

**STRATEGI HUMAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN  
ROKAN HULU DALAM MAMBERIKAN PELAYANAN  
BAGI PELAMAR CPNS TAHUN 2009**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas -Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Dakwah dan  
Ilmu Komunikasi**



**OLEH:**

**NAMA : CARLIS  
NIM : 10643004219**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SARIF KASIM  
RIAU  
2010**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dilatarbelakangi terjadinya kontrapersi antara Humas dengan pelamar CPNS tahun 2009 disebabkan karena nilai hasil tes CPNS tahun 2009 tidak dikeluarkan, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian, apa faktor dari permasalahan tersebut dan untuk mengetahui strategi, faktor penghambat, faktor pendukung Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif, sumberdata dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer adalah wawancara penulis dengan kepala bagian Humas dan staf Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, sedangkan data sekunder adalah dokumen yang ada dibagian Humas dan buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi.

Dari penelitian yang penulis dapatkan dilapangan dapat ditarik kesimpulan, bahwa strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009, telah berjalan dengan baik ini dibuktikan akuratnya informasi yang disebarluaskan Humas kebijakan Pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009 dan prosedur administrasi yang baik dalam artian cepat dan tepat, pelayanan yang diberikan bagi pelamar CPNS tahun 2009 berupa pelayanan informasi dan pelayan prosedur administrasi.

Dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat tidak terlepas dari kerjasama dengan berbagai media baik itu media cetak dan media elektronik, seperti jumpa pers.

Dan juga Humas dalam menjalankan tugasnya tidak terlepas dari jalinan hubungan dengan publik seperti ikut sertanya masyarakat dalam kegiatan bupati seperi kunjungan kerja dan lain-lain. Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang cukup baik, dan juga kerja sama dengan bagian BKD (Badan Kepegawaian Daerah) dan dengan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan yang baik.

Faktor penghambat Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 adalah pelayanan informasi tentang pengumuman nilai CPNS tidak dikeluarkan dan ini faktornya adalah kebijakan Pemerintah Pusat, dan Pemerintah Pusat tidak mengeluarkan nilai tersebut, sehingga Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu juga tidak mengeluarkan nilai tersebut karena itu merupakan kebijakan pemerintah Pusat.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	4
C. Penegasan Istilah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.....	6
G. Metode Penelitian .....	23
H. Sistematika Penulisan .....	25
<b>BAB II : Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian .....</b>	<b>26</b>
A. Sejarah Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.....	26
B. Visi, Misi Kabupaten Rokan Hulu .....	30
C. Strategi dan Arah Kebijakan.....	33
D. Gambaran Umum Daerah.....	34

<b>BAB III : PENYAJIAN DATA .....</b>	<b>43</b>
A. Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Meberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009.....	43
B. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009.....	52
<b>BAB IV : ANALISA DATA.....</b>	<b>55</b>
A. Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009 .....	55
B. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009 .....	62
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di Indonesia masalah penerimaan calon pegawai di setiap daerah menjadi sorotan berbagai kalangan, baik itu pemerintahan dan swasta, dan juga masyarakat ini membuktikan bahwa pentingnya sumberdaya manusia yang berkualitas untuk menduduki jabatan-jabatan yang dibutuhkan pemerintah. Banyak di kalangan masyarakat yang ingin mencari pekerjaan menjadi pegawai mengabdikan diri kepada pemerintah sesuai dengan disiplin ilmu yang mereka miliki.

Dengan adanya kondisi seperti itu maka pemerintah memberlakukan UU No 22 Tahun 1999, tentang kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, di mana pemerintah daerah diberi wewenang untuk mengatur daerahnya masing-masing, begitu juga dalam penerimaan CPNS, daerah diberi wewenang untuk mengatur daerahnya dalam penerimaan pegawai yang akan menjadi aparatur negara, dalam hal ini pemerintah memberikan tanggung jawab kepada Humas/PR perusahaan/lembaga untuk memberikan informasi kepada publik, berkomunikasi dengan efektif, Humas/PR menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi/lembaga dengan publiknya untuk menciptakan saling pengertian (*public understanding*) dukungan (*public support*) bagi terciptanya tujuan, kebijakan dan langkah serta tindakan lembaga/organisasi itu, (Soemirat, 2005: 89).

Kesuksesan perusahaan/organisasi sangat ditentukan oleh Humas/PR, menjaga nama baik perusahaan dan menghadapi masalah kemungkinan buruk, yang bisa mengakibatkan penurunan citra perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut maka Humas/PR harus bisa menjalankan fungsinya untuk menjaga nama baik dan citra perusahaan, Humas/PR harus memiliki strategi komunikasi yang baik, agar tercipta hubungan yang harmonis, dan memberikan layanan yang baik kepada *public*, tentu menggunakan komunikasi yang baik agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam menerima informasi, Humas/PR mempunyai dua arah komunikasi yaitu interen dan eksteren dua arah ini adalah tugas berat Humas/PR kerberhasilannya mewujudkan hubungan yang harmonis antara perusahaan/lembaga, karyawan, dan masyarakat.

Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang berkedudukan di Pasir Putih Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 18 orang pegawai, dan satu orang kepala Humas/PR, dalam penerimaan pegawai mereka harus bekerja keras untuk melayani calon pegawai negeri sipil, menyebarluaskan informasi sesuai yang dibutuhkan dan berkomunikasi yang efektif, dalam penerimaan pegawai CPNS 2009 Kabupaten Rokan Hulu, di bagi 2 golongan, pertama golongan honorer 1 tahun yang telah didatabase akan diangkat menjadi PNS, dan golongan umum, jumlah Calon Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu tahun 2009 berjumlah 2.500-an orang, fenomena Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam penerimaan CPNS terlebih dahulu diberikan pada bagian Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Dan dari BKD ke bagian Humas/PR dan Humas/PR menyebarluaskan informasi kepada

khalayak *public*. Dengan informasi yang diberikan Humas/PR maka masyarakat akan tahu hari apa, tanggal berapa, dan apa saja syarat yang harus dilengkapi untuk menjadi CPNS, cara pendaftaran CPNS bagi pelamar CPNS mendaftarkan diri ke BKD melalui kantor pos.

Dalam hal pelayanan yang diberikan Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu terhadap pelamar CPNS berjalan dengan baik dari prosedur administrasi yang cepat, sikap yang sopan dan cara komunikasi yang baik, publik puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi ketika pengumuman kelulusan tes Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, pihak Humas/PR tidak keterbukaan dalam memberikan informasi tentang nilai tes CPNS yang tidak dikeluarkan, Sehingga menimbulkan kontroversi antara pihak Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan pelamar CPNS, dilihat dari komunikasi yang digunakan Humas/PR Pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu kurang memuaskan dalam menyebarkan informasi terhadap penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil hal ini menjadi tanda tanya bagi CPNS kenapa nilai mereka tidak dikeluarkan, permasalahan ini bisa merusak citra Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dan bisa merusak hubungan baik dengan publik.

Dari fenomena di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009**

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Adapun alasan penulis dalam pemilihan judul, sebagai berikut.

1. Menurut peneliti permasalahan ini sangat perlu untuk diteliti, dan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu bagi pelamar CPNS Tahun 2009.
2. Penulis sanggup dalam melakukan penelitian ini dari segi waktu, pikiran, dan tenaga untuk meneliti.
3. Masalah ini sangat berhubungan dengan penulis di mana penulis berstudi.

## **C. Penegasan Istilah**

Untuk memudahkan dalam peneliti, diharapkan tidak terjadi kesalahan pada konsep teoritis dan konsep operasional, maka peneliti menjelaskan penegasan istilah dari judul yang dibuat, sebagai berikut.

1. Strategi adalah cara untuk mencapai sebuah hasil akhir yang menyangkut tujuan dan sasaran organisasi (Oliver, 2006: 2).
2. Menurut Cufli dan Centre, (Effendy, 1993: 116) Humas/PR adalah fungsi manajemen yang menilai sikap *public*, mengidentifikasikan kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi dengan kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih perhatian dan dukungan *public*
3. Pelayanan (*Service of excellence*) menurut Elhaltammy dalam Ruslan (1990: 39). adalah suatu sikap pelayanan atau tata cara pihak pelayanan pelanggan (*customer service*) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.



#### **D. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

- a) Bagaimana strategi Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS Tahun 2009?
- b) Apa saja faktor yang mempengaruhi strategi Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS Tahun 2009?

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui strategi Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS 2009.
- b) Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi strategi Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS 2009.

##### 2. Kegunaan Penelitian

- a) Sebagai bahan masukan bagi Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
- b) Diharapkan penelitian ini bisa memberi referensi bagi Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberi pelayanan terhadap CPNS Tahun berikutnya.

- c) Sebagai sumbangsih terhadap perpustakaan UIN Suska Riau dan bagi mahasiswa pada umumnya.
- d) Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada jurusan Ilmu Komunikasi dan mendapatkan gelar sarjana sosial.

## **F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional**

### **1. Kerangka Teoritis**

Kerangka teoritis ini bertujuan untuk menjelaskan konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan

#### **a. Strategi Humas/ PR**

Menurut Ahmad S. Adnanputra, (Andrew, 1971: 1) arti strategi Humas/PR adalah bagian terpadu dari sebuah rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan suatu produk dari perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah suatu fungsi dasar dari proses manajemen.

Jadi, strategi Humas/PR adalah pola sasaran, tujuan, dan kebijakan atau rencana umum untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang dinyatakan dengan mendefenisikan, apa bisnis yang dijalankan oleh perusahaan.

Strategi Humas/PR adalah perancangan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan (Uchjana, 2004: 2).

Strategi Humas/PR pada dasarnya merupakan kebijakan untuk mencapai tujuan yang kemudian dijabarkan ke dalam sebuah taktik untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Iriantara, 2005: 89).

Taktik-taktik yang dikembangkan dari strategi sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya meliputi:

- 1 Terus-menerus mengembangkan materi Humas/PR untuk media massa
- 2 Menggunakan berbagai media yang ada untuk menyampaikan pesan kepada publik
- 3 Membangaun dan memelihara kontak dengan media massa
- 4 Memposisikan organisasi sebagai sumber informasi handal untuk media massa dalam bidang tertentu, misalnya untuk produk ramah-lingkungan
- 5 Memposisikan pimpinan organisasi sebagai juru-bicara atau ketua dalam asosiasi profesi atau asosiasi perusahaan sejenis
- 6 Selalu berkoordinasi dengan bagian-bagian lain dalam perusahaan sehingga selalu mendapatkan informasi mutakhir (Iriantara, 2005: 91).

**b. Humas/PR**

Menurut Rex Harlon, (2007: 16) Humas/PR adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Ruslan, 2007: 16).

Humas/PR adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisa kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan *public* atau umum (Ruslan, 17: 2007).

Humas/PR adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Scott M. Cutio. Allen H. Brom, 2009: 6).

Scott M. Cutip dan Allen H. Centre (1982: 25), di dalam bukunya *Effektif Humas*, mengungkapkan bahwa Humas/PR adalah fungsi manajemen yang menilai sikap *public*, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh dukungan dan pengertian publiknya. (Ruslan, 2003: 25).

Tiga pendapat para ahli tentang Humas/PR adalah sebagai berikut:

1. W. Emerson Reck, (2001: 26) Humas/PR adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, penentuan pelayanan-pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan seorang atau golongan
2. Howard Bonham, dan Vice Chairman, (2001: 206) menyatakan bahwa Humas/PR adalah suatu seni yang menciptakan pengertian *public* yang

lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan *public* terhadap seseorang atau sebuah organisasi.

3. J. H. Wringht, (2001: 26) menyatakan bahwa Humas/PR adalah suatu rencana tentang kebijakan dan kepemimpinan yang akan menanamkan kepercayaan *public* dan menambah perhatian mereka (Abdurrahman, 2001: 26).

Menurut Edward L. Bernay, (dalam Ruslan, 2003: 17-18), terdapat tiga fungsi Humas/PR yaitu:

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap perubahan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat dan sebaliknya.

Ruang lingkup tugas Humas/PR dalam sebuah organisasi atau perusahaan antara lain adalah:

1. Membina hubungan ke dalam (*public internal*).

Yang dimaksud dengan publik internal adalah *public* yang menjadi bagian dan unit atau badan perusahaan atau organisasi itu sendiri.

2. Membina hubungan keluar (*public eksternal*).

Yang dimaksud dengan publik eksternal adalah publik umum atau masyarakat, berusaha untuk menumbuhkan sikap dan gambaran *public* yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya (Ruslan, 2003: 16-18).

Sedangkan menurut H. Fayol (2003: 23) berikut beberapa kegiatan dan sasaran Humas/PR yaitu:

1. Membangun identitas dan citra perusahaan (*Building Corporation Identity and image*)
  - a) Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif.
  - b) Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik yang bersifat dua arah dengan berbagai pihak.
2. Menghadapi krisis (*Facing of Crisis*)
  - a) Mempromosikan yang menyangkut kepentingan *public*
  - b) Mendukung kegiatan kampanye sosial anti merokok, serta menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya (Ruslan, 2003: 23).

Humas/PR adalah seluruh upaya yang diselenggarakan dalam rangka menciptakan suatu organisasi dengan segenap khalayak atau *public* (Jefkins, 1992: 8).

Sedangkan menurut Rex Harlon (dalam Effendy, 1993: 177), Humas/PR adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama yaitu melibatkan manajemen dalam permasalahan dan persoalan, membantu manajemen menjadi mengerti mengenai tanggapan terhadap opini.

Humas/PR adalah sebuah seni dan ilmu pengetahuan sosial untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program-program yang terencana

mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani baik kepentingan organisasi maupun kepentingan umum (Effendy, 1993 : 119).

Menurut W. Emerson Reck, (dalam Sunandang, 2004: 44), Humas/PR adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pelayanan, dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingann orang atau golongan atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan jasa yang baik dari mereka, dan sikap itu adalah untuk menjamin adanya pengertian yang sebaik-baiknya.

### **c. Humas/PR Pemerintah**

Bagian Humas/PR pada pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan. Berfungsi untuk memberikan informasi tentang kebijakan, rencana dan hasil kerja institusi bersangkutan serta memberikan pengertian kepada publik tentang peraturan atau perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Humas/PR pemerintah berbeda dengan Humas/PR nonpemerintah, pada Humas/PR pemerintah tidak mempunyai sesuatu yang diperjualbelikan. Kendati demikian Humas/PR pemerintah juga senantiasa menggunakan teknik publisitas yang dilakukan untuk menyadarkan masyarakat akan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan pemerintah.

Humas/PR adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seseorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik (Moore, 2005: 6).

Insan kehumasan/PR pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menciptakan iklim sosial budaya dan sosial politik yang kondusif, Salah satu langkah yang harus ditempuh adalah insan kehumasan wajib menjalin kerjasama untuk menciptakan komunikasi yang harmonis dengan setiap aparat humas guna saling memberi informasi tentang kebijakan instansinya, sehingga setiap insan kehumasan pemerintah secara langsung bisa mengetahui latar belakang kebijakan sektor tertentu di luar lembaganya masing-masing termasuk pengembangan pola sikap demokrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas seorang Humas/PR dalam pemerintahan khususnya di era otonomi daerah tidak boleh dianggap enteng, dia harus mampu menjaga citra daerahnya, menjadi jubah kepala daerah dan membesarkan daun telinganya untuk menangkap berbagai informasi penting, baik dari masyarakatnya, pemerintah pusat, pegawai pemerintah di daerahnya, dan informasi yang datang dari luar negeri.

Sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007 tentang Pedoman Hubungan Masyarakat di lingkungan instansi Pemerintah disebutkan bahwa Visi Praktisi Humas/PR Pemerintah adalah terciptanya SDM Humas/PR pemerintah, terbentuknya sistem manajemen humas/PR pemerintah dan iklim yang kondusif dan dinamis untuk kelancaran pelaksanaan tugas kehumasan. Misi praktisi humas/PR pemerintah adalah:



1. membangun citra dan reputasi positif aparatur pemerintah dan aparatur Negara
2. membentuk opini publik;
3. menampung dan mengolah pesan dan aspirasi masyarakat;
4. mengklarifikasi data dan informasi yang berkembang di masyarakat
5. mensosialisasikan kebijakan dan program kebijakan pemerintah.

Sedangkan tujuan Praktisi Humas/PR Pemerintah adalah terciptanya SDM Humas/PR Pemerintah yang berkualitas, komunikatif, aspiratif dan terciptanya kemitraan dengan pemangku kepentingan. Sasaran praktisi Humas/PR pemerintah adalah:

1. terbentuknya aparatur humas pemerintah yang profesional dan kompeten
  2. terbentuknya opini publik yang positif
  3. tersosialisasinya kebijakan dan program pemerintah
  4. tersedianya pelayanan data dan informasi *public*
  5. berkembangnya aspirasi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan
  6. meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah
- ([http://www./google.com](http://www.google.com) *humas pemerintahan. Time 8.15*).

Menurut Frank Jefkins, (dalam Morissan, 2008: 8) Humas/PR adalah suatu yang merangkum keseluruhan 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, “menurutnya, Humas pada intinya senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-

kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif.

Sedangkan menurut Kamus *Fund and Wagnal, American Standar Dictionary terbitan 1994*, (dalam Anggoro, 2000: 2) Humas/PR diartikan sebagai segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepek terjangnya.

#### **d. Tugas dan Kewajiban Humas/PR**

Menurut Dominick, (dalam Morissan, 2008: 8) hal yang harus dilakukan praktisi Humas/PR dalam melakukan pekerjaannya sebagai berikut:

1. Humas/PR memiliki kaitan erat dengan opini publik.
2. Humas/PR memiliki kaitan erat dengan komunikasi.
3. Humas/PR merupakan fungsi manajemen.

Menurut Jhon D. Millet (dalam Ruslan, 1999: 94-96) *Manajemen in public services the quest for effective performance*, yang artinya peranan humas/PR di instansi atau lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal dalam melaksanakan tugas atau kewajiban utamanya, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
- b. Kegiatan untuk memberikan nasehat atau sumbang saran dalam menanggapi untuk apa sebaiknya dapat dilakukan instansi atau lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya.

- c. Kemampuan untuk mengusahakan terciptanya hubungan memuaskan yang diperoleh dari antara hubungan publik dengan para pejabat pemerintah.
- d. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintah yang bersangkutan.

**e. Fungsi Humas/PR Pemerintah**

- a) Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
- b) Memberikan pelayanan, menyebarkan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat.
- c) Menjadi komunikator dan sekaligus mediator yang promotif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di suatu pihak, dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan masyarakat lain.
- d) Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis, demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

**f. Peran Taktik dan Strategi Humas/PR Pemerintah**

- 1. Secara taktis dalam jangka pendek, humas/PR instansi pemerintah berupaya memberikan pesan-pesan atau informasi yang efektif kepada masyarakat sebagai khalayak sarannya. Kemampuan untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, memotivasi dan memiliki pengaruh terhadap opini

publik sebagai upaya “menyamakan persepsi” dengan tujuan dan maksud dari instansi pemerintah.

2. Secara strategis (jangka panjang) humas/PR instansi pemerintah berperan secara aktif dalam proses pengambil keputusan, dalam memberikan sumbang saran, gagasan dan ide yang kreatif serta cemerlang untuk mensukseskan program kerja lembaga bersangkutan.

Dalam menjalankan fungsinya Humas/PR untuk menjaga nama baik dan agar tercipta hubungan yang harmonis, strategi yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Strategi operasional

Melalui pelaksanaan program humas/PR yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan (*social approach*), melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca lain sebagainya yang dimuat berbagai media massa.

- b. Pendekatan persuasif dan edukatif

Fungsi Humas/PR adalah menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik dan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai dan pemahaman.

- c. Pendekatan tanggung jawab sosial humas/PR

Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan

sepihak dari publik sasarannya masyarakat, namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

d. Pendekatan kerja sama

Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam (*internal relations*) maupun hubungan ke luar (*eksternal relations*) untuk meningkatkan kerja sama.

e. Pendekatan koordinatif dan integratif

Untuk memperluas peranan Humas/PR di masyarakat, maka fungsi Humas/PR dalam pengertian sempit hanya mewakili lembaga/institusinya. Tetapi peranannya yang lebih luas adalah berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan nasional, dan mewujudkan ketahanan nasional di bidang politik, ekonomi, sosial budaya (poleksosbud) dan Hankamnas (Ruslan, 2005: 133-134).

Fungsi dan tugas kegiatan Humas/ PR adalah sebagai berikut:

Fungsi	Tugas/ kegiatan
1. a. (membantu) menentukan dan merumuskan tempat dan tujuan organisasi dalam kehidupan bersama. b. PR memberi masukan untuk kebijaksanaan dalam langkah-langkah selanjutnya. c. PR memberi masukan dalam kepemimpinan.  2. Mengetahui situasi organisasi dan perkembangan dalam kehidupan bersama dan opini publik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu perumusan kebijaksanaan.</li> <li>- Menilai organisasi dari segi kemasyarakatan, budaya, dan ilmu pengetahuan.</li> <li>- Antisipasi terhadap reaksi-reaksi.</li> <li>- Penyelidikan terhadap opini dan interpretasinya bagaimana.</li> <li>- Memberi masukan untuk jangka pendek dan jangka panjang.</li> <li>- Memberi penilaian tentang pembagian tugas</li> <li>- Memberi bimbingan kepada yang bekerja sama dengan pemimpin.</li> <li>- Saran-saran untuk perbaikan</li> </ul>

<p>3. Menetapkan adanya kolompok-kolompok publik yang relevan dari organisasi.</p>	<p>intern.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memelihara dan menyimpan dokumen organisasi.</li> <li>- Mengetahui perkembangan dalam kehidupan dan opini publik.</li> <li>- Menanamkan dan menyimpan daftar inventaris.</li> </ul>
<p>4. Presentasi organisasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat pemandangan tentang kelompok publik dan menentukan tingkatan ketergantungan</li> <li>- Mengumpulkan data tentang bagaimana penilaian kelompok-kelompok publik yang relevan itu terhadap organisasi.</li> </ul>
<p>5. Pembuatan dan pengurusan sarana-sarana komunikasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun dan menyimpan daftar alamat dan relasi.</li> <li>- Memberi gambaran tentang karakteristik organisasi.</li> <li>- Mengembangkan kejelasan bertindak (kesatuan langkah).</li> <li>- Menentukan garis/gerak untuk membentuk visualisasi dan bagain-bagiannya.</li> </ul>
<p>6. Mengurus representasi organisasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencatat <i>events</i> dalam organisasi.</li> <li>- Menentukan prosedur penanganan pengaduan.</li> <li>- Mengusahakan isi dan bentuk informasi media cetak tentang organisasi, kontak dengan penulis-penulis, dan percetakan.</li> <li>- Menyimpan teks-teks sambutan, brosur, buku-buku, dan laporan-laporan.</li> <li>- Memberi tugas untuk membuat material (audio) visual.</li> <li>- Mengadakan bank data (cerita dokumntasi &amp; informasi).</li> <li>- Mengurus sarana-sarana media komunikasi.</li> <li>- Memberi masukan/mengatur pengambilan bagian dalam kegiatan-kegiatan, dll.</li> </ul>

	- Menghadiri rapat-rapat atas dasar organisasi/ memberi masukan dalam hal sponsor anvertasi.
--	--

**Sumber:** John, Tondowidjojo, *Public relations*, (Tondowidjojo, 2004: 62).

Fungsi Humas/PR menurut Bertrand R. Canfiel (dalam Effendy, 1993: 137), ada tiga fungsi, yaitu :

1. Mengabdikan kepada kepentingan umum
2. Memelihara komunikasi yang baik
3. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik.

Humas/PR merupakan mediator untuk menjalankan fungsi dan tujuan organisasi atau perusahaan, tidak hanya mampu dalam berkomunikasi, tetapi *public relation* juga harus memiliki 4 (empat) kemampuan:

1. Memiliki kemampuan mengamati dan menganalisis suatu persoalan berdasarkan fakta di lapangan, perancangan kerja, komunikasi dan mampu mengevaluasi suatu problematik yang dihadapinya.
2. Kemampuan untuk menarik perhatian, melalui berbagai kegiatan publikasi yang kreatif, inovatif, dinamis dan menarik bagi *publicnya* sebagai sasarannya.
3. Kemampuan untuk mempengaruhi pendapat umum, melalui kekuatan Humas/PR (*power of the PR*) dalam merekayasa pandangan opini publik (*crystallizing public opinion*) yang searah dengan kebijakan organisasi atau instansi yang diwakilinya itu dalam posisi yang saling menguntungkan.

4. Kemampuan Humas/PR menjalin suasana saling percaya, toleransi, saling menghargai, *good will* dan lain sebagainya dengan berbagai pihak baik publik internal maupun *public* eksternal (Ruslan, 2003: 108).

**g. Pelayanan (*Service of excellence*)**

Dalam organisasi/perusahaan untuk memikat pelanggan hal ini berbagai cara pelayanan dapat dilakukan karena pelayanan merupakan hal utama untuk menarik perhatian konsumen. Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan prima tersebut tidaklah cukup hanya melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga “bagaimana” memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin supaya menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggannya (*customer oriented*).

Menurut Elhaitammy (dalam Ruslan, 1990: 39), dalam konsep *service of excellent* terdapat 4 (empat) unsur:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Pelayanan adalah segala kunci kesuksesan dan keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam setiap kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Dengan adanya kompetisi yang seperti itu akan menimbulkan dampak yang positif dalam organisasi atau perusahaan, yaitu mereka dapat bersaing dalam



pelaksanaan pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak pelanggan untuk menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dialihkan oleh organisasi perusahaan itu sendiri (Moenir, 2000: 1).

Sasaran dan manfaat *service of excellence* dapat dikemukakan pada tabel berikut:

Sasaran <i>service of excellence</i>	Manfaat bagi pelanggan	Manfaat bagi <i>customer service</i>	Manfaat bagi perusahaan
1. Memuaskan pelanggan 2. Meningkatkan loyalitas pelanggan 3. Mencapai tujuan dan manfaat 4. Dapat menciptakan citra positif	1. Kebutuhan terpenuhi 2. Merasa dilayani dan dihargai dengan baik 3. Pelayanan lebih profesional 4. Kepuasan bagi pelanggan	1. Meningkatkan percaya diri 2. Kepuasan dalam bekerja 3. Memupuk semangat memberikan layanan terbaik 4. Kepuasan dalam memberikan layanan	1. Meningkatkan kesan layanan profesional 2. Kelangsungan usaha terjamin 3. Meningkatkan ekspansi/investasi perusahaan 5. <i>Good corporate image</i>

**Sumber:** Ehaitammy, T (1990) *Service excellence: Manajemen Public Relations*, (Ruslan, 2007: 281)

Bentuk pelayanan ada tiga jenis:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan dengan perbuatan (Moenir, 2000: 190).

Tujuan pelayanan prima yang telah diberikan oleh perusahaan yaitu:

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya.

2. Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan kepentingannya (Ruslan, 2003: 269).

## **2. Konsep Operasional**

### **a. Indikator Strategi Humas/PR**

- 1) Memberikan informasi yang jelas terhadap *public*

Informasi atau pesan yang disampaikan harus berdasarkan pada kebutuhan atau kepentingan khalayak atau *public* sebagai sasarannya.

- 2) Menjalin hubungan dengan media

Melakukan kerjasama yang baik dalam menyediakan informasi misalnya merancang wawancara pers dengan seseorang yang dibutuhkan pers, dan juga saling keterbukaan dan saling menghormati profesi masing masing.

- 3) Menjalin hubungan yang baik dengan *public*

Menciptakan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan publiknya baik itu eksteren maupun intern.

## **4 (empat) Indikator Pelayanan (*Service of Excellence*)**

- 1) Kecepatan

- a) Tanggap terhadap keluhan pelanggan
- b) Kecepatan dalam administrasi

- 2) Ketepatan

- a) Ketepatan dalam prosedur administrasi

- 3) Keramahan

- a) Cara berbicara
- b) Cukup jelas tidak memberikan keraguan dalam berkomunikasi
- c) Disampaikan dengan hati yang tulus
- d) Gaya bahasa yang sopan dan benar

- 4) Kenyamanan
  - a) Tempat atau lokasi
  - b) Ruang tunggu
  - c) Kebersihan

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor Humas/PR pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu, dan membutuhkan waktu 4 bulan.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

- a) Subjek penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Humas/PR Pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

- b) Objek penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah strategi Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS 2009.

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi atau sumber informasi yang terpilih dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang kepala humas/PR, 8 orang bagian pusat informasi dan 9 orang bagian dokumentasi dan bagian Pemberitahuan Pemberitaan jadi populasinya adalah 18 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah 18 orang karena subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua populasi (Arikunto,1996: 120).

#### **4. Sumber Data**

- a) Data primer, yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah karyawan Humas/PR Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
- b) Data sekunder, yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memudahkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

##### a) Teknik wawancara

Teknik wawancara adalah salah satu pengumpulan data dalam suatu penelitian. Karena menyangkut data, maka wawancara merupakan salah satu elemen penting dalam proses penelitian.

Wawancara atau (*interview*) dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (*data*) dari responden dengan cara bertanya langsung bertatap muka (*face to face*). (Suyanto dan Sutinah, 2005: 69)

- b) Dokumentasi yaitu dengan menggunakan data tertulis atau arsip-arsip yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

#### **6. Teknik Analisa Data**

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor, (dalam Moleong, 2009: 4) metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

## **H. SISTEMATIKA PENULISAN**

- BAB I** : PENDAHULUAN, mengetengahkan tentang Latar Belakang, Alasan Memilih Judul, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian, Teknik Analisa Data, Dan Sistematika Penulisan.
- BAB II** : TINJAUAN LOKASI PENELITIAN, menggunakan pembahasan sejarah organisasi atau perusahaan.
- BAB III** : PENYAJIAN DATA
- BAB IV** : ANALISA DATA
- BAB V** : PENUTUP, pembahasan dalam bab ini merupakan hasil kajian secara keseluruhan dalam bentuk kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu**

Kabupaten Rokan Hulu merupakan pemekaran dari Kabupaten Kampar yang dibentuk menjadi Kabupaten dengan Ibukota Pasir Pangarayan. Pembentukan Kabupaten Rokan Hulu, secara yuridis formal didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam. Pemekaran ini diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan selanjutnya diresmikan oleh Gubernur Provinsi Riau pada tanggal 5 Desember 1999 dan sekaligus menandai dimulainya operasional pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hulu (Dokumentasi, 15 Maret 2010).

Pada awalnya Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 7 (tujuh) kecamatan dengan luas  $\pm 7.089,91 \text{ km}^2$ , yaitu : Kecamatan Tambusasi (luas  $\pm 1.759,25 \text{ km}^2$ ), Kecamatan Kunto Darussalam (luas  $\pm 1.432,87 \text{ km}^2$ ), kecamatan Rokan IV Koto (luas  $\pm 1.151,52 \text{ km}^2$ ), Kecamatan Rambah (luas  $\pm 907,39 \text{ km}^2$ ), Kecamatan Kepenuhan (luas  $\pm 816,80 \text{ km}^2$ ), Kecamatan Tandun (luas  $\pm 772,18 \text{ km}^2$ ) dan Kecamatan Rambah Samo (luas  $\pm 214,90 \text{ km}^2$ ). Sebagai kabupaten yang berasal dari pemekaran Kabupaten Kampar, saat terbentuk kabupaten ini belum memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten. DPRD ini baru terbentuk setelah Pemilihan Umum Tahun 2000. Semenjak terbentuknya Kabupaten Rokan Hulu tahun 1999 dan menjelang terbentuk DPRD Kabupaten Rokan Hulu tahun 2000, Kabupaten Rokan Hulu dipimpin oleh H. Nurhasyim, SH, yang kemudian dilanjutkan oleh Bapak Drs. Ahmad sebagai pelaksana tugas Bupati Kabupaten Rokan Hulu. Pada bulan Maret 2001 dilaksanakan pemilihan Bupati Kabupaten Rokan Hulu pertama oleh DPRD Kabupaten Rokan Hulu. Hasilnya pada tanggal 29 Maret 2001 dilantik Bupati Rokan Hulu defentif pertama, yaitu H. Ramlan Zas, SH dan Wakil Bupati Bapak Drs. H. Auni M. Noor, untuk periode masa bakti 2001-2005. Pemilihan kepala daerah masa bakti berikutnya dilaksanakan secara langsung pada tahun 2006. Program pemilihan kepala daerah ini akhirnya menjadikan Drs. Ahmad, M.Si dan Sukiman menjadi Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Rokan Hulu untuk masa bakti 2006-2011 (Dokumentasi, 15 Maret 2010).

Pada tahun 2002, jumlah Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu bertambah menjadi 10 (sepuluh) Kecamatan, dimana ada dua Kecamatan yang dipecah menjadi tiga dan dua Kecamatan, yaitu Kecamatan Rambah Hilir dan Kecamatan Bangun Purba sebagai pecahan dari Kecamatan Rambah dan Kecamatan Tambusai Utara. Dengan demikian Kecamatan yang ada adalah Kecamatan Tambusai, Kecamatan Kunto Darussalam, Kecamatan Rokan IV Koto, Kecamatan Rambah, Kecamatan Kepenuhan, Kecamatan Tandun, Kecamatan Rambah Samo, Kecamatan Bangun Purba, Kecamatan Rambah Hilir dan Kecamatan Tambusai Utara. Pada akhir tahun 2003 daerah ini kembali dimekarkan, sehingga jumlah kecamatan menjadi 12 kecamatan, 6 kelurahan dan 12 desa. Dua Kecamatan baru yaitu Kecamatan Tandun dan Kecamatan Kabun yang dibentuk setelah 3 desa (Tandun, Kabun dan Aliantan) yang berasal dari Kabupaten Kampar yang resmi masuk ke Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2003. Sementara itu Kecamatan Tandun yang lama berubah nama menjadi Kecamatan Ujung Batu. Dari 120 Desa/Kelurahan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2003 sebanyak 94 desa (74,60%) merupakan Desa Swasembada dan 32 desa (25,40%) merupakan Desa Swakarsa. Berikut luas kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu : Kecamatan Kunto Darussalam, dengan luas  $\pm 1.432,87 \text{ km}^2$  (19,23%), Kecamatan Rokan IV Koto, dengan luas  $\pm 1.152,52 \text{ km}^2$  (15,46%), Kecamatan Tambusai, dengan luas  $\pm 1.127,50 \text{ km}^2$  (15,13%), Kecamatan Kepenuhan, dengan luas  $\pm 816,80 \text{ km}^2$  (10,96%), Kecamatan Tandun, dengan luas  $\pm 639 \text{ km}^2$  (8,58%), Kecamatan Tambusai Utara, dengan luas  $\pm 631,75 \text{ km}^2$



(8,48%), Kecamatan Rambah, dengan luas  $\pm 396,65 \text{ km}^2$  (5,32%), Kecamatan Kabun, dengan luas  $\pm 387,81 \text{ km}^2$  (5,21%), Kecamatan Rambah Hilir, dengan luas  $\pm 291,15 \text{ km}^2$  (3,91%), Kecamatan Rambah Samo, dengan luas  $\pm 249,90 \text{ km}^2$  (3,35%), Kecamatan Bangun Purba, dengan luas  $\pm 219,59 \text{ km}^2$  (2,91%), Kecamatan Ujung Batu, dengan luas  $\pm 90,57 \text{ km}^2$  (1,22%) (Dokumentasi, 18 Maret 2010).

Pada tahun 2007 daerah ini kembali dimekarkan sehingga Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 16 Kecamatan. Kecamatan terluas wilayahnya adalah Kecamatan Rokan IV Koto (termasuk Kecamatan Pendalian IV Koto masih tergabung di dalamnya) yaitu  $\pm 1.151,52 \text{ km}^2$  (15,46 persen) diikuti oleh Kecamatan Tambusai  $\pm 1.127,50 \text{ km}^2$  (15,13 persen), Kecamatan Kepenuhan (termasuk Kecamatan Kepenuhan Hulu masih tergabung di dalamnya) yaitu  $\pm 828,03 \text{ km}^2$  (11,11 persen), Kecamatan Bonai Darussalam  $\pm 800,23 \text{ km}^2$  (10,74 persen), Kecamatan Tandun  $\pm 639 \text{ km}^2$  (8,58 persen), Kecamatan Tambusai Utara  $\pm 631,75 \text{ km}^2$  (8,18 persen), Kecamatan Kunto Darussalam  $\pm 507,39 \text{ km}^2$  (6,81 persen), Kecamatan Rambah  $\pm 396,65$  (5,32 persen), Kecamatan Kabun  $\pm 387,81 \text{ km}^2$  (5,21 persen), Kecamatan Rambah Hilir  $\pm 294,66 \text{ km}^2$  (3,96 persen), Kecamatan Rambah Samo  $\pm 249,90$  (3,35 persen), Kecamatan Bangun Purba  $\pm 219,59 \text{ km}^2$  (2,95 persen), Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam  $\pm 125,25 \text{ km}^2$  (1,68 persen), dan Kecamatan Ujung Batu  $\pm 90,57 \text{ km}^2$  (1,22 persen) (Dokumentasi, 20 Maret 2010).

Pemekaran daerah ini bertujuan utama untuk lebih mendekatkan dan memberikan pelayanan prima pemerintah kepada masyarakat. Sekaligus

merupakan tantangan yang harus dijawab, terutama dari aspek sumber daya manusia yang akan melaksanakan pengembangan tersebut. Diharapkan pemekaran ini akan memberi peluang pengoptimasian berbagai sumber daya, termasuk sumber daya alam yang dimiliki oleh daerah ini. Sisi lain implikasi dari keberadaan potensi yang dimiliki tersebut adakah Kabupaten Rokan Hulu juga memiliki sejumlah tantangan dan masalah. Oleh karenanya alternative pemecahan masalah perlu disusun dan diterapkan secara strategis (Dokumentasi, 23 Maret 2010).

## **B. Visi, Misi Kabupaten Rokan Hulu**

Visi merupakan hasil refleksi dan proyeksi tentang apa yang hendak dituju Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dalam menjalankan amanat publik, yang digali dari nilai-nilai luhur yang mampu menggerakkan seluruh sumber daya yang dimiliki menuju apa yang ingin diwujudkan . Sebagaimana yang ada ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 8 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2006-2011 visi Kabupaten Rokan Hulu adalah :

**“Menjadikan Rokan Hulu Sebagai Kabupaten Yang Terbaik di Provinsi Riau Tahun 1016 Dalam Rangka Menuju Visi Riau 2020”**

Untuk merealisasikan visi tersebut, maka ditetapkan 5 (lima) misi pembangunan Kabupaten Rokan Hulu ke depan, yakni :

- 1) Mewujudkan peningkatan kinerja aparatur pemerintah meliputi pelayanan publik, *good governance* dan *clean government*.

- 2) Mewujudkan pemberdayaan ekonomi masyarakat.
- 3) Mewujudkan peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- 4) Mewujudkan aktualisasi nilai-nilai agama dan budaya.

Mewujudkan ketersediaan infastruktur, meliputi transportasi, kesehatan, pendidikan, ekonomi dan sosial (Dokumentasi, 25 Maret 2010).

Penjelasan dari pernyataan misi pembangunan Kabupaten Rokan Hulu tersebut adalah :

1. Pernyataan misi pertama dan ketiga adalah upaya peningkatan kinerja aparatur pemerintahan harus dilakukan seiring dengan upaya peningkatan kualitas dan komitmen pelayanan aparatur, peningkatan hukum, penegakan disiplin pegawai dan penegakan peraturan daerah, keberadaan struktur organisasi yang akuntabel, efisien dan sumber daya manusia aparatur yang memiliki integritas, kompetensi dan profesionalisme. Pemerintahan yang akuntabel harus dapat menjawab kebutuhan publik, terutama penyediaan fasilitas pelayanan umum, dalam ukuran dan harga yang terjangkau masyarakat.
2. Di dalam pernyataan misi kedua, terkandung substansi yang bermakna meningkatkan investasi melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat. Ini akan dilakukan melalui pengembangan sektor usaha berskala besar sekaligus membangun kemampuan sektor usaha kecil dan menengah dalam satu kaitan fungsional hulu dan hilir yang kondusif, menumbuhkan sentra-sentra industri kecil yang mampu menghasilkan produk dengan standar kualitas yang sesuai dengan tuntutan pasar serta fasilitas pelaku usaha golongan

menengah dan kecil dalam meraih peluang pasar, serta meningkatkan pembinaan usaha, terutama di sektor pertanian dan perkebunan serta penggalian potensi alam dan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan sebagai bagian dari upaya untuk mengentaskan kemiskinan dan penciptaan lapangan kerja baru, Pernyataan misi keempat, mengandung muatan yang mengarah pada upaya meningkatkan aktualisasi nilai-nilai agama dan budaya serta menggali dan meningkatkan khasanah budaya lokal serta mengembangkan kehidupan masyarakat yang harmonis, bertoleransi dan berakhlakul karimah. Upaya meningkatkan kualitas budaya lokal bertujuan untuk mengembangkan apresiasi dan menghidupkan kembali budaya masyarakat Melayu yang bernilai etika dan estetika yang tinggi sebagai modal pembangunan dan jati diri masyarakat Rokan Hulu. Selain itu, misi ini bermaksud meningkatkan kehidupan bermasyarakat yang harmonis, toleran, berbudi pekerti luhur sebagai perwujudan dari nilai luhur agama dan jati diri budaya Rokan Hulu serta meningkatkan kualitas dan memberikan perlindungan bagi masyarakat, dalam kerangka masyarakat Rokan Hulu yang majemuk. Untuk itu, tujuan yang akan diwujudkan dari misi antara lain adalah mewujudkan kerukunan antar kelompok masyarakat dan antar umat beragama, meningkatkan ketahanan budaya

3. Wisata lokal yang menunjang kepariwisataan dan meningkatkan kualitas hidup dan perlindungan terhadap masyarakat.

Pernyataan misi kelima, terkandung muatan upaya meningkatkan ketersediaan infrastruktur, yang meliputi transportasi, kesehatan, pendidikan,

ekonomi dan sosial. Hal ini mutlak perlu dilakukan karena dengan adanya daya dukung infrastruktur yang baik maka kelancaran dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat akan berjalan menjadi lebih baik serta akan meningkatkan produksi dan produktivitas semua sektor potensial daerah guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Dokumentasi, 27 Maret 2010).

### **C. Strategi dan Arah Kebijakan**

Berdasarkan rumusan visi dan misi tersebut di atas, serta pencermatan terhadap lingkungan internal dan eksternal, maka arah kebijakan dan strategi yang telah ditempuh pada periode lima tahun sebelumnya dan yang akan terus dilanjutkan dalam periode lima tahun berikutnya (2006-2011) adalah :

1. Penataan kembali infrastuktur organisasi dan tata kerja pemerintah daerah yang berorientasi pada pelayanan publik.
2. Meningkatkan kapasitas kelembagaan, baik DPRD maupun Pemerintah Daerah melalui serangkaian kegiatan pendidikan dan pelatihan secara terfokus dan bertahap.
3. Menyempurnakan struktur tata ruang, wilayah dan daerah ke arah penataan ruang yang sesuai dengan fungsi-fungsi lahan dalam kerangka pembangunan ekonomi lokal yang kompetensi.
4. Membangun ketersediaan infrastruktur sosial ekonomi dan fisik dalam kerangka pembangunan wilayah.

5. Menetapkan kebijakan dan program regionalisasi komoditi, terutama melalui penetapan kebijakan penentuan areal pengembangan lokasi perkebunan yang baru yang berorientasi pada penciptaan lapangan kerja dan pemerataan akses terhadap kegiatan ekonomi kerakyatan.
6. Menetapkan kebijakan dan program pengembangan ekonomi kerakyatan, terutama sektor ekonomi yang berbasis agribisnis.

Membangun dan mengembangkan budaya dan semangat kewirausahaan yang berbasis pada potensi budaya Melayu yang kondusif bagi penciptaan kekuatan ekonomi lokal yang kompetitif dalam kerangka silaturahmi dan persaudaraan antar etnik (Dokumentasi, 29 Maret 2010).

#### **D. Gambaran Umum Daerah**

##### **1. Kondisi Geografis Daerah**

Data geografis serta gambaran distribusi penduduk menunjukkan betapa besar peluang pengembangan Kabupaten Rokan Hulu pada berbagai sektor, dikaitkan dengan potensi pengembangan wilayah dan pemanfaatan serta pengembangan sumber daya manusianya. Banyak hal dapat dikembangkan di Kabupaten Rokan Hulu yang dapat menunjang pada pertumbuhan sosial ekonomi secara lebih pesat melalui berbagai cara, dengan berbagai potensi yang dimiliki. Namun demikian, berbagai pengembangan yang akan dilakukan di Rokan hulu itu memerlukan landasan kuat sebagai dasar untuk melegitimasi berbagai tindakan tersebut (Dokumentasi, 31 Maret 2010).

Secara geografis Kabupaten Rokan Hulu terletak antara 1<sup>0</sup>,25” LU dan 0<sup>0</sup>,20” LS serta antara 100<sup>0</sup>,42” sampai 103<sup>0</sup>,28” BT yang berbatasan dengan :

Sebelah Timur : dengan Kab. Kampar, Kab. Siak dan Kab. Rokan Hulu

Sebelah Barat : dengan Provinsi Sumatera Barat, dan Provinsi Sumatera Utara

Sebelah Selatan : dengan Kec. XIII Koto Kampar dan Bangkinang Barat Kab. Kampar

Sebelah Utara : dengan Kab. Bengkalis dan Kab. Rokan Hilir.

Jarak lurus antara ibukota kecamatan dengan ibukota kabupaten terdekat adalah Ibukota Kecamatan Rambah Samo ( $\pm 10$  km). Sedangkan jarak terjauh adalah ibukota Kecamatan Tambusai Utara yaitu  $\pm 78$  km. data lebih terperinci disajikan pada tabel 1.2 :

**Tabel 1.1. Ibukota Kecamatan dan jarak dari Ibukota Kabupaten**

No	Kecamatan	Ibukota	Desa/kelurahan	Jarak dari Ibukota Kabupaten (Km)
1	2	3	4	5
1	Rokan IV Koto	Rokan	11	56
2	Tandun	Tandun	9	51
3	Kabun	Kabun	6	73
4	Ujung Batu	ujung Batu	5	33
5	Rambah Samo	Danau Sati	11	10
6	Rambah	Pasing Pangarayan	14	-
7	Rambah	Muara Rumbai	13	19
8	Bangun Purba	Tangun	7	14
9	Tambusai	Dalu-Dalu	10	35
10	Tambusai Utara	Rantau Kasih	11	78
11	Kepenuhan	Kota Tengah	10	38
12	Kunto Darusalam	Kota lam	13	55
13	Pagaran Tapah Ds	Pagaran Tapah	5	35
14	Bonai Darusalam	Sontang	7	110
15	Pendalian IV koto	Pendalian	5	64
16	Kepenuhan Hulu	Kepenuhan Hulu	5	28

Kabupaten Rokan Hulu terletak di bagian barat laut Provinsi Riau tepatnya di kaki Bukit Simolombu (Bukit Barisan) dengan luas wilayah sekitar 646,317

kilometer persegi. Sebagian besar daerah ini merupakan daerah dataran rendah hingga menengah, di bagian timur deretan bukit barisan dengan ketinggian berkisar 5-1.125 di atas permukaan laut. Di berbagai keawasan Bukit Barisan terdapat beragam flora dan fauna yang memiliki potensi wisata yang cukup besar. Aneka flora di kaki bukit barisan itu seperti berbagai jenis anggrek hutan, kayu kemenyan, bunga raflesia berukuran kecil dan ribuan jenis flora lainnya. Sementara potensi faunanya masih ditemukan beberapa ekor harimau, gajah, kancil, enggang, serindit, beruang dan lain sebagainya. Kondisi morfologinya bervariasi dari dataran alluvial sampai vulkanik yang terjal di bagian barat dengan kemiringan berkisar 40% lebih dengan luas sekitar 99,135 hektar (Dokumentasi, 3 April 2010).

Dilihat dari ketinggian beberapa daerah/kota di Kabupaten Rokan Hulu dari permukaan laut berkisar antara 70-86 meter. Daerah/kota yang tertinggi adalah Pasir Pangarayan yakni 86 meter dan yang terendah adalah Ujung Batu yakni 70 meter.

**Tabel 1.2. Tinggi Ibukota Kecamatan Dari Permukaan Laut**

No	Ibukota Kecamatan	Ketinggian (m)
1	2	3
1	Rokan	106
2	Tandun	63
3	Kabun	60
4	Ujung Batu	75
5	Danau Sati	164
6	Pasir Pangarayan	91
7	Muara Rumbai	-
8	Tangun	-
9	Dalu-dalu	76
10	Rantau Kasai	50
11	Kota Tengah	27
12	Kota Lama	38
13	Pagaran Tapah	44
14	Sontang	10
15	Pendalian	138
16	Kepenuhan Hulu	



Di daerah Kabupaten Rokan Hulu terdapat dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil yaitu Sungai Rokan bagian hulu yang panjangnya  $\pm$  100 km dengan kedalaman rata-rata 6 meter dan lebar rata-rata 92 meter. Sungai ini dibagian hulu terdiri dari Sungai Rokan Kanan (Sungai Batang Lubuh) dan Sungai Rokan Kiri. Kedua sungai ini menyatu menjadi Sungai Rokan. Bahagian hilir dari sungai tersebut termasuk daerah Kabupaten Rokan Hilir. Aliran sungai ini dibagian hulunya melalui Kecamatan Rokan IV Koto, Kecamatan Tandun, Kecamatan Kunto Darussalam, Kecamatan Rambah, Kecamatan Tambusai dan Kecamatan Kepenuhan. Sungai-sungai yang terdapat di Kabupaten Rokan Hulu ini sebagian masih berfungsi sebagai prasarana perhubungan, sumber air bersih dan budi daya ikan, Mengenai iklim daerah, sebagian besar daratan wilayah Kabupaten Rokan Hulu merupakan daratan tinggi dan daerah perbukitan yang bergelombang. Daerah ini beriklim tropis, temperatur rata-rata pada siang hari 37-32  $^{\circ}$ C dan pada malam hari 20-22  $^{\circ}$ C, kelembaban nisbi 90-100%, dan rata-rata curah hujan berkisar 780-2461 mm/tahun (Dokumentasi, 10 April 2010).

## **E. Gambaran Umum Demografis**

### **1. Kependudukan**

Data kependudukan (Demografi) dan perkembangan penduduk merupakan faktor penting dalam program pembangunan. Dari hasil registrasi penduduk Kabupaten Rokan Hulu pada akhir tahun 2008 tercatat jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hulu sekitar  $\pm$  385,245 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 195,695 jiwa dan wanita 189,730 jiwa. Secara keseluruhan penduduk laki-

laki lebih banyak seperti tampak dari rasio jenis kelamin penduduk lebih besar dari angka 100 yang lebih rinci dimuat pada tabel 1.3 berikut :

**Tabel 1.3. Jumlah Penduduk Kabupaten Rokan Hulu menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	L+P
1	2	3	4	5
1	Rokan IV Koto	10.380	10.151	20.531
2	Pendalian IV Kota	4.909	4.348	9.257
3	Tandun	12.072	11.685	23.757
4	Kabun	9.591	9.831	19.422
5	Ujung Batu	15.726	15.221	30.947
6	Rambah Samo	12.828	12.706	25.534
7	Rambah	17.950	17.271	35.221
8	Rambah Hilir	14.351	15.034	29.385
9	Bangun Purba	7.252	7.041	14.293
10	Tambusai	15.375	15.647	31.022
11	Tambusai Utara	27.104	26.032	53.136
12	Kepenuhan	8.851	9.031	17.882
13	Kepenuhan Hulu	6.635	5.792	12.427
14	Kunto Darussalam	16.461	14.818	31.279
15	Pagaran Tapah Ds	7.848	7.405	15.253
16	Bonai Darussalam	8.362	7.717	16.079
	Jumlah	195.695	189.730	385.425

Penduduk ini hidup dalam rumah tangga, dimana jumlah rumah tangga secara keseluruhan tercatat 82.920 KK. Kepadatan penduduk rata-rata  $\pm 48$  jiwa/km<sup>2</sup> dengan rata-rata tersebut 4 jiwa per rumah tangga. Untuk lebih jelasnya jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hulu per Kecamatan sampai akhir tahun 2008 dapat dilihat pada tabel 1.4. Tingkat kepadatan penduduk di Kabupaten Rokan Hulu bervariasi menurut tingkat pengembangan wilayah masing-masing daerah yang lebih dahulu berkembang memiliki kepadatan pendudukan lebih tinggi, sedangkan daerah yang baru berkembang memiliki jumlah dan kepadatan pendudukan lebih rendah. Data lebih terperinci dapat terlihat pada tabel 1.5 berikut (Dokumentasi, 12 April 2010).

**Tabel 1.4. Penduduk Kab. Rokan Hulu Menurut Kec. Dan Rumah Tangga**

No	Kecamatan	Rumah Tangga	Penduduk	Rata-rata Jiwa/RT
1	2	3	4	5
1	Rokan IV Koto	4.515	20.531	5
2	Pendalian IV Koto	2.204	9.257	4

3	Tandun	5.635	23.757	4
4	Kabun	4.512	19.422	4
5	Ujung Batu	7.551	30.947	4
6	Rambah Samo	7.335	25.534	3
7	Rambah	7.486	35.221	5
8	Rambah Hilir	7.412	29.385	4
9	Bangun Purba	3.474	14.293	4
10	Tambusai	8.032	31.022	4
11	Tambusai Utara	10.484	53.136	5
12	Kepenuhan	4.671	17.882	4
13	Kepenuhan Hulu	3.057	12.427	4
14	Kunto Darussalam	7.893	31.279	4
15	Pagaran Tapah Ds	3.866	15.253	4
16	Lonai Darussalam	1.918	16.079	8
Jumlah		90.049	385.425	4

**Tabel 1.5. Kepadatan Penduduk Kab. Rokan Hulu Menurut Kecamatan Akhir Tahun 2007**

No	Kecamatan	Luas (Km2)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
1	2	3	4	5
1	Rokan IV Koto	1.151,52	29.788	26.00
2	Pendalihan IV Koto	DATA TERGABUNG DG KEC. ROKAN IV KOTO		
3	Tandun	639.00	23.757	37
4	Kabun	387.81	19.422	50
5	Ujung Batu	90.57	30.947	342
6	Rambah Samo	249.90	25.534	102
7	Rambah	396.65	35.221	89
8	Rambah Hilir	294.66	29.385	100
9	Bangun Purba	219.59	14.293	65
10	Tambusai	1.127.50	31.022	28
11	Tambusai Utara	631.75	53.136	84
12	Kepenuhan	828.03	30.309	37
13	Kepenuhan Hulu	DATA TERGABUNG DG KEC. KEPENUHAN		
14	Kunto Darussalam	507,39	31,279	62
15	Pagaran Tapah Ds	125.25	15.253	122
16	Bonai Darussalam	800.23	16.079	20
Jumlah		7.449.85	385.425	52

## 2. Ketenagakerjaan

Ketenagakerjaan merupakan salah satu faktor kunci sukses pembangunan sebuah daerah. Di Kabupaten Rokan Hulu, kesempatan kerja yang tersedia belum mampu mencukupi atau menampung tenaga kerja yang ada. Berdasarkan data tahun 2008, pencari kerja yang terdaftar di Dinas Tenaga Kerja, kependudukan dan Catatan Sipil berjumlah 1.023 orang, terdiri dari 535 laki-laki dan 488 perempuan. Jumlah tersebut jauh menurun dibandingkandengan keadaan tahun sebelumnya, dari jumlah tersebut 383 orang adalah tamatan SLTA, 271 orang adalah sarjana, 266 orang D.III, 47 orang adalah tamatan

SLTP dan 56 orang adalah tamatan SD. Data lebih terperinci disajikan pada tabel 1.6 (Dokumentasi, 17 April 2010).

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA**

#### **A. Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009**

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu bertanggung jawab kepada Asisten Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan hulu, menjalankan fungsinya menjalin hubungan harmonis dengan masyarakat, dan Humas sebagai corong bagi pemerintah menginformasikan kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Dan humas juga sebagai mediator bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah dan juga menciptakan suasana yang kondusif antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokam Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009, Humas mempunyai beberapa strategi yaitu:

1. Menyebarluaskan informasi kepada masyarakat kebijakan pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009.

Humas merupakan pusat informasi bagi masyarakat, segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah Daerah Humas lebih tahu dan Humas akan memberikan informasi kepada masyarakat, seperti kebijakan pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009. dan ini merupakan tugas Humas untuk menyampaikan kebijakan tersebut menginformasikan kepada masyarakat, maka

oleh karena itu menyampaikan kebijakan pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009 sudah menjadi tanggung jawab Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu untuk menginformasikan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan untuk menyebarluaskan informasi tentang CPNS tahun 2009 berbagai cara dilakukan Humas seperti pembuatan baliho dan saluran komunikasi lainnya.

## 2. Penggunaan media massa

Dalam memberikan pelayanan informasi terhadap masyarakat khususnya bagi palamar CPNS tahun 2009 Humas tentu tidak terlepas dari penggunaan berbagai media yang berperan untuk menginformasikan dan menyebarluaskan informasi kepada publik, media merupakan jalur komunikasi yang efektif untuk menjangkau masyarakat yang luas, dapat dikatakan media merupakan kaki tangan Humas untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat sehingga dengan menggunakan media bisa mempermudah jalannya tujuan sebuah organisasi.

Dalam memberikan pelayanan informasi Humas telah bekerja sama beberapa media, dalam hal ini Humas juga tidak hanya menggunakan media cetak tetapi juga menggunakan media elektronik dan juga menyebarkan surat edaran melalui Kecamatan di daerah Kabupaten Rokan Hulu mengenai kebijakan tentang penerimaan CPNS tahun 2009. media cetak yang digunakan Humas adalah RiauPos, Riau Pesisir, Rakyat Riau, Metro Riau, Tribun Pekanbaru, Pekanbaru Pos, Media Riau, SKM Utusan Melayu, SKM Radar, SKM Horas Plus, SKM Moral, SKM Bidik Kasus, SKM Riau Editor, Clean

Government, Harapan Rakyat, Tabloid Intermezo, Tabloid Mentari, Tabloid Pondasi, Tabloid Ekspos, Tabloid Buser. Sedangkan media elektronik yaitu Radio RPD, Radio Pelangi Darussalam, Radio Osama, dan media audio visual yaitu R Tv.

3. Melakukan penerimaan pegawai CPNS tahun 2009 secara formal.

Dalam penerimaan pegawai CPNS tahun 2009 Humas menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat yaitu menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan kebijakan pemerintah dan disampaikan kepada masyarakat.

Dalam hal ini pemerintah menerima CPNS sesuai apa yang dibutuhkan oleh pemerintah daerah untuk menjadi aparatur pemerintah sesuai dengan pendidikan yang dimilikinya.

4. Menjalin hubungan dengan media, media cetak dan media elektronik.

Untuk tercapainya tujuan Humas yaitu menyampaikan kebijakan pemerintah daerah tentang CPNS tahun 2009 pihak Humas tidak bisa terlepas dari yang namanya media, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu senantiasa menjaga dan menjalin hubungan dengan media, hubungan yang baik akan mempermudah Humas untuk menjalankan fungsinya yaitu Humas merupakan saluran informasi bagi masyarakat untuk mengetahui kebijakan Pemerintah seperti hal penerimaan CPNS tahun 2009. Hubungan Humas dengan media tersebut seperti jumpa pers yaitu:

- a. Memberikan kesempatan kepada wartawan untuk bisa di wawancara mengenai penerimaan CPNS tahun 2009 maupun tentang kebijakan lainnya.

- b. Menyediakan berita yang akurat untuk dipublikasikan kepada publik.
- c. Saling keterbukaan dalam informasi

Dengan adanya jalinan hubungan seperti yang di atas mempermudah Humas dalam menjalankan tugasnya.

- 5. Menciptakan kepuasan pelayanan informasi dan prosedur administrasi yang baik.

Pada dasarnya pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam suatu lembaga instansi pemerintah maupun non pemerintah, karena pelayanan yang baik akan membentuk citra positif di kalangan masyarakat. Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 menekankan menciptakan kepuasan pelayanan seperti:

- a. Menciptakan kecepatan

Yang dimaksud kecepatan yaitu cepatnya dalam prosedur administrasi misalnya menginput data dan sebagainya. Kecepatan dalam prosedurnya akan membuat pelamar CPNS terasa terlayani dengan baik.

- b. Menciptakan ketepatan

Ketepatan dalam suatu proses administrasi memang sangat diperlukan kesalahan angka maupun huruf dalam penulisan maka akan mengakibatkan kesalahan yang fatal.

- c. Menciptakan keramahan

Keramahan dalam berinteraksi dengan orang merupakan hal yang utama seperti tutur sapa yang sopan, raut wajah yang baik, apabila itu telah ada maka orang akan senang berinteraksi dan akan saling menghargai.



d. Menciptakan kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu hal yang penting baik itu dalam bekerja dan sebagainya begitu juga Humas dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 memperhatikan kenyamanan pelamar CPNS seperti kebersihan tempat dan lain lain.

Untuk melaksanakan tugasnya Humas tidak bisa bekerja dengan sendirinya tanpa bantuan dari sub-sub bagian Humas dan juga kerjasama dengan berbagai pihak media baik itu media cetak dan media elektronik. Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu memiliki dua sub bagian yang bertujuan untuk menunjang kelancaran kegiatan di Humas termasuk untuk memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 di antaranya:

1. Sub bagian informasi, berfungsi sebagai:

- a. Menginformasikan tentang kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu kepada masyarakat.
- b. Menginformasikan kegiatan Pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat, baik itu kepada media cetak, dan media elektronik.
- c. Memberikan layanan informasi di bidang pemerintahan dan masyarakat untuk dipublikasikan dan didokumentasikan.
- d. Mempersiapkan dan melaksanakan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk tamu-tamu yang memerlukan informasi.
- e. Menyusun bahan informasi baku tentang kebijakan dan kegiatan pemerintah.

2. Sub bagian dokumentasi pemberitahuan pemberitaan, berfungsi sebagai:

- a) Mendokumentasikan kegiatan Pemerintah dan kegiatan Humas.
  - b) Menyaring dan menganalisa informasi dari masyarakat dan pemerintah.
  - c) Menyusun, mengolah dan memastikan menyimpan data yang berhubungan dengan pemerintah dan masyarakat.
2. Menyediakan bahan-bahan dalam rangka menyelenggarakan keterangan pers atau konferensi pers.
  3. Menyediakan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis di bidang dokumentasi pemberitahuan pemberitaan.
  4. Menyiapkan peliputan acara kegiatan pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu berperan penting dalam menyampaikan kebijakan Pemerintah Daerah kepada masyarakat seperti halnya memberikan pelayanan dan menyebarluaskan informasi kebijakan pemerintah tentang penerimaan pegawai CPNS tahun 2009, Humas berfungsi menjembatani masyarakat kepada pemerintah, menginformasikan kepada masyarakat baik itu kepada media cetak dan media elektronik. Dalam penerimaan calon pegawai. Humas harus memiliki strategi yang baik untuk memberikan pelayanan bagi palamar CPNS tahun 2009, untuk tahap pertama penyampaian informasi kepada masyarakat luas, Humas harus gencar menyebarluaskan informasi semakin gencar Humas menyebarluaskan informasi akan menunjang citra Humas dalam memberikan pelayanan.

Bagi masyarakat yang ingin tahu informasi penerimaan CPNS tahun 2009, atau kebijakan pemerintah, masyarakat bisa dapatkan informasi tersebut di

media baik itu media cetak dan media elektronik karena Humas pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah bekerja sama dengan beberapa media seperti yang disebutkan di atas (**Drs. Yusmar, M. Si Wawancara 19 Maret 2010**)

Humas pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam menjalankan tugasnya tidak bisa dengan sendirinya tentu adanya dukungan dan kerja sama dengan berbagai pihak seperti dukungan dan jalinan hubungan baik dengan masyarakat dan juga kerjasama dengan media, media cetak dan media elektronik. dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat tentu tidak terlepas dari keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan, misalnya kunjungan kerja dan sebagainya. Untuk memberikan informasi kepada masyarakat khususnya penerimaan pegawai CPNS tahun 2009 baik itu dalam memberikan pelayanan, Humas tentu tidak terlepas dengan menjalin hubungan dengan media, yaitu menyebarluaskan informasi tentang kebijakan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu khususnya penerimaan CPNS tahun 2009.

Kerja sama Humas Pemerintah Daerah Kabupataen Rokan Hulu dengan berbagai media cetak dan elektronik sangat menunjang kegiatan Humas dalam mensosialisasikan kebijakan Pemerintah tentang informasi penerimaan CPNS tahun 2009, maupun kegiatan yang dilakukan oleh Humas pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan masyarakat. Kegiatan Humas dengan media cetak seperti jumpa pers dan media elektronik seperti layanan sms melalui radio RPD, masyarakat bisa menyampaikan aspirasinya melalui sms baik itu keluhan dan masukan tentang kebijakan Pemerintah Daerah Kabupten Rokan Hulu.

Informasi akurat yang disampaikan Humas pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu melalui media cetak dan elektronik akan mempermudah masyarakat khususnya bagi pelamar CPNS tahun 2009 dalam penerimaan pegawai. Informasi yang disampaikan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu tidak hanya melalui media cetak dan elektronik saja melainkan juga dengan melalui surat edaran ke instansi kecamatan.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 mempunyai strategi sebagai berikut:

1. Menyebarluaskan informasi lewat media, media cetak, media elektronik dan surat edaran melalui instansi kecamatan.
  2. Melakukan penerimaan pegawai CPNS tahun 2009 secara formal.
  3. Menjalin hubungan dengan media, media cetak dan media elektronik.
  4. Menciptakan kepuasan pelayanan dan prosedur administrasi yang baik
- Sebagaimana yang diungkapkan, (**Paman, S. Sos Wawancara 19 April 2010**)

Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam menciptakan pelayanan kepada masyarakat khususnya penerimaan CPNS tahun 2009, tentu memiliki sarana dan prasarana untuk menciptakan kepuasan pelayanan, dalam menciptakan kepuasan pelayanan Humas harus bekerja keras apa saja yang harus dipersiapkan. Mulai dari kenyamanan tempat lokasi tempat tes CPNS tahun 2009 hingga selesai, Seperti sewaan gedung untuk tes CPNS.

Dalam masalah administrasi pendaftaran CPNS tahun 2009 untuk terciptanya kecepatan, ketepatan dalam prosesnya administrasi Humas

menyediakan enam unit komputer yaitu kerjasama antara BKD dan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Dengan adanya teknologi komputer proses administrasi tentang pelayanan penerimaan CPNS tahun 2009 bisa dilaksanakan dengan baik, **(Ilmayanti, Wawancara 21 Maret 2010)**.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya penerimaan CPNS tahun 2009 tidak terlepas dari kerja sama antara Humas dengan instansi lain seperti BKD, baik itu dalam memberikan pelayanan maupun dari segi informasi tentang kebijakan pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009,

Dalam hal ini Humas Pamarintah Dearah Kabupaten Rokan Hulu berperan menjalankan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya penerimaan CPNS tahun 2009, seperti informasi harus akurat, dan ketersediaan wadah informasi yang mudah didapatkan masyarakat seperti media cetak dan elektronik. Dan juga dalam hal administrasi yang baik, baik itu dalam tutur kata, kesopanan, kecepatan, ketepatan dan kenyamanan. Proses pelayanan administrasi yang diberikan berjalan dengan baik kecepatan, ketepatan telah terealisasi. dan fasilitas yang diberikan seperti tempat parkir bagi pelamar CPNS tahun 2009 yang teratur, **(Srimisriyani, Wawancara 21 Maret 2010)**

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu adalah jembatan bagi masarakat untuk mendapatkan informasi tentang kebijakan Pemerintah maupun tentang kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Rokan Hulu, seperti penerimaan CPNS tahun 2009 Humas harus memberikan pelayanan yang baik, seperti pendaftaran administrasi yang cepat dan tepat. Begitu jaga

informasi yang disampaikan ke khalayak umum harus jelas dan tidak terjadi kesimpang siuran informasi yang diterima masyarakat. Dan juga kelancaran prosedur administrasi pendaftaran CPNS tahun 2009 dengan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang diberikan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, berupa informasi tentang penerimaan CPNS tahun 2009, prosedur administrasi pendaftaran yang cepat dengan menggunakan beberapa unit komputer yang telah disediakan, **(Ernawita, Wawancara 23 Maret 2010)**

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009**

### **1. Faktor yang mempengaruhi strategi humas**

Faktor yang mempengaruhi strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan informasi bagi pelamar CPNS tahun 2009, yaitu sulitnya informasi dari pemerintah pusat tentang nilai hasil tes CPNS tidak dikeluarkan inilah faktor penghambat ketika pengumuman hasil nilai tes CPNS tahun 2009 tidak dikeluarkan ini merupakan kebijakan dari pemerintahan pusat, sehingga Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu tidak bisa mengumumkan nilai tersebut, **(Kartik Dwiyanti, Wawancara 23 April 2010).**

### **2. Faktor pendukung Humas dalam memberikan pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 Humas juga memiliki faktor pendukung, untuk tercapainya. Untuk tercapainya pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap pelamar CPNS tahun 2009 tidaklah suatu hal yang mudah dan ini membutuhkan kerja keras agar terciptanya pelayanan yang memuaskan. Agar terciptanya pelayanan yang baik Humas tentu mempunyai faktor pendukung baik itu dari pelayan informasi dan proses pelayanan administrasi, dengan adanya kerja sama Humas dengan media cetak dan elektronik, dan juga kerja sama antara BKD (Badan Kepegawain Daerah) dengan Humas, ini sangat menunjang kegiatan Humas dalam menyampaikan informasi tentang kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009. Seperti telah diungkapkan juga di atas Humas telah menjalin hubungan dengan media dan kerjasama berbagai media.

Dengan adanya kerja sama Humas dengan beberapa media mempermudah Humas untuk menyampaikan informasi tentang CPNS tahun 2009 dan dengan menggunakan media informasi bisa cepat sampai kepada publik secara menyeluruh.

Selain faktor pendukung seperti media cetak dan elektronik Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 Humas juga memiliki faktor penunjang untuk melakukan kegiatan baik kegiatan internal dan eksternal seperti:

1. Dua unit mobil operasional untuk kegiatan Humas.
2. Satu unit sepeda motor.

3. Satu unit komputer di ruangan Humas yang digunakan untuk membuat berita yang akan diinformasikan melalui media dan untuk membuat naskah pidato Bupati.
4. Tiga kamera digital yang digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
5. Dua kamera video yang digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
6. Satu unit mixer editing yang digunakan untuk mengedit gambar yang telah didokumentasikan.

Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, Humas bisa menjalankan tugasnya baik itu memberikan pelayanan terhadap pelamar CPNS tahun 2009 maupun kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan dengan pemerintahan Daerah.

Bagian Dokumentasi Pemberitahuan Pemberitaan ini berwenang sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan mendokumentasikan kegiatan Bupati Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
2. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan Humas baik itu intern maupun eksteren.
3. Menyiapkan berita yang akan dipublikasikan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik seperti dalam penerimaan CPNS tahun 2009, membuat pemberitaan tentang kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, (**Dakyar, Wawancara 21 April 2010**).



## **BAB IV**

### **ANALISA DATA**

Setelah penyajian data disajikan pada bab 111, selanjutnya akan dianalisis pada bab IV untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Pemda Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009, dan apa faktor pendukung dan penghambatnya. Dalam analisa data ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan cara menggambarkan data dan dianalisis sesuai dengan data yang penulis dapatkan.

#### **A. Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009.**

Humas pemerintah Kabupaten Rokan Hulu bertanggung jawab kepada asisten pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, untuk menjalankan fungsinya menjalin hubungan yang baik, interen maupun eksteren dan menginformasikan kebijakan Pemerintah, memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan khususnya bagi pelamar CPNS tahun 2009.

Dari penjelasan di atas dapat dianalisa bahwa Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan bertanggung jawab terhadap semua pihak baik itu kepada pemerintah maupun masyarakat untuk menjalankan fungsinya sebagai pemberi informasi dan penerangan bagi masyarakat tentang kebijakan Pemerintah Daerahnya. Dalam meberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 untuk tahap pertama Humas menyebarluaskan informasi kebijakan

Pemerintah tentang penerimaan pegawai CPNS tahun 2009. Dan juga Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai strategi dalam memberikan pelayanan, yaitu:

1. Menyebarluaskan informasi kepada masyarakat kebijakan pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009

Sebagai seorang Humas, Humas pemerintah Daerah kabupaten Rokan Hulu bertanggung jawab menyampaikan kebijakan pemerintah Daerah kepada masyarakat seperti kebijakan penerimaan CPNS tahun 2009. dalam hal ini Humas telah melaksanakan fungsinya yaitu menginformasikan kepada masyarakat, ini dapat dilihat kerja keras Humas dalam menyebarluaskan informasi dan berbagai jalur komunikasi yang digunakan seperti pembuatan baliho dan lain lain.

2. Penggunaan media massa

Sebagai Humas selayaknya menginformasikan kebijakan pemerintah seperti informasi CPNS tahun 2009 untuk menginformasikan kepada masyarakat Humas tentu menggunakan media, untuk menjalankan tugasnya Humas telah melakukan kerja sama atau penggunaan berbagai media, media cetak dan media elektronik. Hetrogenya masyarakat medialah yang cocok digunakan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu untuk menyampaikan pesan tentang penerimaan CPNS tahun 2009, media merupakan jalur penting bagi Humas untuk menginformasikan kepada masyarakat khususnya penerimaan CPNS tahun 2009. dapat disimpulkan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah melaksanakan tugasnya seperti

senantiasa memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat khususnya pelamar CPNS tahun 2009.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam menyebarluaskan informasi dapat dilihat dari beberapa kerja sama dengan media dan penggunaan media, Humas tidak hanya menggunakan media tetapi juga telah menyebarkan surat edaran kepada instansi kecamatan dan kecamatan menyampaikan kepada masyarakatnya. Hal ini menunjukkan Humas senantiasa menyebarluaskan informasi kebijakan pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009.

3. Melakukan penerimaan pegawai CPNS tahun 2009 secara formal.

Humas pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam menjalankan tugasnya seperti menyampaikan kebijakan pemerintah daerah, tidak terlepas dari aturan pemerintah pusat dalam arti bahwa Humas mentaati prosedur yang telah di tentukan

4. Menciptakan kepuasan pelayanan informasi dan prosedur administrasi yang baik

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan terhadap CPNS tahun 2009, telah dijalankan dengan baik seperti pelayanan informasi yang mudah didapatkan masyarakat ini dikarenakan adanya hubungan baik Humas dengan berbagai media, dan pelayanan prosedur administrasi yang cepat proses administrasi seperti menciptakan kecepatan, ketepatan, kenyamanan dan keramahan. Proses pelayanan berjalan dengan baik.

5. Menjalin hubungan dengan media, media cetak dan media elektronik.

Menjalin hubungan dengan media merupakan suatu hal yang penting bagi humas, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat khususnya bagi pelamar CPNS tahun 2009 telah menjalin hubungan dengan media, media cetak dan media elektronik, bentuk hubungan tersebut seperti konferensi pers, adanya saling keterbukaan dan kepercayaan dalam berinteraksi.

Menjalin hubungan dengan media telah dilakukan Humas ini dibuktikan adanya wartawan yang berdatangan ke kantor Humas setiap harinya ini membuktikan telah adanya hubungan dengan media.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam melaksanakan tugasnya tidak terlepas dari bantuan staf Humas itu sendiri, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu memiliki dua Sub Bagian yaitu Sub Bagian Informasi dan Sub Bagian Dokumentasi Pemberitahuan Pemberitaan ke dua sub bagian ini mempunyai tugas masing-masing. Bagian informasi mempunyai tugas untuk menginformasikan tentang kebijakan pemerintah daerah dan menginformasikan kepada masyarakat. Sedangkan bagian dokumentasi pemberitahuan pemberitaan bertugas mendokumentasikan kegiatan yang berhubungan dengan pemerintah daerah maupun masyarakat, dan menyiapkan penyajian berita untuk diinformasikan kepada publik. Untuk menyampaikan berita atau informasi kepada publik Humas tentu membina hubungan dengan media.

Membina hubungan dengan media banyak hal yang harus diperhatikan, Humas tentu memiliki prinsip-prinsip dalam membina hubungan baik dengan

media/pers, prinsip itu bisa berbentuk saling keterbukaan dalam memberikan informasi terhadap media.

Hubungan yang baik akan menumbuhkan rasa kepercayaan, memberikan penerangan kepada masyarakat mengenai kebijakan pemerintah karena Humas merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan kepercayaan, di dalam Humas itu sendiri merupakan suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis baik itu terhadap masyarakat maupun media. Hubungan Humas dengan media telah terjalin, ini dibuktikan adanya wartawan yang berdatangan ke kantor Humas untuk mencari berita dan Humas memberi kesempatan kepada wartawan untuk di wawancarai.

Untuk memudahkan Humas menjalankan tugasnya Humas harus senantiasa menjaga hubungan yang harmonis baik itu kepada publik maupun media, dan media merupakan suatu hal yang penting bagi instansi pemerintah maupun noninstansi pemerintah untuk menyampaikan pesan kepada khalayak publik, dengan adanya media pesan bisa sampai kepada masyarakat luas. Humas pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah menjalankan fungsinya, baik itu membina hubungan dengan media untuk menginformasikan kebijakan pemerintah tentang penerimaan CPNS tahun 2009, maupun hubungan dengan masyarakat. Ini dapat dilihat dari kerjasama dengan media, kunjungan pers, dan keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan Bupati, yaitu dengan memberikan undangan kepada orang yang sering berinteraksi di masyarakat seperti para mubalig, tokoh agama, dan tokoh adat dengan mengikutsertakan kegiatan Bupati Rokan Hulu seperti kegiatan kunjungan kerja dan lain-lain.

Dan juga Humas tidak terlepasnya kerja sama dengan berbagai media, untuk menciptakan kepuasan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009, dan media yang digunakan Humas adalah Riau Pos, Riau Pesisir, Rakyat Riau, Metro Riau, Tribun Pekanbaru, Pekanbaru Pos, Media Riau, SKM Utusan Melayu, SKM Radar, SKM Horas Plus, SKM Moral, SKM Sangkakala, SKM Bidik Kasus, SKM Riau Editor, Clean Government, Harapan Rakyat, Tabloid Intermezo, Tabloid Mentari, Tabloid Pondasi, Tabloid Ekspos, Tabloid Buser.

Media merupakan saluran bagi Humas untuk menyampaikan kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini, Humas selalu menyebarluaskan informasi dan memberikan pelayanan khususnya tentang penerimaan CPNS tahun 2009 dan media elektronik yaitu Radio RPD, Radio Pelangi, dan R TV media tersebut merupakan wadah bagi Humas untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Selain faktor pendukung Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan informasi Humas juga memiliki faktor penunjang untuk melakukan kegiatan seperti penyiapan berita yang akan disampaikan kepada masyarakat melalui media, faktor penunjang tersebut seperti kamera digital, kamera vidio, dan mixer editing, dengan ini Humas menyiapkan berita untuk dipublikasikan kepada publik. Dalam menyebarluaskan informasi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu tidak hanya menggunakan media tetapi juga menyebarkan surat edaran melalui instansi Kecamatan, Humas terus menyebarkan informasi kepada masyarakat membuat baliho di tempat keramaian seperti di pinggir jalan.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009, dalam menciptakan kepuasan pelayanan banyak hal yang harus dipersiapkan dan diperhatikan, pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha seperti kegiatan di bidang jasa, tak ubahnya juga instansi pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, kualitas pelayanan sangat penting karena dari pelayanan yang baik akan membentuk citra yang baik, dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 adanya kerja sama Humas Pamarintahan Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan bagian BKD.

Fasilitas yang diberikan adanya fasilitas yang tersedia khusus untuk pelamar CPNS tahun 2009 seperti tersedia lapangan parkir, dan kenyamanan tempat, untuk terciptanya kecepatan, ketepatan, dalam prosedur administrasi Humas menggunakan komputer yang telah di khususkan untuk penerimaan CPNS tahun 2009, tersedianya sarana dan prasarana yang disediakan Humas, mempermudah CPNS dalam menyelesaikan administrasi, dalam memberikan pelayanan juga ditekankan kesopanan, keramahan.

Dapat disimpulkan bahwa tutur kata yang sopan sangat diperhatikan dalam memberi pelayanan, tutur kata yang sopan akan menarik perhatian khalayak dan merasa dilayani dengan baik, begitu juga ketepatan dalam tulisan, dalam memberikan pelayanan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu menekankan untuk menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat khususnya CPNS tahun 2009 dan Humas mampu memberikan penjelasan–penjelasan kepada masyarakat.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009**

### **1. Faktor yang mempengaruhi strategi Humas**

Dalam pelayanan informasi Humas mengalami hambatan yaitu Humas tidak mengumumkan nilai hasil tes CPNS tahun 2009 hambatan ini disebabkan karena Pemerintah Pusat tidak mengeluarkan nilai tersebut. Tidak dikeluarkannya nilai hasil tes CPNS tahun 2009 oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dikarenakan nilai tersebut adalah kebijakan pemerintah pusat dan pemerintah pusat tidak mengeluarkan nilai tersebut, dalam hal ini Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat apa yang menjadi kebijakan pemerintah pusat dan itulah yang disampaikan Humas kepada pemerintah daerah.

Humas pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009, pelayanan masalah administrasi baik itu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan, Humas dapat melayani dengan baik dan tidak ada hambatan, Humas menjalankan tugasnya dengan sarana dan prasarana yang ada.

### **2. Faktor pendukung Humas dalam memberikan pelayanan**

Adapun faktor pendukung Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 dari segi pelayanan informasi adanya dukungan kerjasama dengan berbagai media, media



cetak dan media elektronik Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 dan dapat menjalankan tugasnya dengan efektif karena:

1. Adanya kerja sama antara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan bagian BKD
2. Adanya kerja sama dengan staf kehumasan

Kemudian adanya fasilitas yang mendukung kegiatan Humas seperti, dua unit mobil operasional untuk kegiatan Humas, satu unit sepeda motor, satu unit komputer di ruangan Humas yang digunakan untuk membuat naskah pidato Bupati, tiga kamera digital yang digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, dua kamera video yang digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu. satu unit mixer editing yang digunakan untuk mengedit gambar yang telah di dokumentasikan, fasilitas inilah yang dipergunakan Humas untuk melakukan aktivitasnya.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan utama Humas pemerintah adalah melayani, menyampaikan kebijakan pemerintah dan memberikan penerangan kepada masyarakat., oleh karena itu Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu senantiasa memberikan informasi dan penerangan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat seperti kebijakan tentang penerimaan CPNS tahun 2009.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun hasil penelitian yang penulis dapatkan dilapangan dapat ditarik kesimpulan:

##### **1. Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009**

- a) Dalam memberikan pelayanan kepada publik khususnya pelamar CPNS tahun 2009 Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu tidak terlepas dari kerja sama berbagai pihak seperti bagian BKD dan personil staf Humas.
- b) Humas menjalankan tugasnya, memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 seperti pelayanan informasi Humas tidak terlepas yang namanya media dan Humas kerjasama dengan berbagai media, media cetak dan media elektronik dan didukung oleh sarana dan prasarana yang ada.
- c) Humas senantiasa menginformasikan kebijakan pemerintah kepada masyarakat mengenai CPNS khususnya pelamar CPNS tahun 2009.

Dalam menjalankan tugasnya Humas juga memiliki faktor penunjang seperti, dua unit mobil operasional untuk kegiatan Humas, satu unit sepeda motor, satu unit komputer diruangan Humas yang digunakan untuk membuat naskah pidato Bupati, tiga kamera digital yang digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, dua

kamera video yang digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Satu unit mixer editing yang digunakan untuk mengedit gambar yang telah di dokumentasikan.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelamar CPNS Tahun 2009**

Adapun faktor yang mempengaruhi strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan informasi bagi pelamar CPNS tahun 2009 adalah tidak adanya informasi dari pemerintah pusat tentang pengumuman nilai hasil tes CPNS sehingga Humas tidak mengumumkan nilai tersebut. Tidak di keluarkan nilai hasil tes CPNS tahun 2009 mempengaruhi strategi Humas untuk memberikan pelayanan informasi terhadap pelamar CPNS.

### **B. Saran**

- a. Humas hendaknya selalu koordinasi dengan pemerintah pusat agar terjadi hubungan yang lebih baik
- b. Hendaknya Humas rutin menyampaikan kebijakan pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu baik itu melalui media cetak maupun media massa
- c. Humas perlu mendapat perhatian dari pemerintah untuk meningkatkan kinerja yang baik
- d. Humas hendaknya selalu menjaga hubungan, baik itu terhadap media, maupun publik, dan pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Linggar, *Teori dan Profesi Kehumasan*, Bumi Aksara: 2000
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur penelitian*, Rineka Cipta: 2006.
- Iriantara, Yosai, *Media Relation*, Simbiosis Rakatama Media, Bandung: 2005.
- Jefkinns, Frank, *Public Relation*, Erlangga Jakarta: 1928.
- Kuncoro, Mudrajad, *Strategi*, Erlangga, Jakarta: 2000.
- Moleong, lexi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Rosda, 2009: Bandung
- Moenir, *Manajemen Pelayanan umum*, Bumi Aksara, Jakarta: 2000.
- Mudrajad, kuncoro, *strategi Public Relation*, Erlangga group esensi Jakarta, Jakarta: 2002.
- Morissan, *Manajemen public relations*, Kencana, Jakarta: 2008
- Moore, Frazier, *Humas*, Rosda, Bandung: 2005
- Oliver, Sandra, Moenir, *Manajemen Pelayanan umum*, BumiAksara Jakarta: 2000.
- Ruslan, Rosadi, *Manajemen Public Relation*, Rajawali Pers, Bandung: 2003.
- \_\_\_\_\_ 1999. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_ *Manajmen Public Relation*, Rajawali Pers, Bandung: 2007.
- Suhandang, Kustadi, *Public Relation perusahaan*, Bandung: 2004.
- Soemirat, Soleh, *Dasar-dasar Public Relation* Rosda Karya, Bandu 2005
- Scott M. Cutlip. Allen H. Center. Glen M. Broom, *Effective Public Relation*, Kencana Jakarta: 2006.
- Tondowidjojo, John, *public Relation Grasindo*, Jakarta: 2004.
- Uchjana, Onong, Effendy, *Ilmu konunikasi*, Rosda Bandung: 2004.

\_\_\_\_\_Effendy, *Human Relation dan public relation*, Mandar Maju,  
Bandung:

Achmad, *Laporan keterangan pertanggung jawaban Bupati Kab Rohul akhir tahun 2009*, Pasir Pengaraian: 2008

Rokan Hulu dalam angka badan statistik Kad Rokan Hulu dan badan perencanaan pembangunan penelitian dan pengembangan Kab Rokul: 2008

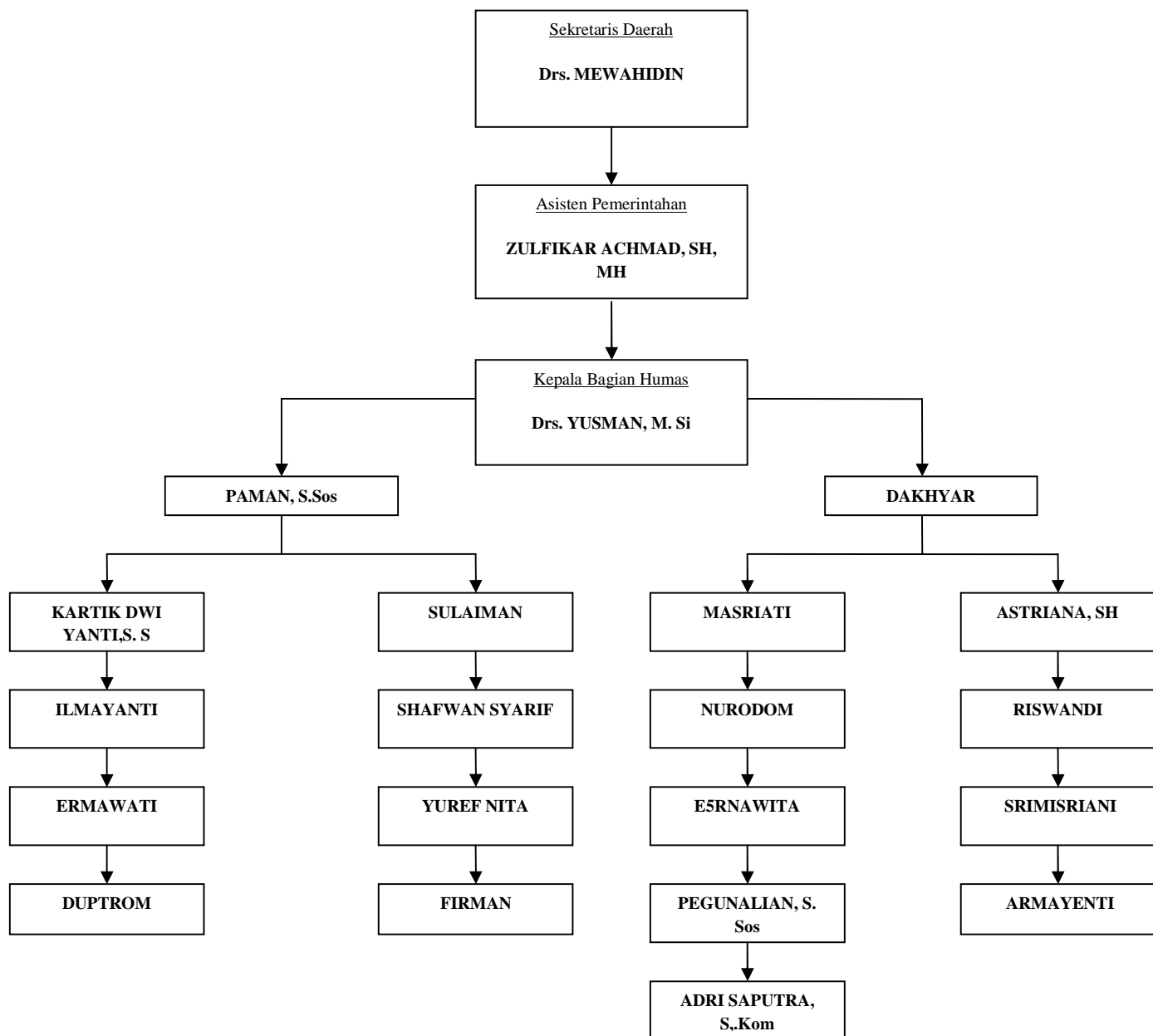
Nurzena dkk, *Napak tilas terbentuknya Kabupaten Rokan Hulu*, Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu, Pasir Pengaraian: 2007

(<http://www./google.com/umas/pemerintahan/group/htp/time/8.15>)

## **Wawancara**

1. Apa strategi Humas dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009?
2. Bagaimana Humas menybarluaskan informasi penerimaan CPNS tahun 2009?
3. Dalam penerimaan CPNS tahun 2009 apakah Humas menjalin hubungan dengan media? Dan hubungan tersebut seperti apa?
4. Media apa saja yang digunakan Humas dalam menyampaikan informasi kepada publik dalam penerimaan CPNS tahun 2009?
5. Apa upaya yang dilakukan Humas dalam menjaga hubungan dengan publik?
6. Kegiatan apa saja yang dilakukan Humas dalam menjalin Hubungan dengan public?
7. Apa factor pendukung dan penghambat Humas dalam memberikan pelayanan bagi pelamar CPNS tahun 2009? Dan apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut
8. Sarana dan prasarana apa saja yang disediakan Humas dalam penerimaan CPNS tahun 2009?
9. Bagaimana Humas menciptakan kepuasan pelayanan terhadap pelamar CPNS tahun 2009?
10. Dalam menciptakan rasa kenyamanan bagi pelamar CPNS tahun 2009 fasilitas apa saja yang diberikan ?
11. Bagaimana staf/pegawai Humas menciptakan kecepatan, ketepatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelamar CPNS tahun 2009?
12. Apa penyebab nilai CPNS tahun 2009 tidak dikeluarkan?

**STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN HUMAS  
SETDA KABUPATEN ROKAN HULU**



Observasi, 10 Mei 2010