers  
 Tempat : Ruang Kepala Subbag Kerjasama Media dan Pers  
 Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

### ISI WAWANCARA.

P : Assalamualaikum pak.

N : Waalaikumsalam.

P : Mohon maaf sebelumnya pak. Minggu lalu saya sudah konfirmasi kepada bapak yang nantinya hasil wawancara ini akan digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister saya di UT pak.

N : Oh iya. Silahkan bu.

P : Baiklah pak. Saya mulai pak.

P : Menurut Bapak apakah fasilitas dan peralatan yang dimiliki Setda Kabupaten Indragiri Hilir telah memadai untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi?

N : Secara umum fasilitas yang dimiliki Setda Kabupaten Indragiri Hilir baik. Masih dapat dikategorikan layak pakai. Walaupun ada sebagian kecil yang rusak dan sebagian lagi yang sudah lama. Namun kami telah mengupayakan pembenahan di berbagai aspek yang berkaitan dengan pengadaan fasilitas dan peralatan yang akan menunjang kinerja pegawai Setda Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini dilakukan agar kami semua dapat memberikan

informasi mengenai kegiatan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir serta melaksanakan tugas keprotokolan sebagai bagian di SKPD Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

**P :** Apakah ada ruangan khusus untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi? Dan bagaimana kondisi ruangan tersebut?

**N :** Ruang pertemuan ada. Tetapi ruangan itu bukan hanya boleh digunakan untuk bagian Humas saja tetapi boleh dipakai untuk bidang lain juga. Untuk itu kedepannya kami mengharapkan akan ada pembangunan ruang pertemuan khusus untuk setiap bagian di SKPD Setda Kabupaten Indragiri Hilir terutama bagian Humas agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih berkualitas.

Untuk kondisi ruangan yang ada saat ini masih bagus menurut saya. Ruangannya cukup luas, serta dilengkapi pendingin ruangan. Namun, memang sebaiknya diadakan perbaikan agar lebih dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna seperti penambahan interior.

Tapi, seperti yang saya sampaikan tadi seharusnya setiap bagian di SKPD Setda Kabupaten Indragiri Hilir memiliki ruangan pertemuan masing-masing sehingga tidak mengganggu mobilitas kinerja para pegawai masing-masing bagian.

**P :** Bagaimana dengan faktor-faktor pendukung yang ada diruangan pertemuan itu pak? Peralatan dan perlengkapannya pak. Serta bagaimana kondisinya, apakah masih layak pakai.

**N :** Untuk faktor-faktor pendukungnya ada banyak bu. Sudah memenuhi syarat lah untuk dijadikan ruang pertemuan. Peralatan dan perlengkapan yang disediakan juga sudah dapat menunjang kelancaran kegiatan kami.

Kondisinya juga masih layak pakai. Namun demikian memang perlu dilakukan pengadaan untuk sejumlah fasilitas kantor guna mendukung pelayanan. Karena, teknologi dan informasi terus berkembang sehingga harus ada fasilitas yang layak serta up to date untuk mendukung kelancaran kegiatan.

**P :** Bagaimana dengan jumlah pegawai bagian Humas pak? Apakah sudah mencukupi pak untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat?

**N :** Untuk jumlah pegawai bu sebenarnya masih banyak kekurangan. Bagian Humas tidak hanya bekerja di kantor tetapi juga dilapangan. Ketika memberikan informasi kepada masyarakat biasanya kita kekurangan orang. Jadinya ya memakan waktu yang cukup lama dalam penyebaran informasi itu. Tapi hal ini tidak begitu menjadi masalah. Karena dengan didukung dengan kemajuan teknologi yang berkembang saat ini, penyampaian informmasi kepada masyarakat juga dapat dilakukan melalui jaringan internet. Hanya saja, operator yang dapat memaksimalkan fungsi internet ini yang masih kurang.

**P :** Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Humas kepada masyarakat pak?

**N :** Sejauh ini menurut saya sangat baik. Kami telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, namun kami tetaplah hanya manusia yang pastinya memiliki kekurangan.

**P :** Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

**N :** Untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tidak hanya bebaskan pada pegawai Humas saja, namun pada pemimpin-pemimpinnya juga termasuk saya. Upaya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat ini kami wujudkan dengan mendengar aspirasi masyarakat yang kami terima dan kami tampung melalui siaran-siaran radio yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir khususnya melalui Radio Genilang FM yang dikelola langsung oleh bagian Humas.

**P :** Menurut Bapak apakah penyampaian informasi oleh pegawai sudah baik?

**N :** Alhamdulillah sudah sangat baik, karena banyak pegawai bagian Humas yang terjun langsung ke lapangan dan melakukan komunikasi langsung dengan masyarakat sehingga dengan metode penyampaian langsung ini diharapkan kebutuhan masyarakat akan informasi, dokumentasi serta publikasi yang dibutuhkan dapat terpenuhi.

**P :** Menurut Bapak bagaimana daya tanggap pegawai dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**N :** Pegawai Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir saat ini menurut saya sudah menunjukkan semangat kerja serta antusiasme dalam melayani masyarakat, hal ini terlihat dari kinerja mereka yang semakin meningkat. Aspirasi masyarakat yang mereka terima langsung disampaikan kepada

kami, sehingga kami bisa dengan cepat mencari solusi bagi permasalahan masyarakat terutama dalam hal informasi, dokumentasi dan publikasi.

**P :** Menurut Bapak apakah kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat sudah baik?

**N :** Hmm,, sudah semakin membaik menurut saya. Hal ini terlihat dari kesigapan mereka dalam melaksanakan tugas yang mereka emban. Saat ada masyarakat yang langsung datang untuk mendapatkan informasi *pun*, para pegawai sdah berusaha melayaninya dengan sebaik mungkin.

**P :** Apakah pegawai cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan atau ide-ide dari masyarakat pak?

**N :** Setiap kegiatan harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Termasuk bagian Humas, juga mempunyai prosedur-prosedur yang harus dilewati jika masyarakat ingin mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Jadi cepat atau tidak tergantung dari permasalahan atau ide yang ada, namun sebagai *public servants* kami mengupayakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

**P :** Menurut bapak pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya?

**N :** Seharusnya iya. Kendati demikian banyak pegawai yang ditempatkan di bagian humas tidak memiliki latar belakang pendidikan yang mendukung profesi mereka. Oleh sebab itu, masih perlu dilakukan pembinaan dan pelatihan bagi pegawai agar dapat menjalankan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik.

Melalui bagian Humas ini segala informasi yang berhubungan dengan jalannya tugas dan tanggung jawab di Sekretariat Daerah termasuk di dalamnya hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan protokoler baik untuk unsur pimpinan serta tamu yang berkunjung di pemerintahan kabupaten merupakan tanggung jawab dari bagian ini untuk melayaninya. Oleh sebab itu, kompetensi yang dimiliki bagian Humas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat mereka berikan.

**P :** Apakah pegawai bagian Humas sabar dalam melayani masyarakat?

**N :** Ya. Menurut saya mereka sabar dalam menangani serta melayani masyarakat hal ini ditunjukkan dengan bertambah banyaknya masyarakat yang mau menyampaikan aspirasinya kepada pegawai Humas sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam melayani masyarakat maupun SKPD dalam pelayanan informasi serta pelayanan protokoler.

**P :** Bagaimana dengan pegawai bagian Humas? Apakah pernah menanyakan kepada masyarakat tentang keluhan atau opini dari masyarakat?

**N :** Tentu saja pernah. Setiap pegawai Humas terjun kelapangan memberikan informasi kepada masyarakat, tentu saja pegawai yang bersangkutan meninjau apa kekurangan-kekurangan tentunya melalui pendapat-pendapat dan keluhan masyarakat sehingga diperoleh *feedback* langsung dari masyarakat atas upaya pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

**P :** Menurut Bapak apakah keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan?

**N :** Harus. Pegawai Humas harus menanggapi dengan baik keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Namun, kemungkinan respon yang kurang

bersahabat yang ditunjukkan oleh pegawai tetap saja ada. Oleh sebab itu, kami selalu menerima kritikan dari masyarakat atas kinerja pegawai kami.

**P :** Baiklah pak. Terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada saya untuk melakukan wawancara bersama bapak.

**N :** Oh iya, tidak apa-apa bu.

**P :** Saya permisi dulu pak.

**N :** Silahkan bu.

UNIVERSITAS TERBUKA

**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA**

Hari/tanggal : Senin/21 Mei 2013 (jam 11.30 WIB)  
 Nama : Tn. Hasby  
 Kode : Narasumber E  
 Jabatan : Staf Bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir  
 Tempat : Lobby Kantor Bupati  
 Keterangan : P = Pewawancara, N = Narasumber

**ISI WAWANCARA.**

**P** : Selamat Siang.

**N** : Iya. Selamat Siang bu.

**P** : Mohon maaf sebelumnya pak, saya ingin mewawancarai bapak yang nantinya hasil wawancara ini akan dipergunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister saya di UT pak.

**N** : Oh iya. Silahkan bu.

**P** : Baiklah pak. Saya mulai pak.

**P** : Menurut Bapak apakah fasilitas dan peralatan yang dimiliki bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir telah memadai untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi?

**N** : Menurut fasilitas yang dimiliki bagian Humas Setda Kabupaten Indragiri Hilir masih kurang baik, kurang memadai sehingga kami sebagai staf masih memiliki banyak keluhan, karena kita tahu bahwa fasilitas kera sangat mempengaruhi kinerja pegawai.

**P** : Apakah ada ruangan khusus yang disediakan untuk pertemuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang informasi, dokumentasi

dan publikasi? Dan bagaimana kondisi ruangan serta fasilitas yang ada diruangan tersebut?

**N :** Sampai dengan saat ini belum ada disediakan. Untuk pertemuan-pertemuan kami biasanya menggunakan ruang aula. Itupun jika tidak dipergunakan oleh bagian lain yang ada di SKPD Setda Kabupaten Indragiri Hilir ini. Oleh sebab itu bu, kinerja kami belum bisa maksimal dalam hal pemberian informasi bagi masyarakat.

Kondisi ruangnya pun suda tidak begitu bagus, karena ada banyak fasilitasnya sudah mulai rusak. Seperti pendingin ruangan, kursi, meja, proyektor dan lain-lain. Oleh sebab itu, seharusnya setiap periode diadakan pembaharuan terhadap fasilitas-fasilitas yang ada dikantor pemerintahan guna kelancaran administrasi pemerintahan.

**P :** Bagaimana dengan jumlah pegawai bagian Humas saat ini? Apakah sudah mencukupi pak untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat?

**N :** Kami masih kekurangan rekan kerja bu. Mengingat banyaknya tugas yang harus dilaksanakan, terutama tugas kami berhadapan langsung dengan masyarakat yang tentunya jumlah kami tidak sebanding dengan jumlah masyarakat. Oleh sebab itu, masih diperlukan penambahan jumlah staf guna memaksimalkan kinerja kami.

**P :** Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Humas kepada masyarakat pak?

- N** : Kami sebagai pelayan publik telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, namun kami tetaplah hanya manusia yang pastinya memiliki kekurangan.
- P** : Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?
- N** : Kalau pelayanan prima mungkin belum bu. Karena untuk mewujudkan pelayanan prima itu tidak mudah harus ada dukungan dari pihak. Namun, kami tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- P** : Menurut Bapak apakah penyampaian informasi oleh pegawai sudah baik?
- N** : Ya. Kami telah berusaha menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik.
- P** : Menurut Bapak sebagai staf bagaimana daya tanggap pegawai dibidang informasi, dokumentasi dan publikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- N** : Daya tanggap kami, sebagai staf sudah sangat baik. Kami memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melayani kebutuhan masyarakat akan informasi yang mereka ingin ketahui melalui dokumentasi serta pemublikasian informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.
- P** : Menurut Bapak apakah kepedulian pegawai dalam menjalankan tugas memberikan informasi kepada masyarakat sudah baik?
- N** : Sudah baik menurut saya. Kami berusaha sigap dalam melaksanakan tugas yang kami emban. Saat ada masyarakat yang langsung datang untuk

mendapatkan informasi, kami sudah berusaha melayaninya dengan sebaik mungkin.

**P :** Apakah pegawai cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan atau ide-ide dari masyarakat pak?

**N :** Dalam memberikan pelayanan atas keluhan atau ide-ide dari masyarakat kami berusaha menanganinya dengan cepat. Namun, setiap kegiatan harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Termasuk bagian Humas, juga mempunyai prosedur-prosedur yang harus dilewati jika masyarakat ingin mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

**P :** Menurut bapak pegawai bagian Humas memiliki kompetensi terhadap bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya? Dan bagaimana sikap pegawai dalam melayani masyarakat?

**N :** Untuk kompetensi, kemungkinan tidak semua staf memilikinya karena kami berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, ada proses mutasi untuk memaksimalkan kinerja pegawai sehingga kompetensi yang dimiliki pegawai dapat sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kami berusaha sabar dalam menangani serta melayani masyarakat karena kami sebagai staf Humas merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam melayani masyarakat maupun SKPD dalam pelayanan informasi serta pelayanan protokoler.

**P :** Bagaimana dengan pegawai bagian Humas? Apakah pernah menanyakan kepada masyarakat tentang keluhan atau opini dari masyarakat? Apakah keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pegawai bagian Humas ditanggapi oleh pegawai yang bersangkutan?



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Akasia No.01 Tembilahan Kode Pos 29211

Telp. (0768) 22904 Faximile (0768) 21383

**REKOMENDASI PENELITIAN  
DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**

Nomor : 070 / BKBP-POLMAS / 2013 / 174

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Universitas Terbuka Program Magister Administrasi Publik ( S2 ) Kabupaten Indragiri Hilir Nomor : 150/ MAP-UT/III/TBH/2013 Tanggal 28 Maret 2013, Perihal Izin Penelitian Tesis S-2 Tentang Analisis Kinerja Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kab. Inhil, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

**N a m a** : **DEWI WAHYUKESUMANINGSIH**  
**N I M** : 016124317  
**Tempat/Tanggal Lahir** : Tembilahan, 10 Januari 1970  
**Fakultas** : Pascasarjana UPBJJ-UT Pekanbaru  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Alamat** : Jl. Swarna Bumi Gg. Nusa Indah I No. 4 Tembilahan  
**Judul Penelitian** : **ANALISIS KINERJA BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KAB. INHIL**  
**Lokasi Penelitian** : **BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT SETDA KAB. INHIL.**

Untuk melakukan penelitian dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan Penelitian dan Pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai 28 Maret s/d 28 Juni 2013.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilahan, 5 Juni 2013

a.n. KEPALA BADAN KESBANGPOL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
Kasubbid Ormas dan LSM,



**DEDDY KURNIAWAN, S.Sos**  
Penata (III/c)  
NIP. 19730727 199303 1 002

No : 683 /UN.31.4/LL/2013  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Hal : Surat Izin / Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth.

Pimpinan Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kab. Inhil

Di Tempat

Memperhatikan surat Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Nomor: 1452/UN31.4/KEP/2013 tentang Penetapan Pembimbing Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Mahasiswa S2 UPBJJ-UT Pekanbaru Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Masa Registrasi 2013.1 dengan Perbaikan Judul TAPM Surat Izin/ Rekomendasi Penelitian (terlampir), mohon kiranya Pimpinan Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kab. Inhil dapat memberi izin/ rekomendasi mahasiswa dibawah ini.

Nama : DEWI WAHYUKESUMANINGSIH

NIM : 016124317

Program Studi: S2 Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka

Untuk mengadakan penelitian di lingkungan Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kab. Inhil.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Pekanbaru, 30 April 2013

Kepala,

Drs. Elfi Suanto, M. Si

NIP.19661002 199103 1 003

Tembusan:

1. Mahasiswa
2. Arsip

**LAMPIRAN PERBAIKAN JUDUL TAPM S2 MAP UNTUK SURAT IZIN/ REKOMENDASI PENELITIAN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA**

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM) MAHASISWA S2 UPBJJ-UT PEKANBARU  
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK MASA REGISTRASI 2013.1**

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	LOKASI PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN
1	BUCHARI	017989482	KANTOR CAMAT TEMBILAHAN	PENGARUH PEMBERIAN MOTIVASI SEMANGAT KERJA DAN KEPEMIMPINAN PEGAWAI KANTOR CAMAT TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR.
2	MASTUR	017989998	DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	ANALISIS PEMBERIAN MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU
3	AIDA SALAWATI	016757207	BP2MPD KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDY KASUS PELAYANAN JMB PADA BP2MPD KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROPINSI RIAU)
4	IHSANUDDIN	017981692	BP2MPD KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERIZINAN, PENANAMAN MODAL DAN PROMOSI DAERAH.
5	DEWI WAHYUKESUMANINGSIH	016124317	BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT SETDA KAB. INHIL	ANALISIS KINERJA BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
6	AAN MULYANA	017981718	RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN	TRANSFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK (STUDY KASUS RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN)
7	RITA DESMARINI	017989508	SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PEMBERIAN TAMBAHAN PENGHASILAN BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR (PERBUP NO. 15 TAHUN 2011)
8	ANDERSEN	017990004	BPMPD KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	PENGARUH DIKLAT DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KEPALA DESA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
9	ZUL IRMA INDRA	016759938	DINAS PERKEBUNAN KAB. INHIL DAN KANTOR BAPPEDA KAB. INHIL	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN RTRW KABUPATEN TERHADAP PENGEMBANGAN KAWASAN PERKEBUNAN DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
10	FERI IRAWAN	017989737	DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	UPAYA PENINGKATAN PAJAK SARANG BURUNG WALET DI KECAMATAN TEMBILAHAN KOTA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
11	SYAMSIRWAN	017981836	SMA NEGERI 2 ENOK	PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TENAGA PENGAJAR DAN FASILITAS BELAJAR DI SEKOLAH TERHADAP PRESTASI BELAJAR PESERTA DIDIK (STUDY KASUS SMAN 2 ENOK)
12	MUHAMMAD SALEH	017989593	SMP NEGERI 1 KEMPAS	ANALISIS KEBIJAKAN BANTUAN PENDIDIKAN ANAK KELUARGA TIDAK MAMPU (STUDY KASUS DI SMP N 1 KEMPAS)

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	LOKASI PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN
13	DASWANTO	017981338	BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT PROVINSI RIAU	ANALISIS HUBUNGAN ANTARA GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KINERJA PEGAWAI BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT PROVINSI RIAU
14	EDY HERMANTO	017981685	DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA GURU SMA NEGERI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
15	NURUL HIKMAH	017982078	KANTOR CAMAT TEMBILAHAN	PENGARUH PROSEDUR KERJA DAN KOORDINASI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KECAMATAN TEMBILAHAN
16	MURYUSNA	017990029	BPMPD KAB. INHIL DAN KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	PERANAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENGELOLAAN PROGRAM PEMBERDAYAAN DESA MENUJU DESA MANDIRI DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
17	RIKA JUWITA	017981843	DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU	PENGARUH JENJANG KARIR TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU
18	H. HAMZAH	017981732	BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU	PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN ANALISIS BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU
19	RIFTA LENI	017989482	BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU	ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU
20	NURDIN	017981732	SMP 1 ATAP KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN SMP 1 ATAP DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU
21	NURSI AH	017990011	KECAMATAN TEMPULING KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU	SISTEM ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA DI KEC. TEMPULING KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU (STUDI KASUS DI LIMA KANTOR DESA)

Tangerang Selatan,  
 DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA  
 UNIVERSITAS TERBUKA

TTD

Suciati, M.Sc., Ph.D  
 NIP. 19520213 198503 2 001



# Universitas Terbuka

## PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (S2)

Sekretariat : Kantor Bupati Inhil Lt 2, Sekretariat DP KORPRI Kab Inhil

Tembilahan, Maret 2013

Kepada Yth :

Nomor : 150/MAF-UT/III/TBH/2013  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian Tesis S-2  
Tentang Analisis Kinerja Bagian  
Hubungan Masyarakat  
Sekretariat Daerah Kab. Inhil

Sdr. Kepala Badan Kesbangpol  
Kab. Inhil

di -  
Tembilahan

Dengan Hormat,  
Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Teriring Salam Semoga Bapak senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan  
Sehubungan dengan ini pula, bersama ini datang menghadap Bapak, yakni :

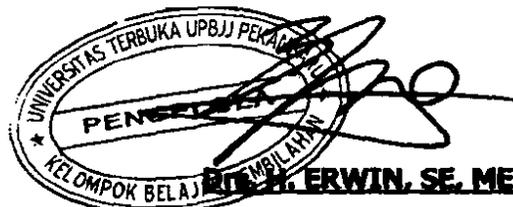
Nama : DEWI WAHYUKESUMANINGSIH  
Nim : 016124317  
Tempat/ Tanggal Lahir : Tembilahan, 10 Januari 1970  
Fakultas : Pascasarjana UPBJJ-UT Pekanbaru  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Alamat : Jl. Swarna Bumi gg. Nusa Indah I No. 4 Tembilahan

Dalam rangka melaksanakan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang  
bersangkutan akan melakukan Penelitian Tesis S-2 tentang "*Analisis Kinerja  
Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kab. Inhil*".

Berkaitan dengan hal itu, kami mohon bantuan Bapak untuk dapat  
memberikan izin kepada nama tsb di atas untuk melaksanakan Penelitian dan  
mencari data di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kab. Inhil.

Demikian untuk dimaklumi, atas bantuan dan perkenan Bapak kami  
aturkan ucapan Terima kasih.

Pengelola Pokjar Tembilahan  
UPBJJ-UT Pekanbaru





Tembilahan, Maret 2013

Kepada Yth :

Nomor : 150/MAP-UT/III/TBH/2013  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian Tesis S-2  
Tentang Analisis Kinerja Bagian  
Hubungan Masyarakat  
Sekretariat Daerah Kab. Inhil

Sdr. Kepala Badan Kesbangpol  
Kab. Inhil

di -  
Tembilahan

Dengan Hormat,  
Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Teriring Salam Semoga Bapak senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan  
Sehubungan dengan ini pula, bersama ini datang menghadap Bapak, yakni :

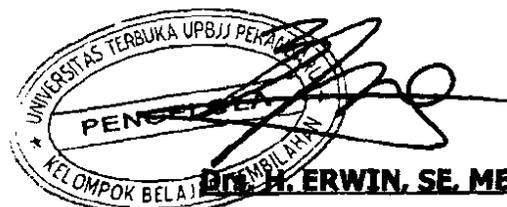
Nama : DEWI WAHYUKESUMANINGSIH  
Nim : 016124317  
Tempat/ Tanggal Lahir : Tembilahan, 10 Januari 1970  
Fakultas : Pascasarjana UPBJJ-UT Pekanbaru  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Alamat : Jl. Swarna Bumi gg. Nusa Indah I No. 4 Tembilahan

Dalam rangka melaksanakan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang  
bersangkutan akan melakukan Penelitian Tesis S-2 tentang "**Analisis Kinerja  
Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kab. Inhil**".

Berkaitan dengan hal itu, kami mohon bantuan Bapak untuk dapat  
memberikan izin kepada nama tsb di atas untuk melaksanakan Penelitian dan  
mencari data di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kab. Inhil.

Demikian untuk dimaklumi, atas bantuan dan perkenan Bapak kami  
aturkan ucapkan Terima kasih.

Pengelola Pokjar Tembilahan  
UPBJJ-UT Pekanbaru



**ERWIN, SE. ME**

Tembilahan, Maret 2013

Kepada Yth :

Nomor : -  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Untuk  
 mendapatkan Izin Penelitian  
 dan pencarian data di Bagian  
 Humas Setda Kab. Inhil untuk  
 melakukan Penelitian Tesis S-2.

Sdr. Pengelola Pokja Tembilahan  
 UPBJJ-UT Pekanbaru  
 di -  
 Tembilahan

Dengan Hormat,  
 Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Teriring Salam Semoga Bapak senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan  
 Sehubungan dengan ini pula, bersama ini datang menghadap Bapak, yakni :

Nama : DEWI WAHYUKESUMANINGSIH  
 Nim : 016124317  
 Tempat/ Tanggal Lahir : Tembilahan, 10 Januari 1970  
 Fakultas : Pascasarjana UPBJJ-UT Pekanbaru  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Alamat : Jl. Swarna Bumi gg. Nusa Indah I No. 4 Tembilahan

Dalam rangka melaksanakan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang  
 bersangkutan akan melakukan Penelitian Tesis S-2 tentang "*Analisis Kinerja  
 Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kab. Inhil*".

Berkaitan dengan hal itu, kami mohon bantuan Bapak untuk dapat  
 memberikan Surat Pengantar yang diteruskan kepada Badan Kesbangpol Kab.  
 Inhil guna mendapatkan izin melaksanakan Penelitian dan mencari data di  
 Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kab. Inhil.

Demikian untuk dimaklumi, atas bantuan dan perkenan Bapak kami  
 aturkan ucapkan Terima kasih, Wassalam.

Hormat Saya,

  
**DEWI WAHYUKESUMANINGSIH**



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**SEKRETARIAT DAERAH**

41308.pdf

Jalan. Akasia No. 01 Telp.(0768) 21010 - 21182  
**TEMBILAHAN**

**SURAT IZIN BELAJAR**

Nomor : 800/BKD-MP/223

Berdasarkan Permintaan dari Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dengan Surat Nomor : 375/HMN-V/10/489 Tanggal 5 Maret 2010, diberikan Izin Belajar kepada :

N a m a : **DEWI WAHYUKESUMANINGSIH, S.Sos**  
N i p : 19700110 198903 2 002  
Pangkat/ Gol. Ruang : Penata (III/c)  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Publikasi Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir

Untuk belajar pada Program Pasca Sarjana (S.2) Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Unit Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Pekanbaru Kelompok Belajar Tembilahan Tahun Akademik 2010-2011, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Izin Belajar ini diberikan di luar jam kerja.
2. Tidak mengganggu tugas-tugas kedinasan.
3. Biaya Pendidikan ditanggung sepenuhnya oleh yang bersangkutan.
4. Tidak menuntut penyesuaian Ijazah, untuk kenaikan pangkat / golongan.

Demikian untuk dimaklumi.

Tembilahan, 16 JUN 2011

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR,**



**H. ALIMUDDIN. RM**  
Rembina Utama Madya  
Nip. 19550621 198603 1 002

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

### a. Identitas Penulis

Nama : DEWI WAHYUKESUMANINGSIH.  
 NIP : 19700110 198903 2 002.  
 Tempat/Tgl Lahir : Tembilahan, 10 Januari 1970.  
 Agama : Islam.  
 Alamat : Jl. Swarna Bumi gg. Nusa Indah I No. 4 Tembilahan.  
 Pangkat : Penata TK I (III/d)  
 Unit Kerja : Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir

### b. Riwayat Pendidikan

1. SD : Negeri 004 Tembilahan, Tamat 1982.  
 2. SMP : SMP Negeri 02 Tembilahan, Tamat 1985.  
 3. SMA : SMA Negeri 01 Tembilahan, Tamat 1988.  
 4. S1 : FIA UNILAK Pekanbaru, Tamat 2001.  
 5. S2 : Magister Administrasi Publik (MAP)  
 UPBJJ - UT Pekanbaru, Tamat 2013.

### c. Riwayat Keluarga

1. Orang Tua : Ayah : H. Darmawie Jafrie.  
 Ibu : Hj. Iratna Sulastri (Almarhumah).  
 3. Suami : Drs. Andi Mapajonga.  
 4. Anak-Anak : 1. Saputra Wahyunatra.  
 2. Safitra. T. Kesuma.  
 3. Sanitra Syifa'Rizrifqi.  
 4. Safitri Sriqamara Azalia.  
 5. Andika Dewantara.