



NOMOR SKRIPSI  
4725/KOM-D/SD-S1/2021

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**IMPLEMENTASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DPRD KABUPATEN  
PADANG LAWAS UTARA PROVINSI SUMATERA UTARA**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (SI) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh

**LELI KARLINA**  
**NIM. 11643202137**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASAH**

Skripsi dengan judul **"Implementasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara"** yang ditulis oleh:

Nama : Leli Karlina  
 NIM : 11643202137  
 Prodi : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senin  
 Tanggal : 28 Juni 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

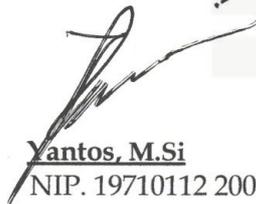
Pekanbaru, 12 Juli 2021  
 Dekan,



**Dr. Imron Rosidi, S.Pd, MA**  
 NIP. 19811118 200901 1 006

**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I

  
**Yantos, M.Si**  
 NIP. 19710112 200701 1 016

Sekretaris/ Penguji II

  
**Yefni, M.Si**  
 NIP. 19700914 201411 2 001

Penguji III

  
**Rafdeadi, MA**  
 NIP. 19821225 201101 1 011

Penguji IV

  
**Edison, M.I.Kom**  
 NIK. 130 17 082

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ciptakan dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

ciptakan milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## IMPLEMENTASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DPRD KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA

Disusun Oleh:

  
**LELI KARLINA**  
NIM. 11643202137

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 27 Januari 2021.

Pembimbing,

  
**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.**  
NIP. 196911181996032001

Mengetahui:  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

  
**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.**  
NIP. 196911181996032001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Nama : Leli Karlina

Nim : 11643202137

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini yang berjudul:  
**“IMPLEMENTASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
 PUBLIK DI KANTOR DPRD KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA”**  
 adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi  
 tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 12 Juni 2021  
 yang membuat pernyataan,



**LELI KARLINA**  
**NIM. 11643202137**





Pekanbaru, Januari 2021.

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di-  
Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Leli Karlina  
NIM. : 11643202137  
Judul Skripsi : Implementasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik  
Di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uiniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Mengetahui :  
Pembimbing,

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.  
NIP. 196911181996032001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

## ABSTRAK

**Nama** : Leli Karlina

**Jurusan** : Ilmu Komunikasi

**Judul** : Implementasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fungsi Humas sebagai penyebar informasi yang diharapkan oleh masyarakat agar dapat membenahi saluran komunikasinya dengan masyarakat. Kurangnya pemanfaatan media sosial dan website yang dikelola oleh Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara guna meningkatkan pelayanan publik, salah satu pelayanan publik di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara menerima dan melayani masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Masyarakat hanya dapat menyampaikan aspirasinya secara langsung dan menunggu reses anggota Dewan kedesa-desa, sedangkan reses tidak dilakukan keseluruhan desa yang ada di Kabupaten Padang Lawas Utara. Media sosial adalah salah satu yang diharapkan masyarakat sebagai perantara agar dapat menyampaikan aspirasi berupa kritik dan saran. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dianalisis berdasarkan teori yang ada bahwa Humas DPRD harus mengevaluasi kembali terhadap penggunaan media sosial yang ada agar terjalinnya hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Begitu juga terkait peningkatan kualitas pelayanan harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dari segi pelayanan yang disediakan oleh Kantor DPRD dan pihaknya sudah mengusahakan untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** *Humas, Pelayanan Publik, Kantor DPRD*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Name** : Leli Karlina  
**Department** : Communication  
**Title** : **Implementation of Public Relations in Improving Public Services at the DPRD Office of North Padang Lawas Regency**

This research is inspired by the function of Public Relations as a disseminator of information that the community expects in order to improve its communication channels with the community. Inability to improve public services through the use of social media and websites managed by the North Padang Lawas Regency DPRD Office, one of the public services is receiving and conveying aspirations from the community. The community can only express their desires directly and wait for the Council members' recess to visit villages, which does not occur in all villages in North Padang Lawas Regency. The community expects social media to act as an intermediary in conveying aspirations in the form of criticism and suggestions. This is a qualitative study that employs qualitative descriptive methods, with data collected through observation, interviews, and documentation. The research findings were analyzed using the existing theory that DPRD Public Relations should reconsider its use of existing social media in order to maintain a harmonious relationship with the community. Similarly, in aims to enhance the quality of services, predetermined standards must be met. In terms of the services provided by the DPRD Office, it has attempted to continuously improve the quality of service.

**Keywords:** *Public relations, Public services, Regional House of Representatives*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara”**. Tujuan penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1). Skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk mendapatkan gelar Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Drs. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Masduki M.Ag, selaku wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dr. Toni Hartono M.Si selaku wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
8. Dr. Azni S.Ag., M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

9. Ibu Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Yantos M.Si selaku Sektretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Ibu Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku pembimbing dan penasehat akademik .  
Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan.
12. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis kedepannya.
13. Orang tua tercinta Alm Bapak Jimin dan Ibu Paikem atas jerih payah, do'a dan dukungan yang telah diberikan yang tak mungkin terbalaskan, terima kasih bapak, ibu.
14. Pimpinan dan karyawan di DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara yang sangat berjasa dan ikut terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu, semoga dibalas oleh Allah SWT, Aamiin
15. Teman-teman terbaikku Lestari Zen, Junita Rizki, Riana Sa'adah, yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman seperjuangan dari ILKOM J dan PR B yang sama-sama berjuang untuk hidup ini. Semangat. Terima kasih atas semua perkataan dan perbuatan yang menghasilkan berbagai macam kenangan.
17. Teman-teman KKN desa Batang Nilo Kecil dan warga Desa Batang Nilo Kecil yang selama 2 bulan telah memberikan rasa kekeluargaan.

Pekanbaru, 20 Juli 2021  
Penulis,

**LELI KARLINA**  
**NIM. 1143202137**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori.....	10
1. Implementasi.....	10
2. Humas.....	12
3. Pelayanan Publik.....	17
C. Kerangka Pikir .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Sumber Data.....	25
D. Informan Penelitian .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Validitas Data.....	27
G. Teknik Analisis Data.....	27
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Sejarah DPRD Padang Lawas Utara .....	29

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tempat Pelaksanaan Penelitian .....	33
C. Bagian/Unit Kerja Tempat Penelitian .....	33
D. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Tempat Penelitian .....	34
E. Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja Tempat Penelitian .....	35
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Hasil Penelitian .....	48
B. Pembahasan.....	54
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Table 3.1</b>	Identitas Informan.....	25
<b>Table 3.2</b>	Identitas Informan.....	26
<b>Table 5.1</b>	Informan Penelitian .....	48



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Pikir Penelitian.....	23
<b>Gambar 4.1</b>	Bagan Organisasi.....	47



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara
2. LAMPIRAN 2 Hasil Wawancara
3. LAMPIRAN 3 Hasil Wawancara
4. LAMPIRAN 4 Hasil Wawancara
5. LAMPIRAN 5 Hasil Wawancara
6. LAMPIRAN 6 Hasil Wawancara
7. LAMPIRAN 7 Dokumentasi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Humas pemerintah memiliki dua tugas yang pertama, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai. Kedua, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari. Tidak hanya itu humas pemerintah juga bertugas untuk menasehati pimpinan departemen dalam hubungannya dan tanggapan publik terkait kebijaksanaan yang dijalankan.<sup>1</sup> Tugas pertama sebagai penyebar informasi terkait kebijaksanaan saja belum pernah diterima oleh masyarakat. Dengan begitu bagaimana masyarakat mengetahui terkait hal kebijaksanaan tersebut. Fungsi pemerintah memiliki beberapa bagian: pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*).<sup>2</sup> Pelayanan menjadi salah satu aspek utama dalam peningkatan citra yang baik kepada masyarakat atau khalayak. Dengan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa dilayani dan dipedulikan dengan pihak instansi.

Berbicara mengenai pelayanan, masyarakat sangat membutuhkan pelayanan jasa, barang dan administrasi yang jelas. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

<sup>1</sup> Meilyna Diah Anggrahini, Cristina Rochayanti, Edwi Arief Sosiawan, "Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Pengelolaan Isi Informasi Website Pemda Sebagai Media Communications Relations Dengan Masyarakat" Vol. 6 No. 2 Tahun 2008

<sup>2</sup> Dr. Muhadam Labolo, "Memahami Ilmu Pemerintahan", (Jakarta: Rajawali Pers)2014



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara juga memiliki humas yang bertugas mempublikasi, protokoler dan merancang kegiatan. Terkait dengan pelayanan publik, Humas DPRD juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada anggota dewan dan masyarakat. Pelayanan publik itu sendiri mencakup tentang penyampaian aspirasi, melayani dan menerima demo dalam bentuk pengaduan, dan melayani masyarakat yang membutuhkan informasi.

Humas DPRD itu sendiri mempunyai fungsi antara lain, menyusun rencana kegiatan pada sub bagian protokol dan hubungan masyarakat, menyusun bahan komunikasi dan publikasi, merancang administrasi kunjungan kerja DPRD, menyusun bahan keprotokolan pimpinan, merencanakan kegiatan DPRD, dan merencanakan keprotokolan Pimpinan DPRD, membuat pertanggungjawaban mengenai kegiatan pada bidang protocol hubungan masyarakat dan mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun. Humas DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara berada dibawah naungan Kabag Hukum dan Persidangan, yang disebut sebagai kasubag protokol dan humas.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 15 tentang penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik yang dimaksudkan disini adalah terkait fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik, dan melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan peneliti pelayanan publik di kantor DPRD masih memerlukan perbaikan. Dikarenakan tidak adanya sosialisasi terkait penyampaian aspirasi terhadap masyarakat membuat masyarakat bingung.

<sup>3</sup> Dr. Taufiqurokman, A.ks., S.Sos., M.Si dan Dr. Evi Satispi, SP.M.Si, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tanggerang Selatan: UMJ PRESS), 2018, hal-71



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hal tersebut membuat masyarakat menunggu kunjungan anggota DPRD ke desa mereka untuk dapat menyampaikan aspirasi mereka. Sedangkan kunjungan atau reses tidak dilakukan ke semua desa yang ada di kabupaten Padang Lawas Utara. Tujuan dari diadakannya sosialisasi adalah sebagai bentuk kepedulian Humas DPRD untuk membina hubungan baik dengan masyarakat guna menciptakan komunikasi dua arah.

Penghambat lainnya adalah kurangnya pemanfaat media sosial dan website untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan kesahnya. Website instansi tersebut juga masih belum efektif dikarenakan tidak adanya halaman penyampaian aspirasi masyarakat, terkadang juga tidak dapat di akses dan bukan hanya terkadang tetapi tidak bisa di akses sama sekali. Bahkan media sosial instansi terkait pun hanya ada satu yaitu facebook. Facebook instanssi yang bernama sekretariat DPRD Paluta (Padang Lawas Utara) itu sendiri saja hanya ada satu orang yang mengikuti. Tidak hanya sampai disitu saja bahkan tidak ada postingan apa pun didalamnya. Dalam hal ini menyebabkan masyarakat kurang berpartisipasi dalam program, perencanaan dan pelaksanaan kegiatan.

Agar tercapainya suatu tujuan bersama maka Humas DPRD dan masyarakat diharapkan dapat bekerja sama. Evaluasi antara keduanya harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Dimana pelayanan ini berpengaruh juga pada citra positif kantor DPRD itu sendiri. Sosialisasi dan memanfaatkan media yang ada menjadi solusi yang dapat dilakukan. Dengan begitu masyarakat dapat menyalurkan pendapat mereka yang berupa aspirasi maupun pengaduan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis berminat untuk meneliti fenomena tersebut bagaimana Humas DPRD meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan penulis mengangkat hal tersebut menjadi judul dari penelitian penulis yaitu: “Implementasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara”.

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan digunakan penegasan istilah sebagai berikut :

### 1. Implementasi

Menurut Sutabri dalam M. Eka Prasetya Hsb (2017) implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari suatu rencana yang sudah disusun secara matang dan tercapai.<sup>4</sup>

### 2. Humas

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam M. Eka Prasetya Hsb (2017) humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama.<sup>5</sup> Kasubbag Protokol dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas pokok membantu Kabag Hukum dan Persidangan di bagian Protokol dan Hubungan Masyarakat.

Humas DPRD itu sendiri mempunyai fungsi antara lain, menyusun rencana kegiatan pada sub bagian protokol dan hubungan masyarakat, menyusun bahan komunikasi dan publikasi, merancang administrasi kunjungan kerja DPRD, menyusun bahan keprotokolan pimpinan, merencanakan kegiatan DPRD, merencanakan keprotokolan Pimpinan DPRD, membuat pertanggungjawaban mengenai kegiatan pada bidang protocol dan hubungan masyarakat dan mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun.

### 3. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

<sup>4</sup> M. Eka Prasetya, “*Implementasi Situs Website Dprd Dalam Mempublikasikan Aktivitas Anggota DPRD Kota Pekanbaru*”, Jom Fisip, Juni 2017, hal-5

<sup>5</sup> Ibid

jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>6</sup>

### C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas untuk memperoleh hasil penelitian yang tepat sesuai fokus masalah yang telah direncanakan, maka penulis membuat rumusan masalah yang merupakan pokok-pokok pikiran secara jelas yaitu “Bagaimana Implementasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara ?”.

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi humas dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara.

#### 2. Kegunaan

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain:

- a. Kegunaan Teoritis diharapkan hasil penelitian sebagai bahan untuk menggali tambahan pengetahuan penulis tentang masalah-masalah dan ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan bacaan atau sumbangan ilmu dan pemikiran untuk menambah pengetahuan, wawasan atau bahan pertimbangan dalam menghadapi masalah yang sama.
- b. Kegunaan Praktis Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan, solusi serta bahan evaluasi bagi Kantor DPRD Padang Lawas Utara.

---

<sup>6</sup> Yayat Rukayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, No. 2, 2017, hal-56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penulisan dalam pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang kajian terdahulu, kajian teori yang mendukung penyusunan penelitian ini dan kerangka pikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini meliputi Jenis dan pendekatan penelitian kualitatif, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian, dalam hal ini adalah Kantor DPRD Padang Lawas Utara.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas gambaran umum penelitian dan pembuatan hasil dari penelitian.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Terdahulu

Penelitian tentang implementasi humas dan pelayanan publik ada sebelumnya. Penelitian tersebut sangatlah membantu dan banyak memberikan kontribusi dan masukkan dalam menyelesaikan penelitian ini:

1. Jurnal Elis Widiyawati, Volume 1, Nomor 3, Tahun 2013 yang berjudul “*Strategi Komunikasi Humas Eksternal Dalam Pelayanan Publik Di KORPRI Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Ulu*”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif . Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Matheww B. Miles dan A. Michael Huberman. Penggunaan media sebagai sarana penyampaian pesan dan informasi sebagai strategi pelayanan publik, masih kurang efektif mengingat masih ada beberapa kelemahan dimana peran media elektronik swasta dan media cetak seperti koran, majalah dan bulletin atau bahkan spanduk, baliho dan lainnya masih belum dimaksimalkan.
2. Jurnal Adhianty Nurjanah, Aswad Ishak, Sakir , Volume 9, Nomor 2, Tahun 2019 yang berjudul “*Implementasi E-Government Humas Pemerintah Provinsi Riau Dalam Komunikasi Bencana*”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pelaksanaan E-Goverment humas Riau dalam menangani persoalan kebencanaan telah dilaksanakan. Namun untuk mencapai efektifitas yang tinggi pemerintah masih melaksanakan kegiatan komunikasi kebencanaan tersebut dengan komunikasi tatap muka terhadap warga.
3. Jurnal Ahmad Sururi, Volume 08, Nomor 1, Tahun 2020 yang berjudul “*Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Di Kota Cilegon*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Kinerja implementasi kebijakan pelayanan publik pada



organisasi sektor publik kecamatan Cibeber Kota Cilegon sudah berjalan dengan efektif.

4. Jurnal Ryandra Dwi Daza Putra, Atjih Sukaesih, Silawati, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2019 yang berjudul “*Strategi Pelaksana Fungsi Humas Puskesmas Kuok Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan*”. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok telah menjalankan strategi dalam meningkatkan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari keempat fungsi humas, yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi yang telah meningkatkan pelayanan dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan Puskesmas Kuok.
5. Jurnal Ayu Puspa Yurita, Anwar Sani, Vol. 7 No. 2 Tahun 2019 yang berjudul “*Karakteristik Public Relation Pada Departemen Marketing Public Relation CNN Indonesia TV*”. Peneliti menggunakan metode Deskriptif kualitatif. Bahwa perbedaan tujuan, fungsi dan peran terantung dari kebijakan perusahaan masing-masing. CNN Indonesia TV melakukan efisiensi pada tujuan dan fungsi perusahaan, sedangkan peran departemen marketing public relations-nya sejalan dengan misi PR perusahaan yaitu ikut berkontribusi langsung dalam revenue perusahaan.
6. Jurnal Kurnia Setiyo Rini, Sugeng Rusmiwari, Herru Prasetya Widodo, Vol. 6 No. 1 Tahun 2017 yang berjudul “*Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuawana Tunggadewi*”. Jenis penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif. Peran PR dalam mempertahankan citra pada Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang adalah dengan cara memperbaiki dari dalam secara internal maupun dari luar eksternal, mulai dari menjalin hubungan baik dengan relasi Unitri, sesama pegawai, mahasiswa, dan OB UNITRI, sedangkan secara eksternal humas Unitri menjalin hubungan baik dengan media dan juga masyarakat sekitar Tlogomas. Selain itu juga humas Unitri memblow up kegiatan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

presentasi mahasiswa ke publik melalui media dari mulai seluruh jawa dan luar jawa.

7. Jurnal Annisa Dwi Pramuningrum, Dini Salmiyah Fithrah Ali, Vol. 13 No. 2 Tahun 2017 yang berjudul “*Strategi city Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program Smart Governance*”. Kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivis. Strategi yang digunakan Humas Pemerintah Bandung adalah publikasi melalui media cetak dan media sosial dengan memanfaatkan media berita online, portal bandung dan akun-akun media sosial lainnya. Sebelum melakukan publikasi, humas terlebih dahulu melakukan pendekatan dengan media agar dapat menghasilkan berita yang sesuai. Program pendekatan tersebut berupa *press gathering* dan bandung menjawab. Event yang diadakan Bandung terkait *smart governance* adalah *Asia-Africa Summit 2015* dan *Indonesia Smart City Forum 2016*. Melalui event tersebut bandung menjadi inisiator dalam melibatkan kota lain untuk menjalin kerjasama melalui suatu event. Strategi di atas menjadi keberhasilan *city branding* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Bandung karena informasi disampaikan secara masiv dan terus menerus sebagai wujud *smart governance*.
8. Jurnal Nilam Wardasari, Darsono Wisadirana, Zulkarnaen Nasution, Vol. 15 No. 2 Tahun 2013 yang berjudul “*Kinerja Praktisi Public Relations Dalam Implementasi Kegiatan Human Relations*”. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus desain multikasus. Pemilihan informan berdasarkan teknik purposif. Bahwa eksistensi yang dimiliki praktisi *public relation* pada PT PLN dan PT POS (persero) area Malang kuat, hal tersebut terbukti dari peranan dan keaktifan praktisi *public relation* pada kegiatan *human relation*. Setiap BUMN mempunyai pertimbangan pengalaman bekerja di PT PLN dan kemampuan yang sudah terlihat. Sedangkan untuk PT POS (Persero) area Malang mempunyai pertimbangan berupa nilai tes ujian dan interview yang terbaik. Kinerja praktisi *public relation* dikatakan baik karena dapat memenuhi kepribadian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang baik, kegiatan *human relations* yang merata dan hasil evaluasi kegiatan *human relations* yang baik pula.

9. Jurnal Nanda Sarah Luthfiyyah, Vol. 4 No. 2 Tahun 2017 yang berjudul “*Implementasi Public Relations Dalam Membangun Brand Awareness AIESEC Universitas Andalas Sebagai Organisasi Kepemimpinan*”. Metode kualitatif dengan model komunikasi Laswell yaitu say what. PR AIESEC Unand dalam memilih media untuk mengenalkan AIESEC kepada publik cukup membantu menaikkan brand awareness mengenai organisasi ini. Tidak hanya menggunakan media untuk membangun brand itu sendiri tetapi event berkolaborasi dengan pemerintah, ukm atau komunitas.
10. Jurnal Yanuar Luqman, Vol. 2 No. 1 Tahun 2013 yang berjudul “*Peran Dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri Di Semarang*”. Menggunakan metode Deskriptif pendekatan kualitatif. Peran humas di universitas cenderung bertindak *communication technician* dan hanya sedikit berperan sebagai *communication fasilitator*. Hal ini disebabkan karena organisasi dan data kerja universitas tidak memberi kesempatan yang banyak untuk berperan.

## B. Landasan Teori

### 1. Implementasi

#### a. Pengertian implementasi

Implementasi dalam kamus bahasa indonesia dalam Ali Miftakhul Rosyad adalah pelaksanaan, penerapan. Adapun implementasi menurut para ahli yakni, menurut Usman implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekasnime suatu sistem.<sup>7</sup> Menurut Bernadie R. Widjaya dan Susilo Suprado dalam Ismet Susila (2015) mengatakan bahwa implementasi adalah proses mentransformasikan suatu rencana kedalam praktek. Sementara menurut Ripley dan Franklin

<sup>7</sup> Ali Miftakhu Rosyad, “*Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Pembelajaran Di Lingkungan Sekolah*”, Vol. 5 No. 02, 2019



berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau sejenis keluaran yang nyata (*tangible output*).<sup>8</sup>

Adapun pendapat lain tentang implementasi yang dikemukakan oleh Wahab dan beberapa penulis menempatkan tahap dari pernyataan Grindle dalam Haedar Akib bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administrasi yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.<sup>9</sup> Dengan ini dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan praktek humas dalam mewujudkan suatu kebijakan dengan tujuan masyarakat dapat menerima suatu kebijakan tersebut dan masyarakat dapat ikut serta merasakan hasil dari proses tersebut.

#### b. Implementasi Program Kerja Humas

Ada dua klasifikasi program kerja humas berdasarkan waktu penyelenggaraannya yaitu program kerja rutin dan insidental. Program kerja rutin berarti dilakukan secara terus-menerus seperti penerbitan pres reales pada setiap kegiatan, mengkliping berita dari media cetak, membuat statistik informasi, mengelola isu hubungan personil, meluruskan berita yang dimuat jika mengandung kesalahan dan sebagainya. Sedangkan program kerja insidental hanya dilaksanakan pada waktu tertentu untuk mendukung pelaksanaan program kerja seperti mengikuti undangan untuk berpartisipasi, menyelenggarakan konferensi pers, pengusulan pembentukan forum humas, menambah personil staf humas dan sebagainya.<sup>10</sup>

Menurut Rosadi dalam Nurtanio Agus (2017) tahap perencanaan program kerja humas dan pelaksanaannya adalah :

1. Analisis perilaku umum dan hubungan organisasi dengan lingkungan, dimaknai dengan bagaimana kecenderungan situasi lingkungan yang sedang berjalan itu tergambar dari perilaku yang ditunjukkan publik.

<sup>8</sup> Ismet Susila, “*Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*”, (Yogyakarta: Deepublish) 2015 hal- 42 (ebook 6 Juli 2020)

<sup>9</sup> Haedar Akib, “*Implementasi Kebijakan*”, Vol. 1 No. 1 Tahun 2010

<sup>10</sup> Nurtanio Agus, Rahmania Utari, “*Humas Pendidikan*”, (Yogyakarta: FIP UNY, 2017) hal.57-58



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menentukan dan memahami perilaku tiap kelompok dalam dan luar organisasi, pelaksana humas dapat melakukan observasi atau pengamatan terhadap kelompok-kelompok yang ada baik publik eksternal maupun internal.
3. Analisis tingkat opini publik (internal dan eksternal), untuk mengetahui tingkat dukungan publik dan kepedulian tentang sebuah isu-isu tertentu.
4. Antisipasi kecenderungan masalah yang potensial dan peluang-peluang, harus dilakukan estimasi sejauh mana peluang humas dalam memecahkan masalah atau mengeluarkan sebuah ide.
5. Memformulasikan dan merumuskan kebijakan, pelaksana humas mulai menyusun kegiatan atau program sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.
6. Merencanakan alat/cara yang sesuai untuk meningkatkan dan mengubah perilaku kelompok, setiap penyusunan kegiatan atau program kerja harus disertakan rencana teknis berupa fasilitas apa saja yang diperlukan.
7. Menjalankan aktivitas sesuai dengan program yang direncanakan.
8. Menerima umpan balik untuk di evaluasi lalu menyesuaikan.

## 2. Humas

### a. Pengertian Humas

Humas berperan penting dalam instansi pemerintah. Dimana humas pemerintahan berfungsi sebagai komunikator baik kedalam maupun keluar dan sebagai pemecah masalah.

Peran public relation/humas tersebut diharapkan dapat menjadi “mata” dan “telinga” serta “tangan kanan” top manajemen dalam organisasi atau lembaga. Salah satu definisi humas/PR yang diambil dari *The British Institute of Public Relations*, berbunyi:

1. “*Public Relations activity is management of communications between an organization and its public.*” ( Aktivitas public relation adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. “*public relations practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its public.*” ( Praktik public relation adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya).

Definisi humas Dr. Rex Harlow dalam bukunya berjudul : *A model for public relations education for professional practices* yang diterbitkan oleh *International public relations association (IPRA)*, menyatakan bahwa definisi dari “humas/PR adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk mampu meanggapi 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.”<sup>11</sup>

#### b. Fungsi Humas

Menurut Edward L. Bernay, terdapat 3 fungsi humas, yaitu:

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

Menurut pakar humas internasional, Cultip & Center, and Canfield fungsi humas/PR dirumuskan sebagai berikut:

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).

<sup>11</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008) hal 16



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publiknya serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

#### c. Peran humas

Peran humas sangat besar dalam berbagai kegiatan di sebuah perusahaan atau instansi pemerintah. Menurut kamus besar bahasa indonesia arti peranan adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.<sup>12</sup> Menurut Dozier & Broom peranan humas/public relations dalam suatu organisasi dibagi menjadi empat kategori:

##### 1. Penasehat ahli (*expert prescriber*)

Seorang humas/public relations harus memiliki kemampuan yang tinggi dalam menyikapi masalah dan memecahkan sebuah masalah yang dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.

##### 2. Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Praktisi humas/public relations bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam suatu hal guna mendengarkan apa yang diinginkan dan menjadi harapan publiknya. Dimana komunikasi yang terjadi antara keduanya harus tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi.

##### 3. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*)

<sup>12</sup> Haryono, Danil dkk. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta Barat: PT Media Pustaka, 1999) hal 454

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peranan seorang praktisi dalam proses ini merupakan bagian dari tim manajemen. Maksud dari hal tersebut adalah guna membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasih maupun sebagai pengambil keputusan dalam mengatasi suatu krisis.

4. Teknisi komunikasi (*communication technical*)

Peranan ini menjadikan praktisi sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*. Sistem organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

**d. Tugas Humas**

Dalam Rochma A. Hidayah (2015) ada beberapa tugas humas, yaitu:<sup>13</sup>

1. Mengamankan kebijakan
2. Memberi pelayanan dan menyebar luaskan pesan atau informasi
3. Menjadi komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi serta menampung aspirasi dan memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat.
4. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan politik serta membantu instansi dalam mewujudkan program pembangunan sosial.

Adapun ruang lingkup tugas PR/humas dalam sebuah organisasi /lembaga dalam Rosady Ruslan (2016) antara lain:<sup>14</sup>

1. Membina hubungan ke dalam (publik internal)

<sup>13</sup> Rochma A. Hidayah “*Kajian Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Provinsi Sulawesi Utara*”, Vol. 4 No. 3 Tahun 2015

<sup>14</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016) hal- 23



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang dimaksud publik internal adalah yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang PR/humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif dalam masyarakat.

#### 2. Membina hubungan keluar (publik eksternal)

Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat).

#### e. Kegiatan Humas

Menurut H. Fayol dalam Rosady Ruslan (2016) ada beberapa kegiatan dan sasaran PR sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Membangun identitas dan citra perusahaan (*building corporate identity and image*), mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak
2. Menghadapi krisis (*facing of crisis*)
3. Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*promotion public causes*)

Dalam Rochma A. Hidayah (2015) menunjang pelaksanaan dari tugas dan fungsinya, kegiatan humas yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Kemampuan untuk membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan dari pihak pimpinan instansi/lembaga dengan public internal dan eksternal.
2. Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi atau narasumber berita baik berasal dari instansi/lembaga maupun berasal dari pihak publiknya.
3. Melakukan pendokumentasian dari setiap kegiatan publikasi dan peristiwa ajang khusus acara penting (*special events*) di lingkungan instansi/lembaganya, baik dalam bentuk media cetak maupun elektronik.

<sup>15</sup> Ibid

<sup>16</sup> Rochma A. Hidayah "Kajian Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Provinsi Sulawesi Utara", Vol. 4 No. 3 Tahun 2015

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mengumpulkan data informasi yang berasal dari berbagai sumber khususnya yang berkaitan dengan kepentingan bagi instansi/lembaga atau opini public yang berkembang sebagai upaya penelitian dan keperluan untuk menganalisis serta pengembangan rencana dan prograam kerja.
5. Kemampuan menciptakan produk-produk publikasi humas seperti kliping berita, konsep penulisan pidato, press release, majalah, dan brosur.

**e. Karakteristik Humas**

Menurut Cultip, Center dan Broom dalam Nilam Wardasari dkk (2013) ada sepuluh kategori yang mengiktisarikan pekerjaan spesialis PR, yaitu:<sup>17</sup>

1. Menulis dan menyunting
2. Menjadi penghubung media dan pemuatan
3. Melakukan penelitian
4. Mengatur manajemen dan administrasi
5. Melakukan konselinng
6. Menyelenggarakan kegiatan khusus
7. Berpidato
8. Berproduksi
9. Memberi pelatihan
10. Melakukan kontak

**3. Pelayanan Publik**

**a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pada dasarnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan yang dibutuhkan oleh konsumen. Ada beberapa definisi pelayanan yakni: Menurut Kotler dalam Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Aprilawati (2017) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,

---

<sup>17</sup> Nilam Wardasari, Darsono Wisadirana, Dan Zulkarnaen Nasution, “*Kinerja Praktisi Public Relation Dalam Implementasi Kegiatan Human Relation*”, Vol. 15 No. 2 Tahun 2013



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Gronroos dalam Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati (2017) pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangibel yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sedangkan Menurut Daviddow dan Uttal dalam Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati (2017) bahwa pelayanan adalah usaha apa saja yang mempertinggikan kepuasan pelanggan.<sup>18</sup>

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu jasa atau barang yang diberikan oleh distributor kepada konsumen. Menurut Gaspersz dalam Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi dimensi sebagai berikut<sup>19</sup>:

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.

<sup>18</sup> Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati, "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon", Vol. 4, No. 2, 2017, hal-6

<sup>19</sup> Ibid



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC dan alat komunikasi.

Memberikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat merupakan tugas pokok penting dari pemerintah. Dimana pelayanan publik merupakan suatu pemberian jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun pengertian dari beberapa ahli tentang pemahaman pelayanan publik itu sendiri, yakni: Menurut Robert dalam Neneng Siti Maryam(2016), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Sedangkan Menurut Widodo pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.<sup>20</sup> Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang disediakan jika kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya museum atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya barang private (restoran).<sup>21</sup>

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan pasal 1 ayat 1 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh

<sup>20</sup> Neneng Siti Maryam, “*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”, Vol. 6 No. 1 Juni 2016

<sup>21</sup> Bambang Istianto, “*Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*”, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011 hal-106



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.<sup>22</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan yang diinginkan masyarakat demi terciptanya suatu kenyamanan atau kesejahteraan antara pemberi layanan dan penerima layanan.

#### b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi pelayanan

Menurut Tilaar dalam Dr. Taufiqurokman, A.ks., S.Sos., M.Si dan Dr. Evi Satispi, SP.M.Si (2018) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:<sup>23</sup>

1. Dedikasi dan disiplin, untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia harus mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Orang yang berdedikasi tinggi adalah orang yang mengerti akan profesinya sendiri.
2. Jujur, kejujuran sangan penting, bukan hanya untuk orang lain tetapi untuk diri sendiri. Dimana kejujuran merupakan suatu sikap profesionalisme untuk menghasilkan poduk yang unggul dan dapat bersaing secara terus-menerus.
3. Inovatif, seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru.
4. Tekun, seorang manusia yang unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya.
5. Ulet, berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan

<sup>22</sup> Ombudsman.go.id 08 Juli 2020 jam 09.00

<sup>23</sup> Dr. Taufiqurokman, A.ks., S.Sos., M.Si dan Dr. Evi Satispi, SP.M.Si, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tanggerang Selatan: UMJ PRESS), 2018, hal-77



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6. Sumber daya manusia, sumber daya manusia merupakan suatu aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintah. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.
7. Kepemimpinan, merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektivitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pemimpin yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah diagram atau bagan yang menjelaskan alur secara logika berjalannya sebuah penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengkonsepkan operasional dalam bentuk kerangka berpikir sehingga mampu mempermudah penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, adapun yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
2. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
3. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publiknya serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Guna mempermudah peneliti untuk pengamatan dalam, “Implementasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor DPRD Kabupaten

Padang Lawas Utara”. Maka berdasarkan kerangka teoritis adapat dipaparkan dalam bentuk bagan dibawah ini:

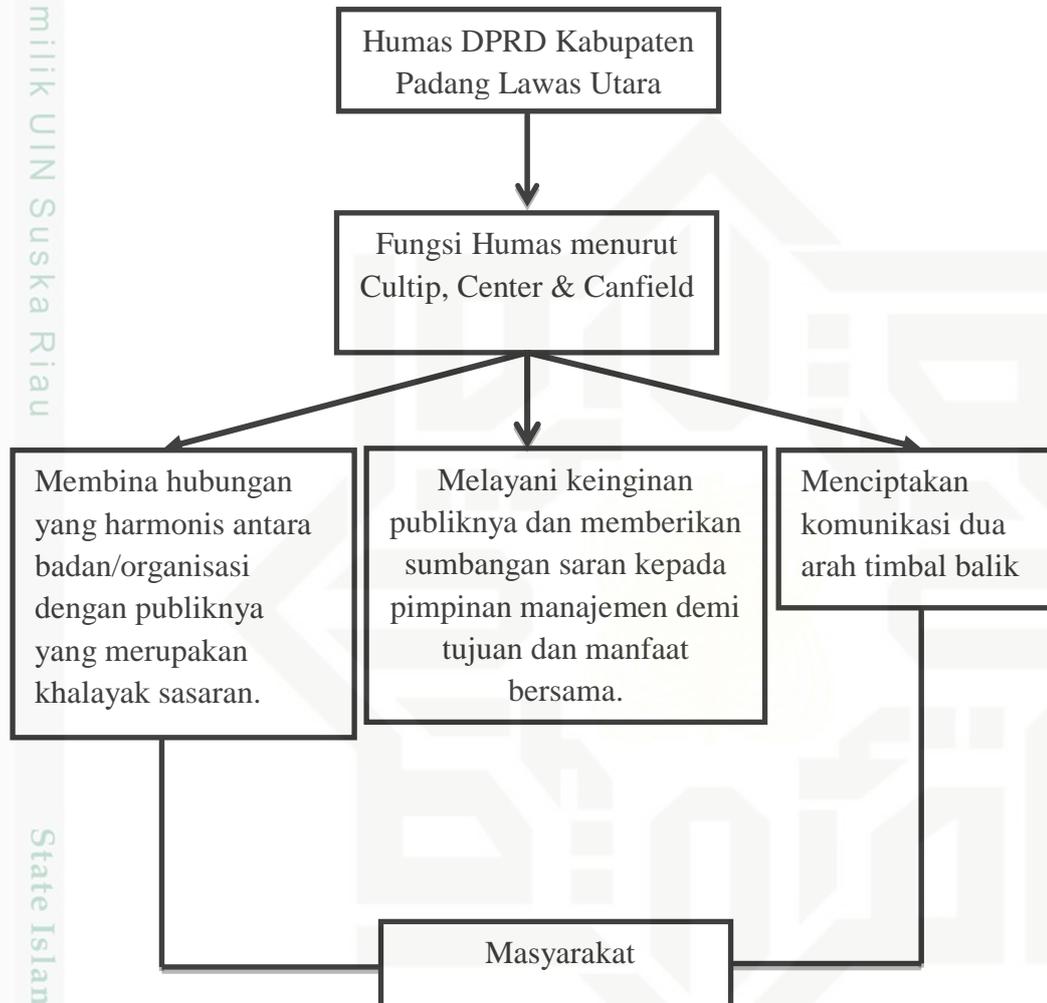


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2. 1

### Implementasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini berjenis deskriptif, sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka.<sup>24</sup> Kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang dilakukan secara mendalam.

Karena data-data yang di peroleh dari lapangan berupa kata-kata, gambar baik itu dari hasil wawancara, dokumentasi maupun observasi dan bukan berupa angka.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara terletak di Jl. Lintas Gunungtua-Padang Sidempuan No.15 .

### C. Sumber Data

#### 1. Sumber data Primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>25</sup> Dapat disimpulkan bahwa data primer diperoleh dari sumber pertama di mana sebuah penelitian dihasilkan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dan observasi.

Terkait dengan penelitian ini, data primer tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama, yaitu, Kasubbag Protokol dan Humas, Kabag Umum dan Kasubbag Administrasi Umum dan Kepegawaian.

<sup>24</sup> Dr. Ajat Rukajat, M. MPd, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Yogyakarta: Deepublish), 2018, hal- 4

<sup>25</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Kedua (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 132

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder diperoleh dari sumber data sekunder, yaitu sumber data kedua sesudah sumber data primer. Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkapkan data yang diharapkan.<sup>26</sup>

Sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari dokumentasi, catatan, media massa, buku ataupun laporan historis yang telah tersusun dalam arsip baik dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan mengenai objek penelitian.

### D. Informan Penelitian

Penelitian ini mengandalkan informasi dari narasumber yang kemudian disebut informan penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive* yang berarti bahwa informan dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus yang sesuai dan memiliki pengetahuan lebih untuk memberikan informasi terkait dengan data-data penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan Kunci bisa diartikan seseorang yang dianggap penting dan mampu memberikan informasi terkait objek penelitian. Informasi penelitian diperoleh dari:

**Tabel 3. 1**  
**Identitas Informan**

No	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
1.	Mustaffa Siregar, S.Sos	Kasubbag Protokol dan Humas	Informan Kunci
2.	Usnan, S.Ag. M.Si	Kabag Umum	Informan Pendukung Internal
3.	Syobirin Siregar, S.Sos	Kabag Hukum dan Persidangan	Informan Pendukung internal

2. Informan tambahan merupakan siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang

<sup>26</sup> Bungin, 132-133

diteliti.<sup>27</sup> Informasi tambahan ini diperoleh dari masyarakat yaitu warga sekitar dan orang yang dapat memberikan informasi terkait masalah yang sedang diteliti. Informasi tambahan diperoleh dari:

**Tabel 3. 2**  
**Identitas Informan Tambahan**

No	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
1.	Viana	Masyarakat Sekitar	Informan Tambahan
2.	Endri	Masyarakat Sekitar	Informan Tambahan

## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara atau interviu adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.<sup>28</sup>

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Dalam teknik wawancara peneliti menggunakan pedoman wawancara, berupa daftar-daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan penelitian. Dalam wawancara ini peneliti juga menggunakan media atau alat bantu berupa rekaman dari *smartphone* dan menulis kembali hasil wawancara tersebut.

#### b. Observasi

<sup>27</sup> Ardianto Elvinaro, Metodologi penelitian untuk public relations (bandung: simbiosis rektama media, 2010), 62

<sup>28</sup> Bungin, 136



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Observasi atau pengamatan adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.<sup>29</sup>

Teknik observasi dalam penelitian ini dengan melakukan kunjungan dan mengamati dan terjun langsung ke lapangan pada objek yang diteliti. Mengumpulkan data, mencatat semua yang berkaitan dengan objek penelitian. Dengan adanya teknik pengumpulan data ini, peneliti berupaya menggali informasi guna untuk menambah kevaliditasan data yang telah dihasilkan oleh peneliti.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi atau dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian, pada penelitian sejarah, maka bahan dokumenter memegang peranan yang amat penting.<sup>30</sup>

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan oleh kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara.

#### F. Validitas Data

Pada penelitian ini peneliti melakukan uji keabsahan data dengan metode triangulasi, hal ini digunakan untuk menciptakan ketekunan dalam penelitian. Dengan menggunakan triangulasi data artinya peneliti melakukan pengecekan kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain sebagai pembanding.

#### G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata bukan angka, gambar dan kalimat, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa,

<sup>29</sup> Bungin, 143.

<sup>30</sup> Bungin, 154.

lalu kemudian dianalisis dengan bantuan kerangka pikir dan menggunakan asumsi sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

Dalam penelitian ini menggambarkan fenomena yang terjadi dilapangan yang dilakukan oleh kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM INSTANSI TEMPAT PENELITIAN

#### A. Sejarah Kantor DPRD

Pada zaman penjajahan Belanda, Kabupaten Tapanuli Selatan disebut Afdeeling Padangsidimpuan yang dikepalai oleh seorang Residen yang berkedudukan di Padangsidimpuan. Afdeeling Padangsidimpuan dibagi atas 3 (tiga) onder afdeling, masing-masing dikepalai oleh seorang Contreleur dibantu oleh masing-masing Demang, yaitu:

1. Onder Afdeeling Angkola dan Sipirok, berkedudukan di Padangsidimpuan. Onder ini dibagi atas 3 distrik, masing-masing dikepalai oleh seorang Asisten Demang, yaitu :
  - a. Distrik Angkola berkedudukan di Padangsidimpuan
  - b. Distrik Batang Toru berkedudukan di Batang Toru
  - c. Distrik Sipirok berkedudukan di Sipirok
2. Onder Afdeeling Padang Lawas, berkedudukan di Sibuhuan. Onder ini dibagi atas 3 onder distrik, masing-masing dikepalai oleh seorang Asisten Demang, yaitu :
  - a. Distrik Padang Bolak berkedudukan di Gunung Tua
  - b. Distrik Barumon dan Sosa berkedudukan di Sibuhuan
  - c. Distrik Dolok berkedudukan di Sipiongot
3. Onder Afdeeling Mandailing dan Natal, berkedudukan di Kota Nopan. Onder ini dibagi atas 5 onder distrik, masing-masing dikepalai oleh seorang Asisten Demang, yaitu :
  - a. Distrik Panyabungan berkedudukan di Panyabungan
  - b. Distrik Kota Nopan berkedudukan di Kota Nopan
  - c. Distrik Muara Sipongi berkedudukan di Muara Sipongi
  - d. Distrik Natal berkedudukan di Natal
  - e. Distrik Batang Natal berkedudukan di Muara Soma

Tiap-tiap onder distrik dibagi atas beberapa Luhat yang dikepalai oleh seorang Kepala Luhat (Kepala Kuria) dan tiap-tiap Luhat dibagi atas beberapa kampung yang dikepalai oleh seorang Kepala Hoofd dan dibantu oleh seorang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Ripo apabila kampung tersebut mempunyai penduduk yang besar jumlahnya.

Daerah Angkola Sipirok dibentuk menjadi suatu Kabupaten yang dikepalai oleh seorang Bupati yang berkedudukan di Padangsidimpuan. Daerah Padang Lawas dijadikan suatu Kabupaten yang dikepalai oleh seorang Bupati berkedudukan di Gunung Tua. Bupati pertamanya adalah Parlindungan Lubis dan kemudian Sutan Katimbang.

Daerah Mandailing Natal dijadikan suatu Kabupaten dikepalai seorang Bupati berkedudukan di Panyabungan. Bupati pertamanya adalah Junjungan Lubis dan kemudian Fachruddin Nasution. Sesudah tentara Belanda memasuki Kota Padangsidimpuan dan Gunung Tua, daerah administrasi pemerintahan masih tetap sebagaimana biasa, hanya kantor Bupati dipindahkan secara gerilya ke daerah yang aman yang belum dimasuki oleh Belanda. Setelah RI menerima kedaulatan pada akhir tahun 1949, maka pembagian Daerah Administrasi Pemerintahan mengalami perubahan pula.

Semenjak awal tahun 1950 terbentuklah Daerah Tapanuli Selatan dan seluruh pegawai yang ada pada kantor Bupati Angkola Sipirok, Padang Lawas dan Mandailing Natal ditentukan menjadi pegawai Kantor Bupati Kabupaten Tapanuli Selatan yang berkedudukan di Padangsidimpuan. Pada periode Bupati KDH Tapanuli Selatan dipegang oleh Raja Junjungan Lubis, terjadi penambahan 6 kecamatan sehingga menjadi 17 kecamatan. Penambahan kecamatan tersebut antara lain:

1. Kecamatan Batang Angkola berasal dari sebagian Kecamatan Padangsidimpuan dengan ibu negerinya Pindu Padang.
2. Kecamatan Siabu berasal dari sebagian Kecamatan Panyabungan dengan ibu negerinya Siabu.
3. Kecamatan SD Hole berasal dari sebagian Kecamatan Sipirok dengan ibu negerinya Sipagimbar.
4. Kecamatan Sosa berasal dari sebagian Kecamatan Barumon dengan ibu negerinya Pasar Ujung Batu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Kecamatan Sosopan berasal dari sebagian Kecamatan Barumun dan Sosa dengan ibu negerinya Sosopan.
6. Kecamatan Barumun Tengah berasal dari sebagian Kecamatan Padang Bolak dengan ibu negerinya Binanga.

Sejak tanggal 30 Nopember 1982, wilayah Padangsidempuan dimekarkan menjadi Kecamatan Psp Timur, Psp Barat, Psp Utara dan Psp.Selatan dimana Kecamatan Psp.Utara dan Psp.Selatan dibentuk menjadi Kota Administratif Padangsidempuan (PP Nomor 32 Tahun 1982). Pada Tahun 1992 Kecamatan Natal dimekarkan menjadi 3 Kecamatan yaitu:

1. Kecamatan Natal dengan ibukotanya Natal.
2. Kecamatan Muara Batang Gadis dengan ibukotanya Singkuang.
3. Kecamatan Batahan dengan ibukotanya Batahan.

Pada Tahun 1992 itu juga dibentuk Kecamatan Siais dengan ibukotanya Simarpinggian yang berasal dari sebagian Kecamatan Psp.Barat. Kemudian pada Tahun 1996 sesuai dengan PP.RI No.1 Tahun 1996 Tanggal 3 Januari 1996 dibentuk Kecamatan Halongonan dengan ibukotanya Huta Imbaru, yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Padang Bolak.

Dengan keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1998 dan disyahkan pada tanggal 23 Nopember 1998 tentang pembentukan Kabupaten Mandailing Natal maka Kabupaten Tapanuli Selatan dimekarkan menjadi 2 Kabupaten, yaitu Kabupaten Mandailing Natal (ibukotanya Panyabungan) dengan jumlah daerah Administrasi 8 Kecamatan dan Kabupaten Tapanuli Selatan (ibukotanya Padangsidempuan) dengan jumlah daerah administrasi 16 Kecamatan.

Selanjutnya Tahun 1999 sesuai dengan PP.RI No.43 Tahun 1999 Tanggal 26 Mei 1999 terjadi pemekaran Kecamatan di Kabupaten Tapanuli Selatan antara lain:

1. Kecamatan Sosopan dimekarkan menjadi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Sosopan dengan ibukotanya Sosopan dan Kecamatan Batang Onang dengan ibukotanya Pasar Matanggor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kecamatan Padang Bolak dimekarkan menjadi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Padang Bolak dengan ibukotanya Gunung Tua dan Kecamatan Padang Bolak Julu dengan ibukotanya Batu Gana.
3. Kecamatan Sipirok dimekarkan menjadi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Sipirok dengan ibukotanya Sipirok dan Kecamatan Arse dengan ibukotanya Arse.
4. Kecamatan Dolok dimekarkan menjadi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Dolok dengan ibukotanya Sipiongot dan Kecamatan Dolok Sigompulon dengan ibukotanya Pasar Simundol.

Pada tahun 2002 sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kecamatan Sayur Matinggi, Marancar, Aek Bilah, Ulu Barumon, Lubuk Barumon, Portibi, Huta Raja Tinggi, Batang Lubu Sutam, Simangambat dan Kecamatan Huristak. Kecamatan-kecamatan yang dibentuk sebagaimana tersebut diatas berasal dari:

1. Kecamatan Sayur Matinggi dengan ibukotanya Sayurmatinggi berasal dari sebagian Kecamatan Batang Angkola.
2. Kecamatan Marancar dengan ibukotanya Marancar berasal dari sebagian Kecamatan Batang Toru.
3. Kecamatan Aek Bilah dengan ibukotanya Biru berasal dari sebagian Kecamatan Saipar Dolok Hole.
4. Kecamatan Ulu Barumon dengan ibukotanya Pasar Paringgonan berasal dari sebagian Kecamatan Barumon.
5. Kecamatan Lubuk Barumon dengan ibukotanya Pasar Latong berasal dari sebagian Kecamatan Barumon.
6. Kecamatan Portibi dengan ibukotanya Portibi berasal dari sebagian Kecamatan Padang Bolak.
7. Kecamatan Huta Raja Tinggi dengan ibukotanya Huta Raja Tinggi berasal dari sebagian Kecamatan Sosa.
8. Kecamatan Batang Lubu Sutam dengan ibukotanya Pinarik berasal dari sebagian Kecamatan Sosa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kecamatan Simangambat dengan ibukotanya Langkimat berasal dari sebagian Kecamatan Barumon Tengah.
10. Kecamatan Huristak dengan ibukotanya Huristak berasal dari sebagian Kecamatan Barumon Tengah.

Dengan keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 dan disahkan pada tanggal 10 Agustus 2007 tentang pembentukan Kabupaten Padang Lawas Utara dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 dan disahkan pada tanggal 10 Agustus 2007 tentang pembentukan Kabupaten Padang Lawas maka Kabupaten Tapanuli Selatan dimekarkan menjadi 3 Kabupaten, yaitu Kabupaten Padang Lawas Utara (ibukotanya Gunung Tua) dengan jumlah daerah Administrasi 8 Kecamatan ditambah 10 desa dari Wilayah Kecamatan Padangsidempuan Timur dan Kabupaten Padang Lawas (ibukotanya Sibuhuan) dengan jumlah daerah administrasi 9 Kecamatan sedangkan Kabupaten Tapanuli Selatan (ibukotanya Sipirok) dengan jumlah daerah administrasi 11 Kecamatan.

**KETUA DPRD KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

Ketua DPRD Kab Padang Lawas Utara (2007-2008): H. Ahmad Dahlan Harahap

Ketua DPRD Kab Padang Lawas Utara (2008-2009): Khoiruddin Siregar

Ketua DPRD Kab Padang Lawas Utara (2009-2014): Mukhlis Harahap, S.HI

Ketua DPRD Kab Padang Lawas Utara (2014-2019): Mukhlis Harahap, S.HI

**B. Tempat Pelaksanaan Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara yang terletak Jl. Lintas Gunungtua-Padang Sidempuan No.15, Kabupaten Padang Lawas Utara 22753 Provinsi Sumatera Utara Indonesia.

**C. Bagian/Unit Kerja Tempat Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian penulis ditempatkan pada bidang protokol dan humas di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## D. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Tempat Penelitian

### a. Visi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kab. Padang Lawas Utara

Visi adalah gambaran umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir perencanaan. Penetapan visi sebagai bagian dari proses perencanaan pembangunan merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan pemerintah daerah. Pada hakikatnya membentuk visi daerah adalah menggali gambaran bersama tentang masa depan ideal yang hendak diwujudkan.

Dengan memperhatikan pengertian visi dan melalui pendekatan membangun visi bersama serta didasarkan pada karakteristik spesifik yang dimiliki oleh Sekretariat DPRD, maka ditetapkan visi Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara 2013-2018 yakni : **“ Terwujudnya Pemerintahan Yang Baik Melalui Kinerja Pelayanan Profesional Dalam Mendukung Tugas dan Fungsi DPRD”**

Makna Visi Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan instrumen yang sangat penting bagi DPRD, oleh karena itu selain mengetahui prosedur dan mekanisme administrative yang baik lembaga ini juga berperan dalam melayani pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD. Secara umum pelayanan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD harus berdasarkan pada fungsi-fungsi utama DPRD yaitu fungsi : Legislasi, Anggaran, dan Pengawasan. Oleh karena itu sumber, sumber daya aparatur yang ada harus benar-benar dapat melakukan pelayanan yang baik agar pelayanan pemerintahan dapat terwujud sehingga hubungan kerja sama antara sekretariat.

### b. Misi

Misi adalah merupakan pondasi penyusunan Rencana Strategis. Pernyataan misi menunjukkan dengan jelas sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan maka setiap instansi pemerintah harus mempunyai misi yang jelas dan sekaligus merupakan persyaratan guna menetapkan tujuan dan sasaran yang akan diwujudkan. Atas dasar itu, maka misi Sekretariat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara yang akan memberikan arah tujuan dan sasaran yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pelayanan administrasi yang baik dan bersih dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD
2. Membangun sarana, prasarana dan fasilitas pendukung lainnya
3. Mewujudkan aparatur pemerintah yang disiplin
4. Meningkatkan kinerja dan kualitas aparatur yang memiliki daya saing dan berdaya guna
5. Mewujudkan Kapasitas Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sesuai tugas dan fungsinya
6. Meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan kehumasan dan keprotokolan
7. Meningkatkan kapasitas dan ketatalaksanaan kelembagaan DPRD
8. Membangun sistem pengembangan Data/ Informasi

**E. Uraian tugas bagian/unit kerja tempat penelitian**

Di dalam melaksanakan suatu kegiatan, salah satu hak yang perlu diperhatikan adalah adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran tugas operasional Instansi. Organisasi pada prinsipnya merupakan suatu sistem antara fungsi-fungsi manajemen yang ada, dimana terdiri dari segolongan orang-orang tertentu untuk mengadakan dan melaksanakan suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

**a. Sekretaris**

Sekretaris DPRD mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan administrasi dan teknis operasional kepada Pimpinan DPRD, Fraksi-fraksi dan Komisi-komisi DPRD Kabupaten. Sekretaris DPRD dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

1. Melakukan koordinasi dan membina kerja sama yang baik mengintegrasikan seluruh aparat pemerintah dalam pelaksanaan tugas Sekretaris DPRD Kabupaten
2. Pelaksanaan fasilitasi rapat anggota DPRD



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menyusun rencana, mengolah, menelaah dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan Pimpinan DPRD
4. Menyiapkan bahan-bahan rapat/sidang, menyelenggarakan persidangan serta pembuatan risalah rapat yang diselenggarakan oleh DPRD Kabupaten
5. Pengkoordinasian dalam arti mengatur dan membina kerjasama, mengintegrasikan dan mensinkronkan seluruh penyelenggaraan tugas Sekretaris DPRD
6. Memberikan pelayanan administrasi kepada DPRD
7. Pembinaan administrasi dalam arti membina urusan tata usaha mengelola dan membina kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan perjalanan dinas DPRD
8. Menciptakan kondisi kemitraan yang harmonis antara tugas-tugas legislative dan eksekutif
9. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun dan
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

#### b. Bagian Umum

Kepala Bagian Umum mempunyai tugas membantu Sekretaris DPRD bidang umum. Dalam melaksanakan tugas tersebut kepala bagian umum mempunyai fungsi :

1. Menyusun rencana kegiatan bagian umum sesuai dengan tugas pokok berdasarkan skala prioritasnya dalam 1 (satu) tahun anggaran
2. Pelaksanaan urusan tata usaha Pimpinan dan Umum, administrasi Umum dan Kepegawaian
3. Pelaksanaan urusan tata usaha pimpinan, pembinaan administrasi kepegawaian bagi PNS di lingkungan sekretariat DPRD
4. Meneliti setiap konsep surat dan naskah dinas yang diajukan bagi setiap bagian
5. Memberikan petunjuk teknis administrative dan mengarahkan tugas/pekerjaan sub-sub bagian agar diselesaikan tepat pada waktunya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Melakukan koordinasi staf terhadap segala kegiatan/pekerjaan yang dilaksanakan masing-masing sub bagian
7. Melakukan pembinaan terhadap staf supaya tetap memelihara disiplin kerja dan moral kerja dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan bagian
8. Melakukan kegiatan manajemen perkantoran terutama penyediaan kondisi lingkungan kerja dan saran kerja bagi kelancaran pekerjaan di lingkungan pemerintah daerah
9. Mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan pekerjaan staf
10. Melakukan pengawasan melekat pada seluruh staf bagiannya
11. Mengikuti ,menjabarkan dan mengadaptasikan perkembangan undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden, keputusan menteri, dan peraturan erundang-undangan yang berlaku sesuai dengan bidang-bidangnya
12. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SPK setiap akhir tahun dan
13. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan pimpinan
  - a) Kasubbag Administrasi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Umum di bidang administrai umum dan kepegawaian.
  - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kasubbag Adm. Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi
    1. Menyusun rencana kegiatan pada sub bagian administrai umum dan kepegawaian
    2. Menyusun administrasi kepegawaian
    3. Menyiapkan bahan administrasi kepegawaian
    4. Menganalisis kebutuhan dan merencanakan penyediaan tenaga ahli
    5. Menyiapkan bahan administrasi , pembuatan daftar urut kepangkatan dan formasi pegawai
    6. Membuat pertanggung jawaban mengenai kegiatan pada bidang administrasi umum dan kepegawaian



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Mengadakan penilaian terhadap staf dalam rangka pemuatan SKP setiap akhir tahun
8. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan sesuai tugas dan fungsinya
  - a) Kasubbag Rumah Tangga dan Perlengkapan mempunyai tugas pokok membantu Kepla Bagian Umum di bidang Rumah Tangga dan Perlengkapan
  - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kasubbag Rumah Tangga dan Perlengkapan mempunyai fungsi :
    1. Menyusun rencana kegiatan pada sub bagian rumah tangga dan perlengkapan
    2. Mengatur dan memelihara kebersihan kantor kompleks sekretariat DPRD
    3. Mengatur dan memelihara halaman dan taman di kompleks sekretariat DPRD
    4. Mengatur dan mengelola keamanan sekretariat DPRD
    5. Memfasilitasi penyiapan tempat dan sarana rapat dan pertemuan
    6. Mengadakan barang dan jasa kebutuhan perlengkapan sekretariat DPRD
    7. Mendistribusikan dan pengendalian bahan perlengkapan
    8. Merencanakan dan melaksanakan pemeliharaan alat-alat perlengkapan
    9. Menyediakan, mengurus, menyimpan dan mengeluarkan barang untuk keperluan DPRD dan Sekretariat DPRD
    10. Mengatur pemeliharaan dan pengelolaan bahan bakar kendaraan dinas di sekretariat DPRD
    11. Mengatur penggunaan kendaraan dinas dan para pengemudi untuk keperluan DPRD dan Sekretariat DPRD
    12. Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana gedung
    13. Membuat pertanggung jawaban mengenai kegiatan pada sub bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun
  15. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan sesuai tugas dan fungsinya
    - a) Kasubbag Program dan Keuangan mempunyai tugas pokok membantu kepala Bagian Umum di bidang program dan keuangan
    - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kasubbag Program dan Keuangan mempunyai fungsi :
      1. Menyusun rencana kegiatan pada sub bagian program dan keuangan
      2. Menyusun bahan perencanaan
      3. Menyusun perencanaan kebutuhan rumah tangga
      4. Merencanakan kebutuhan perlengkapan sekretariat DPRD
      5. Mengadakan barang dan jasa kebutuhan rumah tangga dan sekretariat DPRD
      6. Merencanakan peñata usahaan keuangan
      7. Menyusun pengadministrasian dan pembukuan keuangan
      8. Menganalisa bahan perencanaan keuangan
      9. Menganalisi laporan keuangan
      10. Menganalisi laporan kinerja
      11. Menyusun laporan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan
      12. Membuat petanggung jawaban mengenai kegiatan pada bidang program dan keuangan
- c. Bagian Hukum dan Persidangan**
- a) Kabag Hukum dan Persidangan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris DPRD bagian Hukum dan Persidangan
  - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kabag Hukum dan Persidangan mempunyai fungsi :
    1. Menyusun rencana kegiatan Bagian Hukum dan Persidangan sesuai dengan pokok berdasarkan skala prioritasnya dalam 1 (satu) tahun anggaran
    2. Menangani produk hokum daerah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Melaksanakan fasilitasi dan membantu penyusunan produk hokum DPRD yang berupa peraturan daerah, keputusan/atau ketetapan DPRD
4. Melaksanakan fasilitasi dan membantu penyusunan rancangan perda
5. Melaksanakan fasilitasi kelengkapan refrensi peraturan perundang-undangan
6. Melaksanakan pengolahan data sebagai bahan untuk melakukan pengkajian dan pengembangan dalam rangka menyelesaikan program hokum dan peraturan daerah
7. Melaksanakan dokumentaasi produk hokum DPRD dan kegiatan kepustakaan di lingkungan DPRD
8. Mengkoordinasikan penyelenggaraan persidangan dan rapat-rapat DPRD
9. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi risalah pada persidangan dan rapat-rapat DPRD
10. Menyelenggarakan hub.masyarakat, publikasi dan keprotokolan DPRD dan Sekretariat DPRD
11. Memberikan petunjuk teknis administrative dan mengarahkan tugas/pekerjaan sub-sub bagian agar diselesaikan tepat pada waktunya
12. Melakukan koordinasi staf terhadap segala kegiatan/pekerjaan yang dilaksanakan masing masing sub bagian
13. Melakukan pembinaan terhadap staf supaya tetap memelihara disiplin kerja dan moral kerja dalam melaksanakan tugas/pekerjaan bagian
14. Melakukan kegiatan manajemen perkantoran terutama penyediaan kondisi lngkungan kerja dan sarana kerja bagi kelancaran pekerjaan di lingkungan pemerintah daerah
15. Menagadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan pekerjaan staf
16. Melakukan pengawasan melekat pada seluruh staf bagiannya
17. Mengikuti, menjabarkan, dan mengadaftasikan perkembangan undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden, keputusan menteri, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan bidang tugasnya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun,
19. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.
  - a) Kasubbag Hukum dan Perundang-undangan mempunyai tugas pokok membantu kepala Bagian Hukum dan Perundang-undangan dibidang Hukum dan Perundang-undangan
  - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kasubbag Hukum dan Perundanga-undangan mempunyai fungsi :
    1. Menyusun rencana kegiatan pada subbagian Hukum dan Perundang-undangan
    2. Melakukan pembinaan, koordinasi, monitoring, dan evaluasi perundang-undangan
    3. Mengumpulkan data dan bahan rancangan produk hokum DPRD
    4. Menyiapkan bahan penyusunan perundang-undangan
    5. Menghimpun dan mengklarifikasi produk DPRD serta peraturan perundang-undang yang berhubungan dengan kegiatan DPRD dan Sekretatirat DPRD
    6. Menyiapka bahan penyusunan rancangan perda dan/atau perubahan perda, memorandum, dan petisi DPRD
    7. Membuat konsep bahan penyusunan naskah akademik
    8. Membuat konsep bahan penyiapan draft ranperda inisiatif
    9. Merancang bahan pembahasan Perda
    10. Menyiapkan bahan penyusunan pendapat dan pertimbangan DPRD yang akan di sampaikan kepada eksekutif terhadap rancangan perjanjian kerja sama dan/atau nota kesepahaman bersama yang menyangkut kepentingan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
11. Melakukan analisa dan pengkajian terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kegiatan DPRD dan kegiatan Sekretariat DPRD



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas sub bagian perundang-undangan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebgagai bahan perumusan kebijakan
13. Menyusun SOP berdasarkan peraturan perundang-undangan
14. Membimbing bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai permasalahan yang timbul agar pelaksanaan tugas berjalan lancar
15. Membuat pertanggung jawaban mengenai kegiatan pada bidang hukumdan perundang-undangan
16. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun
17. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan sesuai tugas dan fungsinya.
  - a) Kasubbag Persidangan dan Risalah mempunyai tugas pokok membantu Kabag Hukum dan Persidangan di bidang persidangan dan risalah
  - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut sub bag Persidangn dan Risalah mempunyai fungsi :
    1. Menyusun rencana kegiatan pada sub bagian persidangan dan risalah
    2. Merencanakan program, jadwal rapat dan persidangan
    3. Menyiapkan materi atau bahan rapat DPRD
    4. Memfasilitasi rapat-rapat DPRD
    5. Menyiapkan bahan penyusunan rancangan rencana kerja DPRD
    6. Merencanakan program dan jadwal rapat dan sidang
    7. Menyusun, melaksanakan dan membuat laporan rencana program dibidang penyusunan, penyiapan dan pengolahan risalah
    8. Pengimpunan dan membuat telaahan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoaman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan penyusunan, penyiapan dan pengolahan risalah
    9. Melaksanakan penyusunan dan penyiapan risalah pembukaan dan penutupan rapat dan persidangan DPRD dan Sekretariat DPRD

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Menyelenggarakan pencatatan secara sistematis dan kronologis terhadap jalannya rapat dan persidangan DPRD meliputi usulan, kritik, saran, pendapat dan pertimbangan selama rapat dan persidangan berlangsung
11. Menyiapkan bahan-bahan yang akan dipergunakan penyusunan penyiapan dan pengolahan risalah
12. Melaksanakan penyusunan, pembuatan, menyiapkan dan pengarsipan risalah rapat dan persidangan
13. Melaksanakan monitoring/pemantauan, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas di bidang penyusunan, penyiapan dan pengolahan risalah
14. Membuat pertanggungjawaban mengenai kegiatan pada sub bagian Persidangan & Risalah
15. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun
16. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kabag Hukum dan Persidangan sesuai dengan lingkungan tugas dan fungsinya.
  - a) Kasubbag Protokol dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas pokok membantu Kabag Hukum dan Persidangan di bagian Protokol dan Hubungan Masyarakat
  - b) Dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut kasubbag Protokol dan Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi :
    1. Menyusun rencana kegiatan pada sub bagian Protokol dan Hubungan Masyarakat
    2. Menyusun bahan komunikasi dan publikasi
    3. Merancang administrasi kunjungan kerja DPRD
    4. Menyusun bahan keprotokolan Pimpinan
    5. Merencanakan kegiatan DPRD
    6. Merencanakan keprotokolan Pimpinan DPRD
    7. Membuat pertanggung jawaban mengenai kegiatan pada bidang protokol dan hubungan masyarakat



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun.

#### d. Bagian Penganggaran dan Pengawasan

- a) Kabag Penganggaran dan Pengawasan mempunyai tugas membantu tugas Sekretaris DPRD bidang Penganggaran dan Pengawasan
- b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kabag Penganggaran dan Pengawasan mempunyai fungsi :
  1. Menyusun rencana kegiatan bagian penganggaran dan pengawasan sesuai dengan pokok berdasarkan
  2. Menyusun pokok pikiran DPRD
  3. Merencanakan pembahasan KUA PPAS
  4. Menyusun bahan pembahasan APBD/PAPBD
  5. Merencanakan pembahasan Perda pertanggung jawaban keuangan
  6. Menganalisis data/bahan dukungan jaringan aspirasi
  7. Memberikan petunjuk teknis administrative dan mengarahkan tugas/pekerjaan subsub bagian agar diselesaikan tepat pada waktunya
  8. Melakukan koordinasi staf terhadap segala/pekerjaan yang dilaksanakan masing-masing sub bagian
  9. Melakukan pembinaan terhadap staf supaya tetap memelihara disiplin kerja dan moral kerja dalam melaksanakan tugas/pekerjaan bagian
  10. Melakukan kegiatan manajemen perkantoran terutama penyediaan kondisi lingkungan kerja dan sarana kerja bagi kelancaran pekerjaan di lingkungan pemerintah daerah
  11. Mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan pekerjaan staf
  12. Melakukan pengawasan melekat pada seluruh bagian staf bagiannya
  13. Mengadakan penilaian terhadap stfnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun
  14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Pimpinan
- a) Kasubbag Penganggaran mempunyai tugas pokok membantu Kabag Penganggaran dan Pengawasan di bidang penganggaran



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kasubbag Penganggaran mempunyai fungsi :
  1. Menyusun rencana kegiatan pada sub bagian penganggaran
  2. Menyusun dan mengajukan rencana perubahan dan perhitungan anggaran sekretariat DPRD, anggaran DPRD dan pembukuan keuangan sekretariat DPRD dan DPRD
  3. Menyelenggarakan persiapan rencana penyusunan anggaran sekretariat DPRD dan anggaran DPRD
  4. Penyelenggaraan pengajuan rencana, perubahan dan perhitungan anggaran sekretariat DPRD dan anggaran DPRD
  5. Pelaksanaan administrasi keuangan sekretariat DPRD dan administrasi keuangan DPRD
  6. Penyusunan dan penetapan anggaran kas
  7. Pelaksanaan pembukuan dan keuangan sekretariat DPRD dan DPRD
  8. Membuat pertanggung jawaban mengenai kegiatan pada bidang penganggaran
  9. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun
  10. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan atasan sesuai tugas dan fungsinya
    - a) Kasubbag Pengawasan mempunyai tugas pokok membantu Kabag Penganggaran dan Pengawasan di bidang pengawasan
    - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kasubbag Pengawasan mempunyai fungsi :
      1. Menyusun rencana kegiatan pada subbag Pengawasan
      2. Menkaji ulang rumusan rapat dalam rangka pengawasan
      3. Merancang bahan rapat-rapat internal DPRD
      4. Menganalisis bahan dalam pelaksanaan penegakan kode etik DPRD
      5. Menganalisis bahan dukungan pengawasan penggunaan anggaran
      6. Menyusun bahan pengawasan pelaksanaan kebijakan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

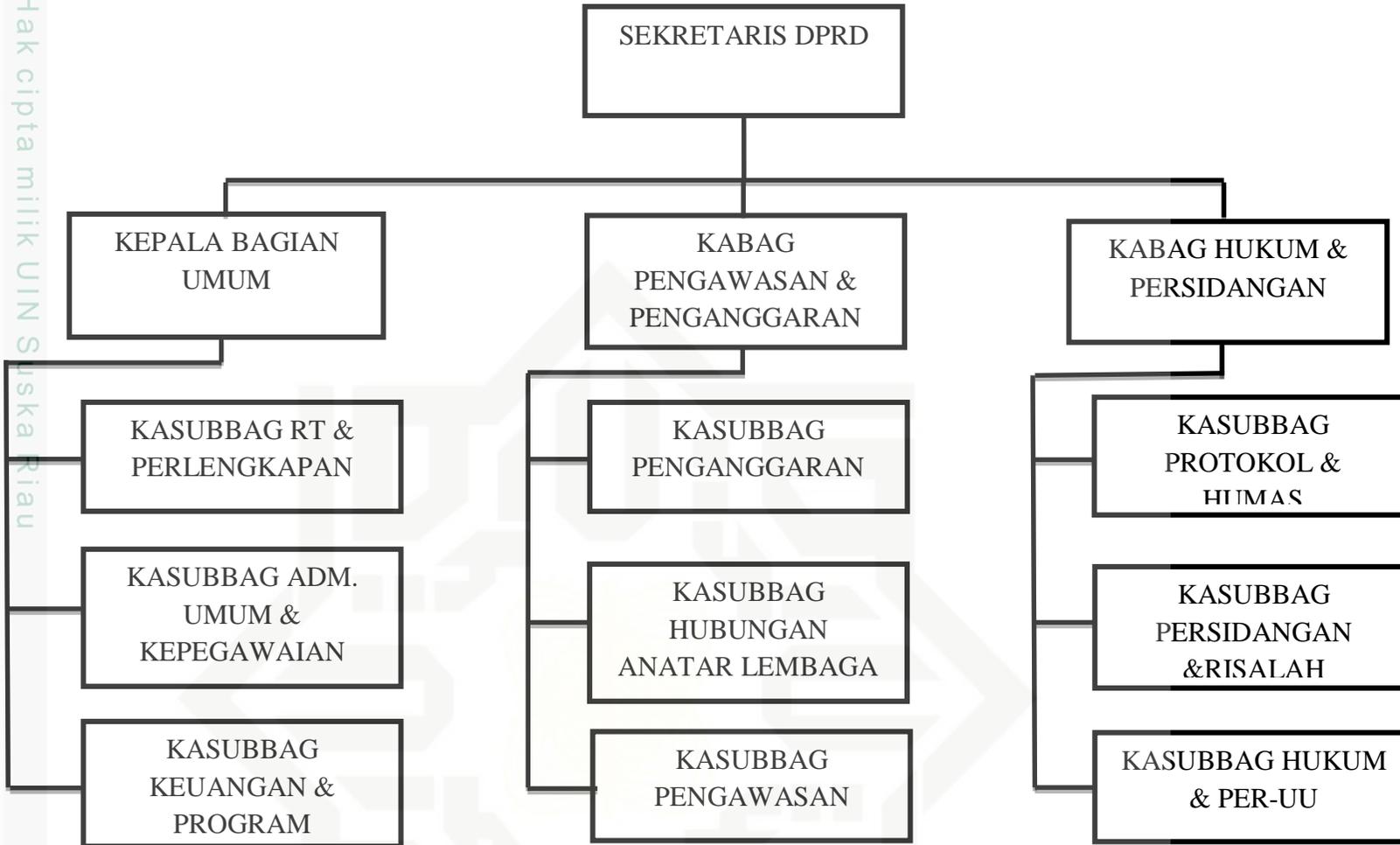
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Merencanakan kegiatan hearing/dialog dengan pejabat pemerintah dan masyarakat
8. Membuat pertanggung jawaban mengenai kegiatan pada bidang pengawasan
9. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun
10. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan atasan sesuai tugas dan fungsinya
  - a) Kerja Sama dan Hubungan Antar Lembaga mempunyai tugas pokok membantu Kabag Penganggaran dan Pengawasan di bidang Kerja sama dan Hubungan Antar Lembaga
  - b) Dalam melaksanakan tugas tersebut Kerja sama dan Hubungan Antar Lembaga mempunyai fungsi :
    1. Menyusun rencana kegiatan pada sub bagian Kerja sama dan Hubungan Antar Lembaga
    2. Memfasilitasi reses DPRD
    3. Menganalisis data/bahan dukungan jaringan aspirasi
    4. Menyusun pokok pikiran DPRD
    5. Melaksanakan kerja sama antar lembaga baik secretariat DPRD maupun DPRD
    6. Mengadakan penilaian terhadap stafnya dalam rangka pembuatan SKP setiap akhir tahun.
    7. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

**Gambar 4.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**



## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penyempurnaan dalam pemanfaatan media sebagai tempat untuk menyampaikan aspirasi masyarakat. Website DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara yang tidak up date bahkan tidak bisa dibuka karena tidak tersediannya anggaran dana dan tidak hanya disitu saja pihak DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara juga tidak pernah mensosialisasikan terkait pelayanan publik yang disediakan. Tidak maksimalnya layanan pengaduan seperti call center, SMS, website, dan media sosial yang tidak terkelola dengan baik, dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana.

Sosialisasi harus dilaksanakan ke desa-desa yang ada di Kabupaten Padang Lawas Utara agar masyarakat bisa mneyampaikan aspirasinya secara langsung dikarenakan website atau pun media sosial yang lain banyak yang tidak mengetahuinya. Masyarakat yang tidak dapat menampaikan aspirasinya hanya dapat menunggu reses yang di adakan oleh anggota DPRD.

Pentingnya membangun manajemen agar dapat mempertahankan suatu citra yang baik terhadap suatu lembaga. Perlunya rencana yang terstruktur dan kerja sama yang baik antara atasan dan bawahan juga menjadi poin yang harus diperhatikan. Tidak hanya itu saja komunikasi antara lembaga dengan publiknya juga menjadi salah satu hal penting yang harus dihadapi lembaga. Apabila suatu lembaga tidak dapat membangun relasi dengan publiknya maka publik dapat menilai bahwa lembaga tersebut tidak peduli dengan mereka. Maka penting komunikasi yang harus terjalin dengan baik.

Dengan begitu pentingnya suatu lembaga menyediakan wadah agar publik dapat menyampaikan aspirasinya baik secara langsung maupun melalui media perantara. Luasnya Kabupaten Padang Lawas Utara dan banyaknya masyarakat yang tidak dapat secara langsung datang untuk menyampaikan aspirasinya seharusnya mampu membuat lembaga mengembangkan suatu rencana untuk meminimalisir terjadinya demo.



## B. Saran

Penulis juga membuat saran untuk Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan menyarankan:

1. Diharapkan kepada Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara agar melakukan sosialisasi terkait pelayanan publik agar masyarakat mengerti tugas dari sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara.
2. Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara hendaknya menyediakan layanan pengaduan seperti call center, SMS, maupun media sosial.
3. Perlunya anggaran untuk website yang tidak berjalan dengan baik agar masyarakat mudah mendapatkan informasi terkait sekretariat DPRD.
4. Diharapkan kepada sekretariat DPRD agar menyediakan anggaran untuk ruang tunggu ketika ada tamu yang datang.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan yang sama diharapkan untuk mengkaji masalah ini dengan jangkauan yang lebih luas dengan menambahkan variabel lain yang belum terungkap pada penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan fungsi yang berarti bagi penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Agus, Nurtanio. *Humas Pendidikan*. Yogyakarta: FIP UNY, 2017.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Kedua. Depok: Prenadamedia Group, 2018.
- Danil, Haryono dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta Barat: PT Media Pustaka, 1999.
- Elvinaro, Ardianto. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rektama Media, 2010.
- Istianto HP, Bambang. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Labolo, Muhadam, “*Memahami Ilmu Pemerintahan*”, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrasindo Persada, 2008.
- Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT RajaGrasindo Persada, 2016
- Satrispi, Evi, Taufiqurokman. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018.
- Susila, Ismet. *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.

### Sumber jurnal:

- Akib, Haedar. *Implementasi Kebijakan*. Vol. 1 No. 1 Tahun 2010.
- Diah Anggrahini, Meilyna, Cristina Rochayanti, Edwi Arief Sosiawan. *Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Pengelolaan Isi Informasi Website Pemda Sebagai Media Communications Relations Dengan Masyarakat*. Vol. 6 No. 2 Tahun 2008.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Dwi Daza Putra, Ryandra, Atjih Sukaesih, Silawati. *Strategi Pelaksana Fungsi Humas Puskesmas Kuok Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan*. Volume 1. Nomor 1. Tahun 2019.
- Dwi Pramuningrum, Annisa, Dini Salmiyah Fithrah Ali. *Strategi city Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program Smart Governance*. Vol. 13 No. 2 Tahun 2017.
- Hidayah, Rochma A. *Kajian Tugas Dan Fungsi Hubungan Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Provinsi Sulawesi Utara*, Vol. 4 No. 3 Tahun 2015.
- Mia Apriliawati, Dra. Ratna Suminar, MM . *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Vol. 4, No. 2, 2017.
- Luqman, Yanuar. *Peran Dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri Di Semarang*. Vol. 2 No. 1 Tahun 2013.
- Maryam, Neneng Siti. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Vol. 6 No. 1, 2016.
- Prasetya, M. Eka. *Implementasi Situs Website Dprd Dalam Mempublikasikan Aktivitas Anggota DPRD Kota Pekanbaru*. Jom Fisip, 2017.
- Rukayat, Yayat. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, No. 2, 2017.
- Puspa Yurita, Ayu, Anwar Sani. *Karakteristik Public Relation Pada Departemen Marketing Public Relation CNN Indonesia TV*. Vol. 7 No. 2 Tahun 2019.
- Rosyad, Ali Miftakhu. *Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Pembelajaran Di Lingkungan Sekolah*. Vol. 5 No. 02, 2019.
- Sakir, Adhianty Nurjanah, Aswad Ishak. *Implementasi E-Government Humas Pemerintah Provinsi Riau Dalam Komunikasi Bencana*. Vol. 9, No. 2, 2019.
- Sarah Luthfiyyah, Nanda. *Implementasi Public Relations Dalam Membangun Brand Awareness AIESEC Universitas Andalas Sebagai Organisasi Kepemimpinan*. Vol. 4 No. 2 Tahun 2017.
- Setiyo Rini, Kurnia, Sugeng Rusmiwari, Herru Prasetya Widodo. *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuawana Tungadewi*. Vol. 6 No. 1 Tahun 2017.
- Sururi, Ahmad. *Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Di Kota Cilegon*. Vol. 8, No. 1, 2020.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wardasari, Nilam, Darsono Wisadirana, Zulkarnaen Nasution. *Kinerja Praktisi Public Relations Dalam Implementasi Kegiatan Human Relations*. Vol. 15 No. 2 Tahun 2013.

Widiyawati, Elis. *Strategi Komunikasi Humas Eksternal Dalam Pelayanan Publik Di KORPRI Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Ulu*. Vol. 1, No. 3, 2013.

**Sumber internet:**

Ombudsman.go.id 08 Juli 2020 jam 09.00





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN WAWANCARA

Identitas diri responden

Nama :  
 Tanggal Wawancara :  
 Jenis Kelamin :  
 Identitas Jabatan :

#### a. Informan Kunci

1. Bagaimana sejarah dan perkembangan DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara?
  2. Visi dan misi DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara?
  3. Menurut Anda apa pengertian Humas Pemerintah itu?
  4. Apa tugas pokok dan fungsi Humas di Kantor DPRD?
  5. Apakah Tupoksi Humas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku?
  6. Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Humas dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyebar informasi publik?
  7. Bagaimana komunikasi internal yang dilakukan Humas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
  8. Bagaimana komunikasi eksternal yang dilakukan Humas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
  9. Bagaimana cara humas menginformasikan kebijakan pemerintah yang baru, apa saja yang dilakukan oleh Humas?
  10. Media apa saja yang digunakan untuk menyebarkan informasi publik?
  11. Siapa yang membantu dalam hal pelayanan publik?
  12. Bagaimana cara DPRD memanfaatkan media sosial sebagai wadah untuk menyampaikan aspirasi masyarakat?
  13. Pelayanan publik apa saja yang di sediakan oleh kantor DPRD?
  14. Bagaimana cara agar pelayanan publik bisa berjalan dengan baik?
  15. Sejauh ini apakah ada masyarakat yang memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan publik DPRD?
  16. Jika DPRD menerima respon berupa kritik dan saran dari masyarakat, bagaimanakah cara humas DPRD untuk mengevaluasi hal tersebut?
  17. Apa saja yang dilakukan oleh humas DPRD untuk meningkatkan pelayanan publik?
  18. Bagaimana cara humas untuk mengatasi kesulitan tersebut?
  19. Pernahkan pihak humas mensosialisasikan terkait pelayanan publik kepada masyarakat?
- b. Informan pendukung
1. Apakah tupoksi bapak ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pelayanan publik apa saja yang di sediakan oleh kantor DPRD?
3. Dalam hal apa bapak membantu humas terkait pelayanan publik?
4. Bagaimana cara agar pelayanan publik bisa berjalan dengan baik?
5. Sejauh ini apakah ada masyarakat yang memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan publik DPRD?
6. Jika DPRD menerima respon berupa kritik dan saran dari masyarakat, bagaimanakah cara bapak untuk mengevaluasi hal tersebut?
7. Apa saja yang dilakukan oleh DPRD untuk meningkatkan pelayanan publik?
8. Apakah ada kesulitan untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam segi pelayanan ?
  - c. Informan tambahan
    1. Apakah saudara pernah berkunjung ke kantor DPRD Padang Lawas Utara?
    2. Apakah saudara mengetahui pelayanan publik yang ada di ke kantor DPRD Padang Lawas Utara?
    3. Bagaimanakah pelayanan publik yang di sediakan oleh pihak instansi terkait ?
    4. Apakah pernah saudara memberikan kritik atau saran kepada DPRD?
    5. Sejauh ini apakah saudara merasa terlayani oleh DPRD?
    6. Melalui media apa saudara menyampaikan aspirasi terkait pelayanan publik?
    7. Apakah saudara pernah menerima informasi dari DPRD terkait sosialisasi ke berbagai desa?



## LAMPIRAN 2

### HASIL WAWANCARA

#### Informan Kunci

Informan : Mustaffa Siregar S. Sos (Kasubbag Humas dan Protokol)

Hari/Tanggal : Senin, 02 November 2020 & Jum'at, 11 November 2020

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat : Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara

#### Pertanyaan Dan Hasil Wawancara

Senin, 02 November 2020

Peneliti: Bagaimana sejarah dan perkembangan DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara?

Informan: Paluta ini terbentuk di tahun 2007, kemudian di tahun 2008 sudah mulai berpindah ke Kabupaten Padang Lawas Utara dari pemekaran Tapanuli Selatan kemudian menjadi padang lawas utara itu kemaren di lantiknya DPRD Tapanuli Selatan kemudian setelah tahun 2008 itu berkantor di Padang Lawas Utara tepatnya di Gunung Tua. Dan saat ini gedung yang sekarang ini itu gedung kedua yang sebelumnya itu di pertapakan kantor bupati sekarang ini sebelahnya itu gor. Untuk perkembangannya itu, ini periode ke 2007-2009 itu pertama, 2009-2014 kedua, 2014-2019 ketiga, dan sekarang periode ke empat 2019-2024. Ketua DPRD pertama pak Bahrum Harahap, yang kedua mendiang/alm pak Dahlan Harahap kemudian setelah mendiang digantikan oleh mendiang H. Qoiruddin Siregar, setelah itu periode 2009 sampai dengan sekarang masih di ketuai oleh pak Mukhlis Harahap.

Peneliti: Apa visi dan misi DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara?

Informan: Terwujudnya Pemerintahan Yang Baik Melalui Kinerja Pelayanan Profesional Dalam Mendukung Tugas dan Fungsi DPRD

Peneliti: Menurut Anda apa pengertian Humas Pemerintah itu?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Informan:** Humas itu kan berkolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat ya, jadi hubungan yang baik itu kan terjalin karena adanya komunikasi yang baik, nah kalau memang komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakatnya saya pikir untuk good government yang dicita-citakan itu akan berhasil. Jadi komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat harus tetap terjalin dengan baik.

**Peneliti:** Apa tugas pokok dan fungsi Humas di Kantor DPRD?

**Informan:** Pertama itu menyusun rencana kerja di bagian protokol dan humas, kemudian menyusun bahan komunikasi dan publikasi, merancang administrasi kunjungan kerja DPRD, kemudian menyusun bahan keprotokoleran pimpinan DPRD, merencanakan kegiatan DPRD, merencanakan keprotokoleran pimpinan DPR, bertanggung jawab mengenai kegiatan pada bidang protokol dan humas, kemudian mengadakan penilaian terhadap staf dalam rangka pembuatan SKP pada akhir tahun.

**Peneliti:** Apakah Tugas pokok dan fungsi Humas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku?

**Informan:** Tugas pokok dan fungsi humas berjalan sesuai dengan aturan yang ada beberapa faktor pendukung yang menjadi hambatan karena kan tidak semua pada saat ini untuk humas dan keprotokoleran di sekitar DPR kan belum didukung dengan sarana dan prasarana yang ada, jadi kita usahakan semaksimal mungkin dengan sumber daya yang ada kita maksimalkan.

**Peneliti:** Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh humas dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyebar informasi publik?

**Informan:** Ada dua media yang pada saat ini kita jalankan, yang pertama itu websitenya DPRD, kemudian melalui media sosial. Media sosialnya itu pada saat ini Facebook, kemudian kita bekerjasama dengan pihak Diskominfo pemerintah daerah dalam rangka beberapa saat yang lalu DPRD diajak kerjasama untuk



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyampaian informasi secara langsung oleh Infokom untuk berdialog melalui media sosial Diskominfo.

**Peneliti:** Bagaimana komunikasi internal yang dilakukan Humas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?

**Informan:** Komunikasi internalnya terus intens melalui komunikasi langsung maupun melalui media perantara baik itu telepon maupun WA masih tetap kita jalin komunikasi demi kelancaran tugas di sekretaris DPRD.

**Peneliti:** Apakah ada kendala dalam melakukan komunikasi internal?

**Informan:** Jelas ada ya, waktu dan kehadiran sesama anggota DPR itu kan tinggi, karena berada anggota DPR itu berkantor itu pada umumnya ketika memang ada kegiatan rapat-rapat di kantor nah selebihnya itu anggota DPR itu kan berada di lapangan berkomunikasi dengan kosituen dan masyarakat, kendal itu ada beberapa daerah di Padang Lawas Utara ini yang komunikasinya itu melalui media sosial ataupun telepon itu tidak ada jaringannya tidak ada jaringan di beberapa daerah sih tapi pada umumnya semua itu ada bisa terhubung kembali alat komunikasi.

**Peneliti:** Bagaimana komunikasi eksternal yang dilakukan Humas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?

**Informan:** Komunikasi eksternal itu media sosial dan himbuan berupa spanduk, poster. dalam melakukan komunikasi eksternal dengan pemerintahan wartawan media massa, media cetak dan online.

**Peneliti:** Dalam melakukan komunikasi eksternal, Humas menjalin relasi dengan pihak mana saja?

**Informan:** Melalui yang kayak tadi itu Diskominfo dan wartawan media massa, media cetak dan online.

**Peneliti:** Bagaimana cara humas menginformasikan kebijakan pemerintah yang baru, apa saja yang dilakukan oleh Humas?

**Informan:** Untuk itu sosialisasi secara langsung turun kemasyarakat kemudian melalui Diskominfo dan wawancara langsung lah ya dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa stakeholder di Padang Lawas Utara untuk menyampaikan aturan atau Perda yang ditetapkan kepada masyarakat.

**Peneliti:**

Siapa yang membantu dalam hal pelayanan publik?

**Informan:**

Atasan kemudian dibantu juga beberapa teman-teman staf untuk layanan dan jujur sebenarnya kekurangan hambatan dan kendala itu pertama itu di personil, personil jelas kita sangat kurang mengingat 30 anggota DPR untuk staf humas itu di sini itu terhitung saya dan bawahan saya yang membantu saya saat saya itu cuman dua nggak dengan kondisi 30 orang anggota DPR dengan staf humas sebanyak 3 orang saya pikir sangat mustahillah kita bisa bekerja secara maksimal tapi apapun itu dengan kondisi yang ada tetapi kita maksimal supaya pelayanan humas dan protokoler DPRD tetap kita upayakan dengan baik

**Peneliti:**

Mengapa website kantor DPRD tidak menyediakan halaman terkait aspirasi masyarakat?

**Informan:**

Halamannya untuk menyampaikan aspirasi masyarakat itu nggak ada terkendala masalah dana ya karena pada awalnya itu kan kita punya blog ya punya blog atau website di tahun 2015/2016 terakhir itu masih dianggarkan kemudian pada tahun berikutnya itu anggaran itu memang tidak dianggarkan lagi di anggaran DPRD jadi secara otomatis memang yang namanya website DPRD itu tidak up to date dan juga untuk pengelolaannya juga tidak berjalan sampai dengan saat ini.

**Peneliti:**

Pelayanan publik apa saja yang di sediakan oleh kantor DPRD?

**Informan:**

Menerima dan melayani tamu alat kelengkapan, menerima dan melayani dalam penyampaian aspirasi, menerima dan melayani demo dan pengaduan masyarakat, terus yang terakhir itu menerima dan melayani masyarakat yang membutuhkan informasi. Dan kalau dengan tupoksi sebenarnya kalau untuk aksi-aksi masyarakat berkaitan dengan aksi yaitu di bagian pengawasan dan penganggaran di subbag hubungan antar lembaga, kalau untuk ada



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tamu tamu misalkan tamu dari luar atau baik dia dari instansi DPRD, bagian sekretaris DPRD menerima mekanismenya dia kalau memang melaksanakan kunjungan kemarin itu 1 hari sebelum pelaksanaan itu minimal surat tugas ataupun apa namanya pemberitahuan sudah sampai 1 hari sebelum dilaksanakan pertemuan.

**Peneliti:** Bagaimana cara agar pelayanan publik bisa berjalan dengan baik?

**Informan:** Pertama masalah sarana dan prasarannya tidak didukung. ya alat mulai dari alat-alatnya juga komputer kemudian kamera, dari segi personil juga paling tidak untuk humas itu harus ada minimal minimal harus ada 12 orang dan didukung juga dengan sumber daya yang ada ya karena pada saat itu juga sumber dana pada ada bagian humas itu sangat minim.

**Peneliti:** Jika DPRD menerima respon berupa kritik dan saran dari masyarakat, bagaimanakah cara humas DPRD untuk mengevaluasi hal tersebut?

**Informan:** Untuk mengatasi hal tersebut di situ ada bagian pertama itu kan di BK ya badan kehormatan untuk saran dan kritik itu biasanya itu sama internal DPRD itu akan didiskusikan kemudian karenanya bisa diskusi kata bisa diselesaikan secara baik-baik, jika memang aduan itu juga bersifat masalah hukum akan ditindaklanjuti oleh badan kehormatan.

**Peneliti:** Apa saja yang akan dilakukan humas DPRD untuk meningkatkan pelayanan publik?

**Informan:** Untuk saat ini DPRD mendorong ya untuk peningkatan pelayanan publik di sekretaris DPRD, berharap kedepannya juga DPRD dapat membantu dengan cara memberi alokasi anggaran yang mampu mendukung untuk pelaksanaan tugas fungsi dan pokok pada bagian humas dan protokol dan untuk kantor DPRD.

**Peneliti:** Apakah ada kesulitan untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam segi pelayanan ?



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Informan:** Saya kira tidak ada kesulitan ya kalau informasi kita berikan ke masyarakat secara terbuka saya pikir tidak ada kendala.

**Peneliti:** Pernahkan pihak humas mensosialisasikan terkait pelayanan publik kepada masyarakat?

**Informan:** Saya rasa belum pernah

**Peneliti:** Apakah humas DPRD memiliki perencanaan untuk mengadakan sosialisasi tentang pelayanan publik?

**Informan:** Ya

Jum'at, 11 November 2020

**Peneliti :** Bagaimana cara sekretariat DPRD menciptakan komunikasi dua arah dalam meningkatkan pelayanan publik?

**Informan:** Dengan memanfaatkan media, baik media massa cetak/elektronik dan media sosial. Dalam hal penyampaian kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di DPRD, maka diperlukan sarana, yaitu media massa dan media sosial. Baik itu mengenai jadwal dan rangkaian kegiatan selama pelaksanaan kegiatan dan membagi dokumentasi selama kegiatan. Biasanya media cetak memberitakan kegiatan-kegiatan DPRD yang dianggap perlu disertai dengan dokumentasi untuk disampaikan kepada masyarakat.

**Peneliti :** Bagaimana cara sekretariat DPRD mengemas sebuah informasi agar mudah di pahami oleh publik?

**Informan:** Disampaikan melalui tulisan dan dibarengi dengan penyampaian informasi secara lisan

**Peneliti :** Berhubung website sekretariat DPRD tidak dapat di akses, bagaimana cara masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya?

**Informan:** Dengan situasi website tidak bisa diakses, maka masyarakat mau tidak mau harus menyampikan aspirasi secara langsung/ tatap muka/ audiensi dan juga melalui tulisan. Contohnya Surat permohonan bantuan Perbaikan jalan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Peneliti :** Misalnya mendatangi kantor secara langsung bagaimana prosedurnya?

**Informan:** Secara langsung dengan cara mengisi daftar tamu, siapa yang mau ditemui, apa tujuan dari pertemuan. Setelah itu pihak sekretariat berkoordinasi dengan tujuan yang diminta oleh pengunjung. Ketika sudah diterima, maka pihak sekretariat memfasilitasi pertemuan tersebut, baik dari segi daftar hadir, notulensi sampai dengan minum dan snack tamu/ pengunjung

**Peneliti:** Media cetak apa saja yang ikut serta dalam menyebarkan informasi terkait sekretariat DPRD?

**Informan:** Harian Analisa, Harian Waspada dan Koran Mingguan Cahaya Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LAMPIRAN 3

#### HASIL WAWANCARA

##### Informan Pendukung

Informan : Syobirin Siregar, S. Sos ( Kabag Persidangan Dan Hukum)

Hari/Tanggal : Selasa, 03 November 2020

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat : Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara

##### Pertanyaan dan Hasil Wawancara

Peneliti: Apa tugas pokok dan fungsi bapak di kantor DPRD?

Informan: Pokok dan fungsi membantu sekwan dalam sekretariat terutama dalam bidang hukum dan persidangan, jadi misalnya kalau ada acara pembahasan masalah perencanaan dan anggaran itu di fasilitasi oleh Kabag persidangan sebagai kordinator melalui kasubag persidangan sebagai pelaksana.

Peneliti: Pelayanan publik apa saja yang di sediakan oleh kantor DPRD?

Informan: Pelayanan publik diluar pemerintah daerah kan ada masyarakat dan karena akhir-akhir ini dampak dari covid 19 ini ada bantuan sosial. Di desa itukan gak mungkin terkaper semua masih banyak yg belum dapat jadi kalo dibandingkan dengan saudaranya atau teman-temannya satu kampung itu dia rasa tipenya masih sama tapi dia dapat tentangga gak dapat dan karena itu lah mereka datang kemari komplain langsung menghadap kemari kenapa yang lain dapat saya tidak dapat. Tidak hanya itu saja terkadang masyarakat juga datang ke sekretariat DPRD untuk menyelesaikan masalah persengketaan. Terkadang juga ada mahasiswa demo juga kemari. Kalau untuk pelayanan publik di sekretariat DPRD itu ada beberapa seperti menerima dan melayani tamu baik dari tamu alat dan kelengkapan maupun masyarakat, terus menerima dan melayani masyarakat dalam penyampaian aspirasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peneliti: Bagaimana cara agar pelayanan publik bisa berjalan dengan baik?
- Informan: Berjalan dengan baik itu harus melalui prosedur agar terarah dengan baik misalnya memberitahukan terlebih dahulu dengan memberi surat. Misalnya ada persengketaan lahan itu harus ada surat dari kepala desa jangan pribadi agar terlaksana dengan baik.
- Peneliti: Sejauh ini apakah ada masyarakat yang memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan publik DPRD?
- Informan: Kalau untuk pelayanan di kantor tidak, biasanya masyarakat tidak mengkritik terhadap pelayanan di kantor ini melainkan hal lain.
- Peneliti: Jika DPRD menerima respon berupa kritik dan saran dari masyarakat, bagaimanakah cara bapak untuk mengevaluasi hal tersebut?
- Informan: Harus mengetahui penyebab dari permasalahan tersebut lalu di diskusikan bersama setelah itu baru tau titik terangnya.
- Peneliti: Apa saja yang dilakukan oleh DPRD untuk meningkatkan pelayanan publik?
- Informan: Menurut saya terkait meningkatkan pelayanan publik itu harus tersedianya fasilitas yang memadai terus media sosial untuk menyampaikan aspirasi itu harus disediakan.
- Peneliti: Apakah ada kesulitan untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam segi pelayanan ?
- Informan: Saya kira tidak ada kesulitan untuk itu
- Peneliti: Media apa saja yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi terkait pelayanan publik?
- Informan: Untuk media yang menyebarluaskan terkait pelayanan publik itu media cetak, dan online.
- Peneliti: Pernahkan pihak DPRD mensosialisasikan terkait pelayanan publik kepada masyarakat?
- Informan: Tidak ada.
- Peneliti: Apakah DPRD memiliki perencanaan untuk mengadakan sosialisasi tentang pelayanan publik?



Rencana itu ada tapi belum pasti kapan akan terlaksana.

Informan:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN 4

### HASIL WAWANCARA

#### Informan Pendukung

Informan : Usnan, S. Ag. M. Si (Kabag Umum)

Hari/Tanggal : Selasa, 03 November 2020

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat : Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara

#### Pertanyaan dan Hasil Wawancara

Peneliti: Apakah tugas pokok dan fungsi bapak di kantor DPRD ?

Informan: Melakukan koordinasi staf terhadap segala kegiatan/pekerjaan yang dilaksanakan masing-masing sub bagian, melakukan pembinaan terhadap staf supaya tetap memelihara disiplin kerja dan moral kerja dalam pelaksanaan tugas /pekerjaan bagian, melakukan kegiatan manajemen perkantoran terutama penyediaan kondisi lingkungan kerja dan sarana kerja bagi kelancaran pekerjaan dilingkungan Pemerintah Daerah, dan masih ada yang lainnya

Peneliti: Pelayanan publik apa saja yang di sediakan oleh kantor DPRD?

Informan: Pelayanan publik yang disediakan oleh kantor DPRD itu yang pertama menerima dan melayani tamu pimpinan, menerima dan melayani tamu alat kelengkapan, menerima dan melayanai dalam penyampaian aspirasi, menerima dan melayani demo dan pengaduan masyarakat, terus yang terakhir itu menerima dan melayani masyarakat yang membutuhkan informasi

Peneliti: Dalam hal apa bapak membantu humas terkait pelayanan publik?

Informan: Menyiapkan fasilitas dalam hal penerimaan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi

Peneliti: Bagaimana cara agar pelayanan publik bisa berjalan dengan baik?

Informan: Melaksanakannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peneliti:** Sejauh ini apakah ada masyarakat yang memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan publik DPRD?
- Informan:** Ya
- Peneliti:** Jika DPRD menerima respon berupa kritik dan saran dari masyarakat, bagaimanakah cara bapak untuk mengevaluasi hal tersebut?
- Informan:** Dari laporan hasil rapat antara DPRD dan masyarakat
- Peneliti:** Apa saja yang dilakukan oleh DPRD untuk meningkatkan pelayanan publik?
- Informan:** Memfasilitasi tamu dan menyediakan ruangan untuk tamu
- Peneliti:** Apakah ada kesulitan untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam segi pelayanan ?
- Informan:** Ada kesulitan itu karena terkendala oleh fasilitas. Tidak tersediannya fasilitas untuk tamu yang datang seperti kursi untuk menunggu misalnya. Contohnya kamulah ketika menunggu surat di proses harus duduk di anak tangga dan terkadang harus menunggu diruang umum.
- Peneliti:** Bagaimana cara untuk mengatasi kesulitan tersebut?
- Informan:** Cara mengatasi kesulitan itu harus dimulai dari menyediakan fasilitas yang layak untuk di dalam kantor terlebih dahulu selanjutnya harus menyediakan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Tidak hanya itu saja agar masyarakat mudah mendapatkan informasi terkait perkembangan dari kantor ini seharusnya website kita juga harus diperbaiki lagi.
- Peneliti:** Media apa saja yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi terkait pelayanan publik?
- Informan:** Untuk media untuk penyebaran informasi publik itu ada media cetak, dan online.
- Peneliti:** Pernahkan pihak DPRD mensosialisasikan terkait pelayanan publik kepada masyarakat?
- Informan:** Saya rasa untuk sosialisasi terkait pelayanan publik itu belum ada.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Peneliti:**

Apakah DPRD memiliki perencanaan untuk mengadakan sosialisasi tentang pelayanan publik?

**Informan:**

Kedepannya saya juga berharap akan ada di laksanakannya sosialisasi terkait hal tersebut, agar masyarakat dapat menyapaikan aspirasinya dengan cara baik-baik.





## LAMPIRAN 5

Informan : Viana (informan tambahan)

Hari/Tanggal : Selasa, 11 November 2020

Jenis Kelamin : Perempuan

Peneliti: Apakah saudara pernah berkunjung ke kantor DPRD Padang Lawas Utara?

Informan: Pernah

Peneliti: Apakah saudara mengetahui pelayanan publik yang ada di ke kantor DPRD Padang Lawas Utara?

Informan: Tidak pernah karna setiap saya kesana tidak ada pernah lihat dimana pelayanan publiknya dikantor DPRD Padang Lawas Utara yang ada hanya pelayanan di umum saja.

Peneliti: Dari manakah saudara mengetahui informasi terkait instansi tersebut?

Informan: Mengetahui mengenai informasi terkait instansi dari orang terdekat yang bekerja di DPRD Padang Lawas Utara.

Peneliti: Bagaimanakah pelayanan publik yang di sediakan oleh pihak instansi terkait ?

Informan: Pelayanannya dikantor DPRD mengenai pelayanan publik disana sama saja seperti pelayanan di umum. Sangat baik pelayanannya.

Peneliti: Pelayanan apa saja yang pernah saudara terima dari DPRD?

Informan: Pelayanan yang ada di umum, karena saya lihat pelayanan publik sama dengan pelayanan yg di umum dikantor DPRD Padang Lawas Utara.

Peneliti: Apakah pernah saudara memberikan kritik atau saran kepada DPRD?

Informan: Pernah, saya berharap pelayanan publik sama pelayanan umum dibedakan. Jadi bisa terstruktur pelayanannya sehingga tidak menimbulkan faktor kesalahan dalam pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peneliti:** Sejauh ini apakah saudara merasa terlayani oleh DPRD?
- Informan:** Sangat terlayani pelayanan di kantor DPRD karna pegawai disana ramah dan cepat dalam pelayanannya.
- Peneliti:** Apakah saudara pernah menerima informasi dari DPRD terkait sosialisasi ke berbagai desa?
- Informan:** Tidak pernah
- Peneliti:** Saran untuk pihak DPRD yang ingin saudara sampaikan ?
- Informan:** Semoga DPRD terkhusus pelayanan semakin baik kedepannya, terkhusus saya sendiri masyarakat sekitar Padang Lawas Utara ketika saya ada urusan dipelayanan lebih cepat dan tidak ada kesalahan dalam pelayanan. Semoga DPRD makin maju baik dari setiap pelayanan, pegawai, dll.



## LAMPIRAN 6

Informan : Endri (informan tambahan)

Hari/Tanggal : Selasa, 11 November 2020

Jenis Kelamin : Perempuan

Peneliti: Apakah saudara pernah berkunjung ke kantor DPRD Padang Lawas Utara?

Informan: Ya

Peneliti: Apakah saudara mengetahui pelayanan publik yang ada di ke kantor DPRD Padang Lawas Utara?

Informan: Tidak

Peneliti: Dari manakah saudara mengetahui informasi terkait instansi tersebut?

Informan: dari media cetak dan dari teman.

Peneliti: Bagaimanakah pelayanan publik yang di sediakan oleh pihak instansi terkait ?

Informan: pelayanan publik yang disediakan dalam hal menerima pendemo seperti yang saya alami masih kurang,

Peneliti: Pelayanan apa saja yang pernah saudara terima dari DPRD?

Informan: Pelayanan terkait demo yang di tanggapi oleh sekretaris dewan

Peneliti: Apakah pernah saudara memberikan kritik atau saran kepada DPRD?

Informan: Pernah, terkait pencemaran sungai oleh salah satu PT agar mendapat tindakan lanjutan karena itu sudah menyalahi aturan.

Peneliti: Sejauh ini apakah saudara merasa terlayani oleh DPRD?

Informan: tidak

Peneliti: Apakah saudara pernah menerima informasi dari DPRD terkait sosialisasi ke berbagai desa?

Informan: Tidak

Peneliti: Saran untuk pihak DPRD yang ingin saudara sampaikan ?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan:

Saya berharap kepada pihak instansi terkait agar menyediakan media agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi tanpa datang langsung. Dan apabila media tersebut sudah disediakan agar pihak terkait membantu hal tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN 7

### FOTO DAN DOKUMENTASI

1. Foto dokumentasi wawancara bersama informan



Wawancara bersama Bapak Mustaffa Siregar selaku Kasubbag Humas dan Protokol DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara pada hari Senin, 02 November 2020



Wawancara bersama Bapak Syobirin Siregar selaku Kabag Hukum dan Persidangan DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara pada hari Selasa, 03 November 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Bapak Usnan selaku Kabag Umum DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara pada hari Selasa, 03 November 2020



Wawancara dengan saudara viana pada hari Rabu, 11 November 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan saudara Endri pada hari Rabu, 11 November 2020

#### 2. Foto dokumentasi media sosial





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



3. Foto dokumentasi kegiatan di sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara



Rapat Paripurna Tk. I DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara dalam rangka penyampaian Nota Pengantar KUA/PPAS perubahan APBD TA 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penyalpuzuran bantuan sosial kepada keluarga yang terdampak corona virus di Kelurahan Pasar Gunung Tua

4. Foto dokumentasi observasi





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lintang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 480 Telp. (0751) 30064 Fax. (0751) 39117 PEKANBARU  
 Email : dpmptap@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NOH IZIN-RISET/35762  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.03.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-79008 Un.04 F. VI/PP.00.009/2020 Tanggal 15 September 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | LELI KARLINA   |
| 2. NIM /KTP          | : | 11649202137  |
| 3. Program Studi     | : | ILMU KOMUNIKASI  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | IMPLEMENTASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DPRD KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DPRD KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperfunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 12 Oktober 2020



Diandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU

**Tambahan :**

**Ditampilkan Kepada Yth :**

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Gubernur Sumatera Utara
- 3. Up. Kaben Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara di Medan
- 4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 5. Yang Berhubungan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 c. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tinjauan suatu masalah.  
 d. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.

UIN SUSKA RIAU





**PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JALAN LINTAS GUNUNGTUA – LANGGA PAYUNG KM 3 TELP/Fax ( 0635 ) 510587

**G U N U N G T U A**

KODE POS : 22753

**REKOMENDASI IZIN PENELITIAN**

Nomor:070/ **925** / Bakesbangpol/ 2020

Menimbang

- a. Bahwa untuk tertib administrasi dari pengendalian pelaksanaan penelitian dan pengembangan perlu ditertibkan Rekomendasi Izin Penelitian;
- b. Bahwa sesuai konsideran huruf a, serta Hasil Verifikasi Tim Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Padang Lawas Utara, berkas Persyaratan Administrasi Penelitian telah memenuhi syarat.

Mengingat

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
- b. Surat dari Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Nomor:B-7060/Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2020 Perihal Mengadakan Penelitian.

Dengan ini memberikan Rekomendasi/Izin yang dimaksud kepada:

Nama	: LELI KARLINA
Nip/Nim/KTP	: 11643202137
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Riset / Penelitian	: Implementasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara
Lokasi	: Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara
Lama Penelitian	: 3 (Tiga) Bulan mulai tanggal 27 Oktober 2020 s/d 28 Januari 2021
Penanggung Jawab	: Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

untuk melakukan kegiatan penelitian dan pengambilan data-data yang mendukung penyusunan tugas Skripsi tingkat Sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Kabupaten Padang Lawas Utara

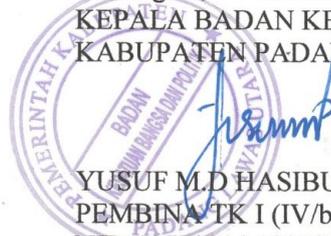
Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan – ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 (Tiga) bulan terhitung mulai tanggal 27 Oktober 2020 s/d 28 Januari 2021.
4. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Bupati Padang Lawas Utara Cq.Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Padang Lawas Utara .

Dengan surat Rekomendasi/Izin ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kegiatan riset/penelitian ini, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Gunungtua, Oktober 2020

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POL  
KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA



YUSUF M.D HASIBUAN, MAP  
PEMBINA TK I (IV/b)  
NIP. 19770914 199703 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS

Leli Karlina, dilahirkan di Desa Batang Pane II, Padang Lawas Utara pada tanggal 20 Juni 1998. Anak terakhir dari dua bersaudara ini adalah putri dari pasangan Alm. Bapak Jimin dan ibu Paikem. Penulis menempuh pendidikan mulai dari SD Negeri 101370 Desa Batang Pane II dan tamat pada tahun 2010, melanjutkan ke SMP Negeri 5 Padang Bolak serta tamat pada tahun 2013, lalu menyelesaikan pendidikan di SMK KANSAI Pekanbaru dan selesai pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi serta mengambil Konsentrasi Public Relations. Penulis menyelesaikan kuliah Strata Satu (S1) pada tahun 2021.

Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif dalam dunia pendidikan, akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Implementasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor DPRD Kabupaten Padang Lawas Utara”**.