



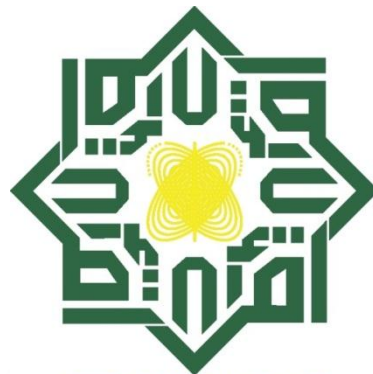
UIN SUSKA RIAU

No. 4923/KOM-D/SD-S1/2021

**PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK KEPADA  
MASYARAKAT DI KECAMATAN TUALANG  
KABUPATEN SIAK**

Hak cipta milik UI

- 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

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

**SYAHDAN MAULANA**  
**NIM. 11543104279**

UIN SUSKA RIAU

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 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.

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

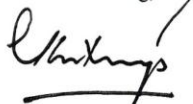
### PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK

Disusun Oleh:

**Syahdan Maulana**  
NIM. 11543104279

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada 7 Juni 2021

Pembimbing,



**Dr. Toni Hartono, M.Si**  
NIP. 19780605200701 1 024

Mengetahui:

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIP. 19691118 199603 2 001



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak” yang ditulis oleh :

Nama : SYAHDAN MAULANA  
NIM : 11543104279  
Prodi : Ilmu Komunikasi

Telah di Munaqasahkan dalam Sidang Ujian Sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin

Tanggal : 4 Oktober 2021

Sehingga skripsi ini dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 4 Oktober 2021

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau



Dr. Idris Rosidi, S.Pd, M.A  
NIP. 19811118 200901 1 006

Panitia Sidang Munaqasah

Ketua Penguji I

Yantos, S.IP, M.Si  
NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji III

Sudianto, S.Sos, M.I.Kom  
NIP. 19801230 200604 1 001

Sekretaris/ Penguji II

Musfaldy, S.Sos, M.Si  
NIP. 19721201 200003 1 003

Penguji IV

Edison, S.Sos, M.I.Kom  
NIP. 130 417 082

- 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

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
 كلية الدعوة و علم الاتصال  
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa Mahasiswa berikut:

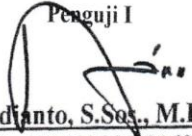
Nama : **Syahdan Maulana**  
 NIM : **11543104279**  
 Judul : **Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak**


Telah Diseminarkan pada

Hari : Rabu  
 Tanggal : 10 Juni 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi. Sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 10 Juli 2020  
 Penguji Seminar  
 Proposal

Penguji I  
  
Sudianto, S.Sos., M.I.Kom  
 NIP. 19801230 200604 1 001

Penguji II  
  
Julis Suriani, M.Ikom  
 NIP. 130 417 019

- 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.



- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **SYAHDAN MAULANA**

NIM : 11543104279

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut anda diberi *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dalam skripsi tersebut.

Pekanbaru 07 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



**SYAHDAN MAULANA**

**11543104279**



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



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

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, Juni 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 : Syahdan Maulana  
NIM : 11543104279  
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan

Administrasi Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

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.lkom.)

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,

**Dr. Toni Hartono, M.Si**  
NIP.197806052007011024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.

## ABSTRAK

**Nama** : Syahdan Maulana

**Susunan** : Ilmu Komunikasi

**Judul** : Peran Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik Kepada Masyarakat di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Penelitian ini dilatarbelakangi permasalahan bahwa kurang maksimalnya pelayanan instansi pemerintahan kecamatan Tualang kabupaten Siak seperti tidak adanya transparansi prosedur layanan melalui papan informasi atau secara daring, waktu penyelesaian layanan yang tidak ditetapkan, dan tidak bersifat partisipatif. Maka tujuan dari penelitian adalah mengetahui peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di Kecamatan Tualang kabupaten Siak. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori penelitian ini menggunakan pendekatan komunikasi oleh Richard J. Stelman dan elemen pelayanan publik oleh Fandy Jiptono. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, kantor kecamatan Tualang mempunyai beberapa pendekatan komunikasi seperti memilih pesan dan gaya bahasa, menentukan saluran dan media komunikasi, serta pengelolaan hambatan dan rintangan komunikasi. Kesimpulan dari hasil penelitian, peran komunikasi yang dilakukan instansi pemerintahan kecamatan Tualang perlu ditingkatkan terhadap pelayanan administrasi publik kepada masyarakat. Terlihat dari daya tanggap masyarakat yang tidak puas terhadap layanan administrasi publik yang telah disediakan.

**Kata Kunci:** Peran, Komunikasi Pemerintah, Pelayanan.

- Hak ipta dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang memperjualbelikan atau menyewakan sumber daya intelektual yang dimiliki oleh UIN Suska Riau.  
a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengujiannya 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** : Syahdan Maulana

**Department** : Communication

**Title** : **The Role of Government Communication in Improving Public Administration Services to the Community in Tualang District, Siak Regency**

This study was driven by the problem that government agency services in the Tualang sub-district, Siak district, aren't really effective, including a lack of transparency of service procedures through information boards or online, a lack of service completion time, and a lack of participation. As a consequence, the objectives of this paper is to discover about the role of government communication in improving public administration services to the community in Tualang sub-district, Siak district. The descriptive qualitative method was used in this research, with data collected through interviews, observations, and documentation. The whole research theory employs Richard J. Stilman's communication approach and Handy Tjiptono's public service elements. According to the findings of the author's research, the Tualang sub-district office has several communication approaches, including selecting messages and language styles, determining communication channels and media, and managing communication barriers and carriers. According to the findings of the study, the role of communication carried out by the Tualang sub-district government agency on public administration services to the community needs to be improved. It is evident from the public's responsiveness to those who are dissatisfied with the public administration services that have been provided.

**Keywords**: Role, Government Communication, Service.





**KATA PENGANTAR**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip atau 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 ini dilindungi undang-undang  
 UIN SUSKA RIAU  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Alhamdulillah, Segala kata tulus sebagai puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S1). Shalawat beriring salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Skripsi dengan judul peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan Tualang kabupaten Siak merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menerima kritik, saran, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan hormat ucapan terima kasih kepada: **ALMARHUM AYAHANDA ZAMRI** dan **IBUNDA ERNAWATI** yang selalu mendo'akan, memberi motivasi, serta memberi dukungan baik secara moril dan materil sehingga ananda dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag.
2. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A, Selaku selaku Dekan Fakultas Dakwah Komunikasi UIN SUSKA Riau beserta kepada seluruh pembantu



- 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. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si. selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Yantos S.IP, M.Si, selaku pembimbing akademik penulis yang sudah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr Toni Hartono, M.Si, selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis.
6. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
7. Midawati selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, Budiyati Ningsih dan Muhammad Syahril Lukman selaku Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.
8. Terima Kasih untuk Jannah Marel S.Pd yang telah menjadi *support system* saya selama pengerjaan skripsi.
9. Teman seperjuangan dan juga sahabatku dari Bebas geng. Aci fadila satri S.I.Kom, Humairoh S.I.Kom, Hendra fajri S.I.Kom. Herliana Putri Nabilah S.I.Kom, Elizon Hamonangan daulay S.Sos, yang saling memberikan semangat dan sama-sama berjuang dalam proses menggapai gelar sarjana. Serta mendengarkan berbagai keluh kesah penulis dan berbagi pengetahuan satu sama lain yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih.
10. Terima kasih untuk teman-teman kelas Public Relations A angkatan 2015 yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
11. Terima kasih teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) TELUK LATAK yang sudah memberikan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
  13. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me I wanna thank me for doing all this hard work I wanna thank me for having no days off I wanna thank me for, for never quitting I wanna thank me for always being a giver And tryna give more than I receive I wanna thank me for tryna do more right than wrong I wanna thank me for just being me at all times.*
- Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 28 Mei 2021  
Penulis

**SYAHDAN MAULANA**  
**NIM. 11543104279**

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	5
C. Ruang Lingkup Kajian .....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	8
1. Konsep Peranan .....	8
2. Komunikasi Pemerintah .....	9
3. Pelayanan Publik .....	13
B. Kajian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Pikir .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Data dan Pendekatan Penelitian .....	23
B. Lokasi dan Waktu penelitian .....	23
C. Sumber Data .....	23

D. Informan Penelitian .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data .....	25
F. Validitas Data .....	26
G. Teknik analisis Data .....	27

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

A. Sejarah Singkat Kecamatan Tualang .....	28
B. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Tualang .....	29
C. Geografis Kecamatan Tualang .....	31
D. Demografis Kantor Kecamatan Tualang .....	33
E. Struktur Kantor Camat Tualang .....	35
F. PATEN Kecamatan di Kecamatan Tualang .....	36

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

A. Hasil Penelitian .....	38
B. Pembahasan .....	57

#### **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66

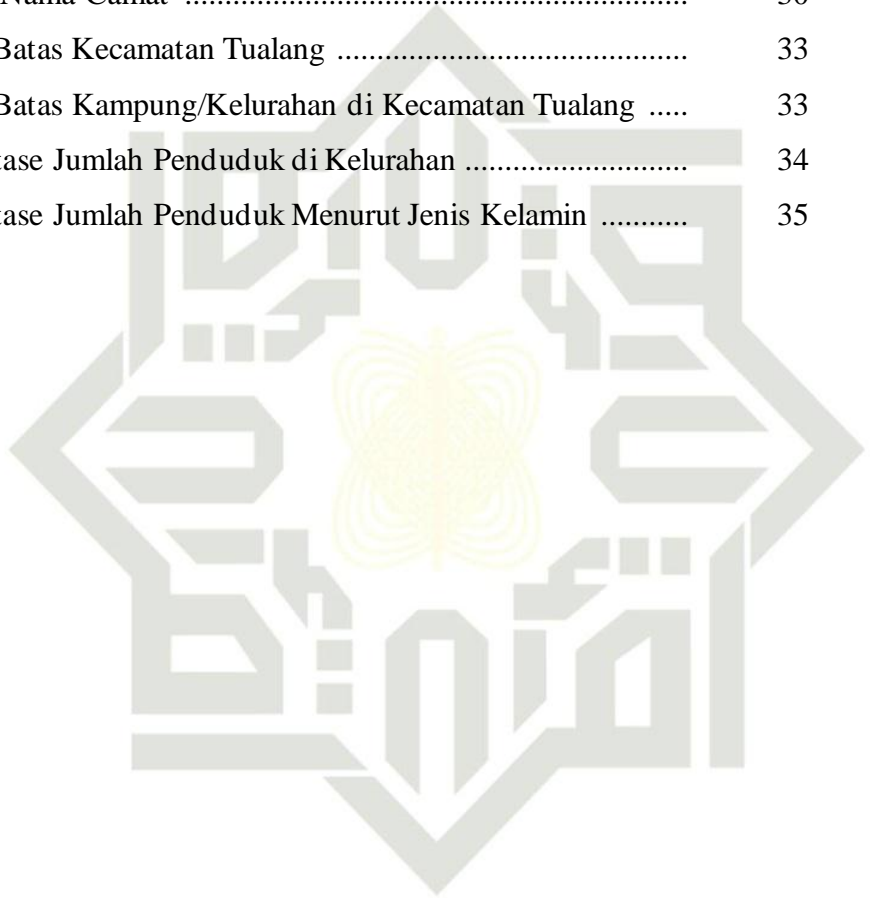
#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

- Hak Cipta dan Milik UIN Suska Riau
1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya 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 TABEL

Jadwal Kegiatan Penelitian .....	24
Informan Kunci Penelitian .....	36
Informan Tambahan Penelitian .....	26
Daftar Nama Camat .....	30
Batas-Batas Kecamatan Tualang .....	33
Batas-Batas Kampung/Kelurahan di Kecamatan Tualang .....	33
Persentase Jumlah Penduduk di Kelurahan .....	34
Persentase Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin .....	35

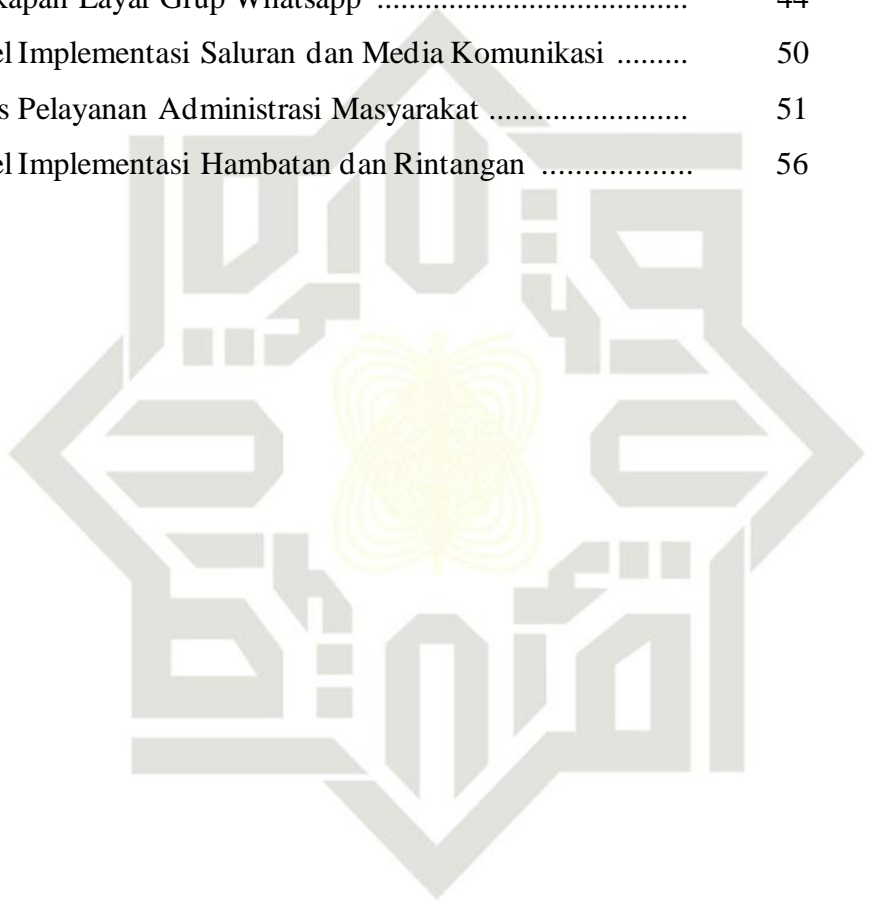


UIN SUSKA RIAU

- 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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir .....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tualang .....	36
Gambar 5.1	Model Implementasi Pesan dan Bahasa .....	42
Gambar 5.2	Tangkapan Layar Grup Whatsapp .....	44
Gambar 5.3	Model Implementasi Saluran dan Media Komunikasi .....	50
Gambar 5.4	Proses Pelayanan Administrasi Masyarakat .....	51
Gambar 5.5	Model Implementasi Hambatan dan Rintangangan .....	56



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR LAMPIRAN

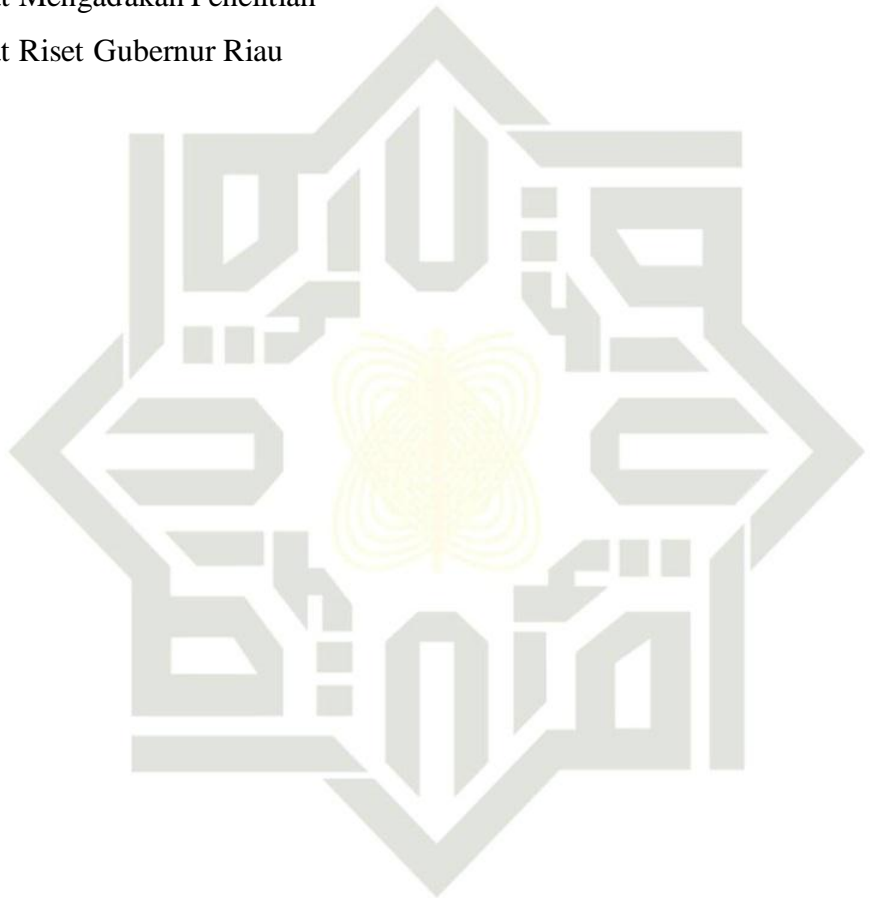
- 1 Naskah Wawancara Penelitian
- 2 Dokumentasi Wawancara
- 3 Surat Penunjukan Pembimbing
- 4 Surat Mengadakan Penelitian
- 5 Surat Riset Gubernur Riau

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau 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



- 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.

## BABI PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa pemerintahan daerah adalah kepala daerah sebagai unsur yang memimpin pelaksanaan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomer 105 Tahun 2000 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah, menegaskan bahwa pengelolaan dan keuangan daerah harus dilakukan secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, efisien, efektif, transparan, dan bertanggungjawab dengan memerhatikan asas keadilan dan kepatuhan.<sup>1</sup>

Pemerintah daerah harus mampu mengurus daerahnya sesuai dengan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Dalam kondisi yang demikian pemerintah memiliki kewenangan sekaligus bertanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan merespon keinginan-keinginan tersebut sesuai sepanjang tidak bertentangan dengan tatanan hukum nasional dan kepentingan umum.

Berdasarkan hal tersebut, peranan komunikasi pemerintah sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu instansi pemerintahan. Pemerintah dapat di asumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, namun dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat.

Salah satu peran dari komunikasi pemerintah terkait akan penyelenggaraan pelayanan publik dimana merupakan upaya negara, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara untuk

---

<sup>1</sup> Peraturan Pemerintah (PP) Nomer 105 Tahun 2000 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah Pasal 4”, Dalam <https://www.peraturan.bpk.go.id>, (diakses 11 September 2019).



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.

memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan/organisasi perusahaan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>3</sup>

Namun dalam kenyataannya proses pelayanan yang diemban aparatur pemerintah sampai saat ini belumlah maksimal, disebabkan karena cara pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berbelit-belit, lama, tidak terbuka (transparan), tidak memuaskan. Kondisi ini seringkali dapat kita jumpai pada proses penyelenggaraan pemerintahan khususnya diwilayah Kecamatan. Sebab Kecamatan menurut Sadu Wasistiono (2009) adalah merupakan entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung maupun secara tidak langsung.<sup>4</sup>

Kurang maksimalnya pelayanan dalam sebuah instansi pemerintahan juga terdapat pada pemerintahan kecamatan Tualang kabupaten Siak. Instansi pemerintahan tersebut dinilai kurang efektif dalam memberikan informasi-informasi terkait proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akte kelahiran penduduk saat masyarakat mengajukan berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) belum banyak terpenuhi sebab informasi yang didapat dari kantor camat Tualang terkait pemberkasan tidak lengkap.<sup>5</sup>

Selain itu, masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat baik

<sup>2</sup>Seisy A. Parera, dkk, "Peran Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik PT. Taspen Cabang Manado", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 3, No. 3* (2014), 2.

<sup>3</sup>UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 1", Dalam <https://www.peraturan.bpk.go.id>, (diakses 11 September 2019).

<sup>4</sup>Marvin Goni, "Peranan Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mapanget Kota Manado", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 5, No. 3* (2016), 1.

<sup>5</sup>Adjeng Putri Koapaha, dkk, "Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 7, No. 3* (2018), 3.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - 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.

melalui pelayanan secara langsung maupun tidak langsung, seperti keluhan terhadap prosedur pelayanan yang belum jelas, tidak adanya transparansi prosedur layanan melalui papan informasi atau secara daring, waktu penyelesaian layanan yang tidak ditetapkan, tidak bersifat partisipatif, kebutuhan blangko e-KTP seringkali habis pada saat layanan administrasi, serta belum adanya sosialisasinya ke publik melalui media konvensional ataupun media daring. Hal-hal inilah yang menimbulkan ketidakpahaman masyarakat akan prosedur pelayanan sehingga terkadang masyarakat kesulitan untuk mengikuti proses administrasi.<sup>6</sup>

Hal ini juga dikuatkan dengan pernyataan Nurul Hamzah (24) salah seorang informan yang pernah mengikuti proses pelayanan administrasi di kantor camat Tualang kabupaten Siak, beliau mengatakan bahwa ia mengalami masalah saat pembuatan e-KTP karena lamanya proses yang sudah dua bulan belum diselesaikan karena blangko formulir pengajuan e-KTP habis.<sup>7</sup> Begitu juga dengan informasi dari Dini Rahayu (20) yang menjelaskan bahwa saat pengurusan pembuatan e-KTP, pelayanan dan cara berkomunikasi pegawai dinilai kurang komunikatif dalam memberikan informasi.<sup>8</sup>

Masyarakat mengharapkan hak-haknya untuk dilayani dengan baik, cepat, tepat, akurat, mudah, bebas biaya, dan tranparan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) harus dilakukan secara berkelanjutan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk melakukan peningkatan layanan publik dari sektor pemerintahan. Pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk

<sup>6</sup> Dwi Pratiwi Putri dan Raden Imam Al-Hafis, "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan E-Ktp)", *Jurnal Republika Vol. 4, No. 1* (2018), 134.

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nurul Hamzah selaku Masyarakat pada tanggal 12 April 2019 di Siak.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dini Rahayu selaku Masyarakat pada tanggal 12 April 2019 di Siak.



memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang terjadi maka peneliti lebih memfokuskan kepada pelayanan administrasi publik dalam pembuatan e-ktik untuk mendalami masalah tersebut melalui penelitian yang berkaitan dengan peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Mengingat pentingnya pelayanan administrasi publik pemerintah Kecamatan Tualang kabupaten Siak maka penulis amat tertarik dari permasalahan tersebut yang terbentuklah judul: ***“Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”***

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. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah satu penafsiran terhadap kata-kata dalam penelitian ini, maka penulis perlu untuk memberikan penegasan istilah sebagai berikut :

### 1. Peranan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Peranan berasal dari kata “peran” dan “an” yang artinya bagian atau tugas utama yang harus dilakukan. Maksudnya adalah peranan merupakan tindakan yang harus dilakukan oleh para pembimbing terhadap remaja.<sup>9</sup>

### 2. Komunikasi

Proses dinamika transaksional yang mempengaruhi perilaku sumber dan penerimanya dengan sengaja menyadari perilaku mereka untuk menghasilkan pesan yang mereka salurkan lewat suatu saluran (*channel*) guna merangsang atau memperoleh sikap atau perilaku tertentu.<sup>10</sup>

### 3. Pelayanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.<sup>11</sup>

## C. Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka ruang lingkup kajian pada penelitian ini hanya membahas peran komunikasi pemerintah di kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik dengan beberapa indikator pendekatan peran.

<sup>9</sup> Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*, (Jakarta : Media Pustaka Phoenix, 2008),25.

<sup>10</sup> Ahmad, Sihabudin. *Komunikasi Antar Budaya*, (Jakarta : Bumi Aksara , 2011),15.

<sup>11</sup> Tjiptono, Fandy, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 1996),145.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 2. 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.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka rumusan masalah yang akan diteliti ialah bagaimana peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di kecamatan Tualang kabupaten Siak?

## Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah mengetahui peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di kecamatan Tualang kabupaten Siak.

### 2. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang besar baik secara teoritis maupun praktis.

#### a. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan perspektif akademis bagi pengembangan Ilmu Komunikasi dan pengembangan Ilmu Humas pada khususnya. Persyaratan penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Komunikasi. Dapat memberikan referensi dan masukan-masukan bagi dosen, mahasiswa dan kalangan akademis.

#### b. Manfaat Praktis

Untuk memberikan gambaran secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di kecamatan Tualang kabupaten Siak. Serta memberikan masukan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Bagi peneliti, memberikan wawasan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.



UIN SUSKA RIAU

## F. Sistematika Penulisan

Agar penelitian terarah, maka perlu ditentukan sistematika penulisan perencanaan, pengamatan, pelaporan, dan analisis serta kesimpulan dari hasil penelitian. Maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN TEORIDAN KERANGKA PIKIR**

Bab ini menjelaskan teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan metodologi yang dipakai dalam penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisikan gambaran Umum Kantor Camat Tualang

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

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta SMIK 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.

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.

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

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Teori

Secara umum kajian teori pada dasarnya teori digunakan sebagai panduan untuk memahami realita. Teori akan membantu manusia untuk menggambarkan, menjelaskan, meramalkan, dan kadang-kadang mengendalikan sebuah fenomena yang kita hadapi.<sup>12</sup>

##### 1. Konsep Peranan

Peranan (*role*) merupakan aspek yang dinamis dari suatu kedudukan dimana apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia dikatakan menjalankan suatu peranan.<sup>13</sup>

Pengertian peranan menurut Soerjono Soekanto, yaitu aspek dinamis kedudukan (*status*), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dari hal diatas lebih lanjut kita lihat pendapat lain tentang peran yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai peranan normatif. Sebagai peran normatif dalam hubungannya dengan tugas dan kewajiban dinas perhubungan dalam penegakan hukum mempunyai arti penegakan hukum secara total *enforcement*, yaitu penegakan hukum secara penuh.<sup>14</sup>

Peranan itu sendiri lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi tepatnya adalah bahwa seseorang menduduki suatu posisi atau tempat dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.<sup>15</sup> Selanjutnya juga disebutkan bahwa suatu peranan mungkin mencakup paling sedikit 3 hal yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan

<sup>12</sup> Suciati, *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif*, (Yogyakarta : Mata Padi Presindo, 2017), 4.

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dan Masyarakat*, (Jakarta : Rajawali, 1987), 220.

<sup>14</sup> Prof. Dr. Soerjono Soekanto dan Dra Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014), 22.

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dan Masyarakat*, (Jakarta : Rajawali, 1987), 220.





- 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

rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

- b. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi dimana setiap orang dalam suatu organisasi di masyarakat menjalankan sebuah peranan sesuai dengan kedudukan yang dimilikinya.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perikelakuan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Pentingnya peranan adalah bahwa hal itu mengatur perilaku seseorang dan juga menyebabkan seseorang pada batas-batas tertentu dapat meramalkan perbuatan-perbuatan orang lain. Sehingga dengan demikian akan dapat menyesuaikan perikelakuan sendiri dengan perikelakuan sekelompoknya.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.<sup>16</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Berdasarkan hal-hal diatas dapat diartikan bahwa apabila dihubungkan dengan pemerintah kecamatan Tualang, peran tidak berarti sebagai hak dan kewajiban individu, melainkan merupakan tugas dan wewenang pemerintah kecamatan Tualang.

## 2. Komunikasi Pemerintah

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat bersama” (*to make common*). Istilah awal (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul

<sup>16</sup> Drs. Hessel NogiS. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), 43 .



- 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 komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara bersama.<sup>17</sup>

Hakikat komunikasi adalah proses ekspresi antar manusia. Setiap manusia mempunyai kepentingan untuk menyampaikan pikiran atau perasaan yang dipunyai. Tentu saja, ekspresi pikiran dan perasaan itu memakai dan memanfaatkan bahasa sebagai medium komunikasinya. Dalam bahasa komunikasi, setiap orang atau sesuatu yang menyampaikan sesuatu tersebut sebagai komunikator. Sesuatu yang disampaikan atau diekspresikan adalah pesan (*message*). Seseorang atau sesuatu yang menerima pesan adalah (*communicate*).<sup>18</sup>

Secara etimologis kata Pemerintahan berasal dari kata “pemerintah”, kata Pemerintah sendiri berasal dari kata “perintah” yang berarti menyuruh melakukan sesuatu pekerjaan. Namun tinjauan asal kata “pemerintahan” sebenarnya berasal dari kata dalam bahasa Inggris “*government*” yang diterjemahkan sebagai “pemerintah” dan “pemerintahan” dalam banyak tulisan. Namun ada juga yang berpendapat bahwa *government* tidak selalu memiliki makna pemerintahan, karena Samuel Edwaed Finer menyimpulkan bahwa kata “*government*” dapat memiliki arti :

- a. Menunjuk kepada kegiatan atau proses memerintah, yakni melakukan kontrol atas pihak lain.
- b. Menunjuk pada masalah-masalah negara dalam kegiatan atau proses dijumpai.
- c. Menunjukkan cara, metode atau sistem dengan mana suatu masyarakat tertentu diperintah.<sup>19</sup>

Pengertian komunikasi pemerintahan dalam arti menggabungkan kedua makna yaitu komunikasi dan pemerintahan maka pengertian komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program dan gagasan pemerintah

<sup>17</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya 2003), 41.

<sup>18</sup>Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, (Jakarta : Kencana, 2013), 98.

<sup>19</sup>Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*, (Bandung : PT. Refika Aditama, 2010), 1-2.



- 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.

kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara.<sup>20</sup>

Arti dari komunikasi pemerintahan di sini adalah pemerintah dalam hal ini diasumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, namun dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat. Dalam kondisi demikian pemerintah memiliki kewenangan sekaligus bertanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan untuk merespon keinginan- keinginan tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.<sup>21</sup>

Sebagaimana diketahui bahwa setiap struktur organisasi pemerintah menunjukkan adanya hubungan jabatan (disebut hubungan hierarkhis), seorang pejabat membawahi sebuah pegawai lainnya. Sehingga hubungan antara pejabat atasan dan bawahan memunculkan hubungan vertikal yang mengacu pada saluran kewenangan dan tanggungjawab, sedangkan hubungan antara pejabat yang sama tingkatannya atau level menurut hierarkhis struktur organisasi, disebut hubungan horizontal yang menunjukkan kerjasama.<sup>22</sup>

Komunikasi mempunyai sejumlah pengaruh baik terhadap tipe, sasaran, tugas pemerintahan termasuk di dalamnya pemeliharaan hubungan, tanpa adanya sarana dan fasilitas untuk hubungan komunikasi ke segala arah dalam suatu kegiatan akan sulit diketahui apa yang sudah dicapai, apa yang akan diraih dan bagaimana kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga sulit bagi organisasi untuk mengevaluasi pekerjaan. Karena komunikasi adalah sumber informasi bagi pimpinan atau eksekutif dalam menelorkan berbagai kebijakan.<sup>23</sup>

Agar komunikasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik, maka pemerintah sebagai aktor utama yang menginisiasi komunikasi antara lain perlu

Irma Nirmana Bokau, dkk, "Peran Komunikasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pembangunan di Desa Boyong Atas", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 2, No. 3* (2013),148.

Yanti S. Lumangkun, dkk, "Peranan Komunikasi Pemerintahan dalam Menekan Tingkat Konsumsi Miras di kalangan Remaja Desa Rasi Satu Kecamatan Ratahan", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 2, No. 3* (2020),137.

Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*, (Bandung : PT. Refika Aditama , 2010), 95.

*Ibid*, 97.



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

memperhatikan hal-hal berikut.<sup>24</sup>

a. Pesan dan Bahasa

Pemerintah harus memilih secara tepat antara lain pesan dan bahasa yang digunakan (d disesuaikan dengan komunikan). Kemudian mengubah pendekatan pemerintah terhadap informasi publik.<sup>25</sup> Dalam pemilihan pesan pada komunikasi pemerintahan terbagi atas dua sasaran bagian, yaitu publik internal dan eksternal. Komunikasi pemerintahan internal lebih merupakan komunikasi dalam hubungan kerja. Dalam hubungan kerja tersebut terjadi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi ke samping. Masing-masing memiliki perbedaan fungsi yang sangat tegas.

Sementara Komunikasi pemerintahan eksternal organisasi dimaksudkan untuk mengirim informasi publik (*public information*) oleh *administrator*/aparatur kepada masyarakat dan sektor swasta (*private sector*) atau sektor bisnis (*business sector*) dan mengakomodasi opini publik (*public opinion*) dari masyarakat dan sektor bisnis.<sup>26</sup>

b. Saluran dan Media Komunikasi

Menentukan saluran dan media yang digunakan (dengan pertimbangan *outcome* dan *impact* yang diharapkan). Saluran informasi terbagi dalam dua kategori atau berlangsung melalui dua cara, yaitu saluran komunikasi direncanakan atau formal dan saluran komunikasi tidak direncanakan atau informal.

Saluran direncanakan atau formal seperti halnya buku pedoman, nota, laporan-laporan, dan komunikasi tulisan. Buku pedoman administratif dari suatu organisasi besar, sering mengkhususkan siapa yang dapat menulis secara resmi kepada siapa; siapa harus melapor kepada siapa dan dalam kejadian apa; siapa yang akan melihat nota tentang subjek tertentu; siapa yang berhak memberikan informasi ke luar

<sup>24</sup>Ulber Silalahi, "Komunikasi Pemerintahan : Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik", *Jurnal Administrasi Publik Vol. 3, No. 1* (April 2004), 52.

<sup>25</sup>Barbara Pfetsch, *Government News Management : Strategic Communication in Comparative Perspective*. (Bibliotek Online, 1999), 547.

<sup>26</sup>Ulber Silalahi, "Komunikasi Pemerintahan : Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik", *Jurnal Administrasi Publik Vol. 3, No. 1* (April 2004), 46.



- 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

tentang subjek tertentu.

Usaha ini berguna agar saluran komunikasi dapat terlihat jelas dalam pelayanan dan regulasi pada saluran ini dijalankan secara kaku. Adapun cara yang tidak direncanakan atau informal, seperti kontak tatap muka, konferensi, atau panggilan telepon kepada teman. Pertumbuhan dari suatu sistem komunikasi informal melengkapi komunikasi formal ditentukan sistem.<sup>27</sup>

Observasi dari Simon, Smithburg, and Thomson menunjukkan bahwa dalam banyak organisasi, tidak terkecuali organisasi pemerintah, bagian terbesar dari informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan ditransmisi secara informal.<sup>28</sup>

### c. Hambatan dan Rintangan Komunikasi

Pemerintah sepatutnya berusaha menyingkirkan atau meminimasi rintangan-rintangan komunikasi pemerintahan krisis. *Blockages* atau rintangan dalam sistem komunikasi merupakan satu dari banyak masalah serius atau masalah sentral dalam komunikasi pemerintahan. Rintangan tersebut mungkin terjadi dalam tiap satu dari tiga tahap dalam proses komunikasi: *initiation* (inisiasi), *transmission* (transmisi), atau *reception* (penerimaan).<sup>29</sup>

## 3. Pelayanan Publik

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan

<sup>27</sup> *Ibid*, 50.

<sup>28</sup> Simon, Herbert A., Donald W. Smithburg, and Victor A. Thomson, *The Communication Process*, dalam Richard J. Stilman II. 199 2. *Public Administration : Concepts and Cases*, (Boston : Houghton Mifflin Company, 1992), 252.

<sup>29</sup> *Ibid*, 257.



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.

melayani.<sup>30</sup>

Dalam pengertian lain, menurut Moenir pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.<sup>31</sup>

Menurut Lijan Poltak S, istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.<sup>32</sup>

Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto, Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.<sup>33</sup> Menurut Sumaryadi, secara operasional pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.<sup>34</sup>

Secara umum pelayanan publik terbagi tiga bagian, yaitu barang, jasa, dan administratif. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih

<sup>30</sup> Sinambela, Litjan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2014), 5.

<sup>31</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2015), 27

<sup>32</sup> Sinambela, Litjan Polta k, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2014), 5.

<sup>33</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan. Publik*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), 141.

<sup>34</sup> I.Nyoman Sumaryadi, *Sosiologi Pemerintahan*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), 70-71.



- 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.

dan lain sebagainya. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Pelayanan administratif merupakan sebuah pelayanan perizinan, misalnya adalah pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), dan lain-lain.<sup>35</sup> Berdasarkan teori yang dikemukakan Litjan Poltak, pemerintah menjalankan pelayanan publik di bidang administrasi. Menurut Tjiptono elemen kualitas jasa (layanan) terdiri dari:<sup>36</sup>

1) *Tangibles* (Sarana Pelayanan)

Dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutinitas maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi. Sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai costumer dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.<sup>37</sup>

Disamping penggunaan sarana prasarana pelayanan yang modern dan canggih namun sarana dan prasarana yang tradisional seperti gedung, perabot, alat-alat kantor dan alat perlengkapan lainnya juga perlu mendapat perhatian. Sarana dan prasarana yang kurang mendukung merupakan salah satu sistuasi internal birokrasi yang dapat berakibat buruk terhadap produktivitas aparat dalam pelaksanaan tugasnya. Segi fisik dari sarana yang dapat mengurangi produktivitas kerja aparatur, contohnya antara lain :

- a. tempat/ruang kerja yang terlalu sempit sehingga terasa sesak;
- b. ventilasi yang kurang baik sehingga peredaran kurang lancar;
- c. kursi yang tidak ergonomis;

<sup>35</sup> Sinambela, Litjan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara , 2006), 33.

<sup>36</sup> Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 1996), 146

<sup>37</sup> Drs. Ismail Nurdin, M.Si, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia , 2019), 40



- 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

- d. tuntutan bekerja terus menerus tanpa waktu untuk istirahat;
- e. sarana dan prasarana kerja yang tidak memenuhi kebutuhan minimal.

Pembahasan di muka memberi petunjuk bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh suatu organisasi dapat tersedia selengkapnya, diperlukan manajemen logistik yang handal. Dengan demikian, seluruh kegiatan pengelolaan logistik, mulai penentuan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, penggunaan dan penghapusan, dilakukan dengan baik yang pada gilirannya menghindari timbulnya situasi dalam masalah.<sup>38</sup>

### 2) Reliability (Keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal.

Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti.<sup>39</sup>

### 3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Sikap tanggap diperlukan bukan hanya agar birokrasi bekerja lebih produktif dengan mutu karya yang semakin tinggi, akan tetapi juga agar seluruh kegiatannya benar-benar relevan dengan keseluruhan upaya pemerintah dan masyarakat mencapai tujuan nasional yang telah

<sup>38</sup>Ibid, 47.

<sup>39</sup>Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 19 96), 146.





- 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

disepakati. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan aparat pemerintah mengharapkan pemberian pelayanan yang cepat, cermat sekaligus ramah. Dari segi kecepatan misalnya, perlu kejelasan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan diperlukan terselesaikan secara tuntas. Dengan kejelasan demikian, warga masyarakat dapat memperkirakan kapan interaksinya dengan aparat yang bersangkutan berakhir.<sup>40</sup>

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu.<sup>41</sup>

#### 4) Assurance (Jaminan)

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dan dimiliki oleh para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.<sup>42</sup> Dalam peran komunikasi pemerintahan selama menjalankan pelayanan publik, pemerintah harus memberikan berbagai macam jaminan, seperti petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.<sup>43</sup>

#### 5) Empathy (Empati)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para

<sup>40</sup> Drs. Ismail Nurdin, M.Si, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia , 2019), 49.

<sup>41</sup> Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 1996), 148.

<sup>42</sup> *Ibid*, 148.

<sup>43</sup> Drs. Ismail Nurdin, M.Si, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019), 59.



- 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.

konsumen. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.<sup>44</sup>

Para anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan tentunya mengharapkan bahwa dalam proses pelayanan tersebut mereka mendapat perlakuan yang ramah dan bersahabat. Kesan yang bersahabat dan perlakuan yang ramah apabila ditampilkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, merupakan sesuatu yang sangat berharga dan sangat membekas bagi masyarakat, kesan yang mungkin sepele ini namun sangat berarti membentuk citra birokrasi yang responsif dan ramah. Begitu pula sebaliknya, kesan yang tidak bersahabat dan kurang ramah akan membekas dan menjadi tambah buruknya citra birokrasi.<sup>45</sup>

Menurut Sulistio prinsip-prinsip pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi yaitu:<sup>46</sup>

- 1) Rasional, efektif, efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
- 2) Ilmiah, berdasarkan kajian dan peneliti serta didukung oleh cadangan ilmu lainnya.
- Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
- Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
- Profesionalisme, pengguna tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah “*the right man in the right place*”, artinya tenaga kerja yang bekerja pada suatu tempat harus menyesuaikan pekerjaannya sesuai dengan tempat kerja dan tugas yang diberikan kepada tenaga kerja tersebut.
- Penggunaan teknologi modern yang tepat.

<sup>44</sup>Tjptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2006), 70.

<sup>45</sup>Drs.Ismail Nurdin, M.Si, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia , 2019), 54.

<sup>46</sup>Sulistio, Budi dan Waspa Kusuma, *Birokrasi Publik (perspektif ilmu Administrasi Publik)*, (Bandar Lampung : CV. Badranaya , 2009), 85.



## B. Kajian Terdahulu

Dalam kajian terdahulu, peneliti telah menelaah penelitian yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding sehingga penulisan skripsi ini lebih memadai. Hal ini dimaksudkan untuk memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang telah ada serta menghindari plagiasi dan duplikasi penelitian. Pada penelitian ini penulis merujuk pada kajian terdahulu yang berjudul:

Pertama, Adjeng Putri koapaha dalam jurnalnya yang berjudul “Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat (Studi pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget)”. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif mendapatkan hasil penelitian bahwa Peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan bengkol kecamatan mapanget kota Manado belum terlalu baik, hal ini dikarenakan pemerintah belum memanfaatkan secara optimal proses dan bentuk komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum.

Sehingga seringkali masih terkesan lambat dalam pelayanan administrasi. Proses pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat belum terlalu optimal, dikarenakan pegawai pemerintahan masih kurang komunikatif dan cenderung lambat dalam memberikan informasi tentang syarat serta prosedur dalam mengurus administrasi, sementara masyarakat masih banyak yang belum mengetahui secara baik tentang syarat dan prosedur tersebut. Bentuk komunikasi pemerintah kelurahan bengkol dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah masih lebih banyak menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal, yaitu dengan memberikan informasi langsung kepada masyarakat antara lain syarat dan prosedur pengurusan administrasi di kelurahan.<sup>47</sup>

Adapun perbedaan pada penelitian ini yaitu pada lokasi penelitian dan penelitian ini pada pemerintahan tingkat kecamatan, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada pemerintahan tingkat kelurahan. Untuk persamaanya

<sup>47</sup>Adjeng Putri Koapaha, dkk, “Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat”, *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 7, No. 3* (2018).



UIN SUSKA RIAU

yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kedua, Kirana Kawengian dalam jurnalnya yang berjudul “Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Pelaksanaan Program Bersih Kampung (Studi pada Pemerintah Desa Lopana Satu Kecamatan Amurang Timur)”. Permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah tentang bagaimana peranan komunikasi pemerintah dalam pelaksanaan program bersih kampung, dengan objek penelitian pada pemerintah desa Lopana Satu kecamatan Amurang Timur.

Penelitian ini menggunakan landasan teori kredibilitas sumber (Hovland, Janis dan Kelley). Metode penelitian adalah pendekatan metode deskriptif. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah bentuk komunikasi yang masih efektif dan masih sering digunakan oleh pemerintah desa Lopana dalam pelaksanaan program bersih kampung adalah pendekatan komunikasi kelompok, pendekatan secara interpersonal, dan juga pendekatan secara persuasive serta pendekatan secara instruktif, sementara untuk pendekatan menggunakan komunikasi massa belum dioptimalkan. Media atau saluran yang masih dominan digunakan oleh pemerintah desa Lopana Satu dalam pelaksanaan program bersih kampung adalah melalui palakat, pengeras suara, rapat desa, dan juga penyampaian melalui rukun atau serikat/organisasi kemasyarakatan yang ada di desa tersebut. Sementara untuk penggunaan media atau saluran seperti baliho, radio, media sosial dan *website* desa, masih belum dimanfaatkan karena sumber daya yang bisa menggunakan media-media baru tersebut masih kurang memahami cara penggunaan. Kendala/hambatan komunikasi dalam pelaksanaan program bersih kampung masih sering ditemui oleh pemerintah desa Lopana Satu, antara lain adalah adanya beberapa masyarakat yang masih belum bisa berpartisipasi dalam kegiatan bersih kampung dengan berbagai alasan, disamping itu juga sering kali pemerintah desa mengalami hambatan dengan cuaca yang tidak menentu saat ini, dalam menyampaikan serta melaksanakan program bersih kampung tersebut.<sup>48</sup>

Perbedaan penelitian ini yaitu objek penelitian. Penulis meneliti tentang meningkatkan pelayanan publik, sedangkan penelitian sebelumnya tentang

<sup>48</sup> Kirana Kawengian, “Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Pelaksanaan Program Bersih Kampung (Studi pada Pemerintah Desa Lopana Satu Kecamatan Amurang Timur)”. *E- Journal Acta Diurna* Vol 6, No. 2, (2017).

- 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

pelaksanaan program bersih kampung. Untuk persamaanya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Ketiga, Jose Ato Mau dalam jurnalnya yang berjudul “Peran Komunikasi Pemerintahan Terhadap Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Bersumber Anggaran Pembiayaan Negara”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Peran Komunikasi Pemerintahan terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Suco.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif Untuk itu perlu penyempurnaan tahapan peranan Komunikasi Pemerintahan terhadap partisipasi Masyarakat sangat mengoptimalkan kegiatan identifikasi masalah dan kebutuhan masyarakat, dan perlu peningkatan pemahaman perangkat suco, unsur pembangunan dan unsur masyarakat mengenai peran komunikasi pembangunan.<sup>49</sup>

Perbedaan penelitian ini yaitu objek penelitian. Penulis meneliti tentang meningkatkan pelayanan publik, sedangkan penelitian sebelumnya tentang peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembagunan bersumber anggaran pembiayaan. Untuk persamaanya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

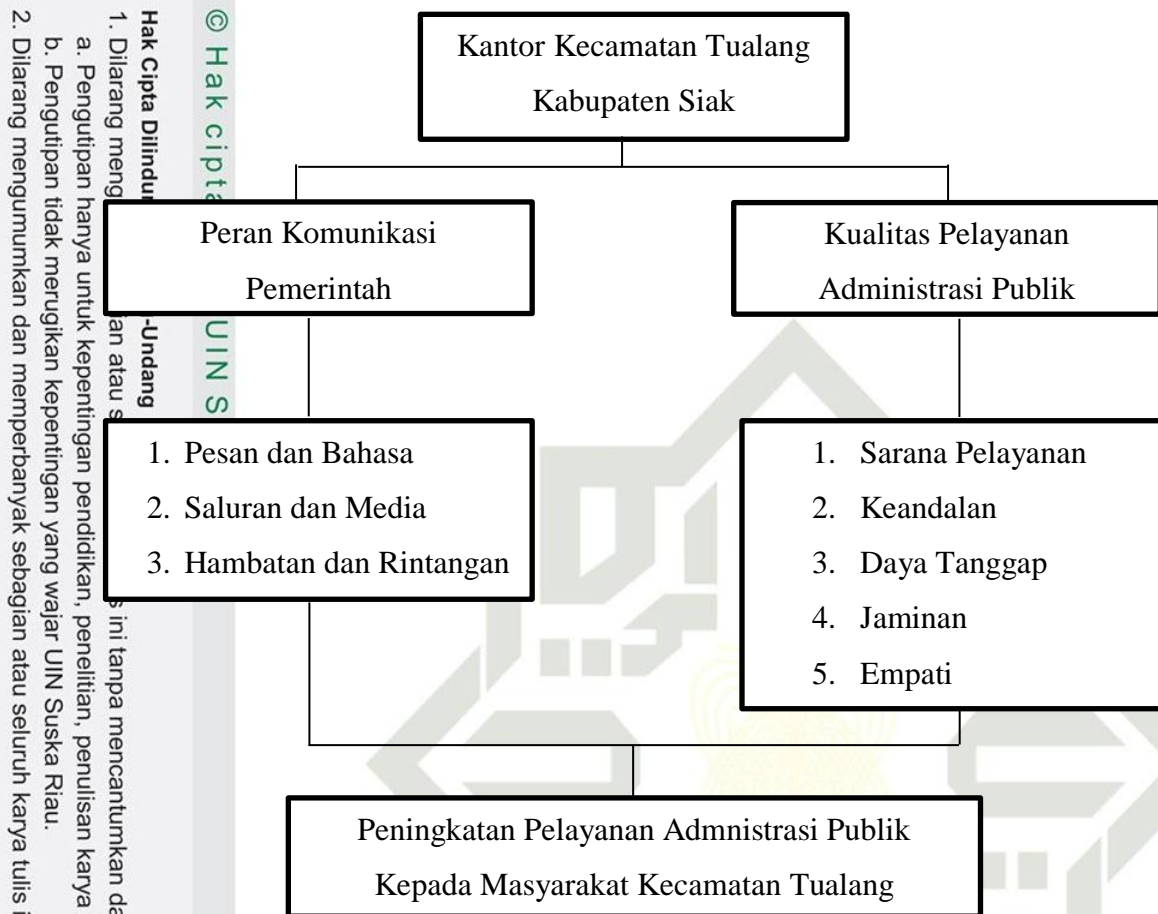
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan 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.

<sup>49</sup> Jose Ato Mau, “Peran Komunikasi Pemerintahan Terhadap Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Bersumber Anggaran Pembiayaan Negara”, *JISIP: Jurnal Ilmu Politik* Vol. 4, No. 2, (2015).



UIN SUSKA RIAU

### C. Kerangka Pikir



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian**

**Sumber:** Modifikasi Penulis diadopsi dari Richard J. Stilman dan Fandy Tjiptono

Berdasarkan Kerangka pikir tersebut dikatakan bahwa penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang telah dipaparkan dalam rumusan masalah agar dapat memenuhi tujuan penelitian. Peneliti ingin mengetahui beberapa hal yaitu bagaimana peran komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat di kecamatan Tualang kabupaten Siak. Kedua, Peneliti juga ingin mengetahui mengenai pelayanan yang ada di kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak ini melayani masyarakat dan apakah sudah sesuai dengan elemen kualitas pelayanan administrasi publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun tanpa izin UIN Suska Riau.  
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 apa pun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, 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 METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Data dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.<sup>50</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dimana penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Tualang Perawang Kabupaten Siak Provinsi Riau.

**Table 3.1**  
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Waktu	Kegiatan penelitian
1	November 2019	Mengidentifikasi masalah
2	Desember 2019	Acc judul penelitian
3	Januari – Juni 2020	Proses bimbingan
4	Juli 2020	Acc seminar proposal
5	November 2020	Proses pengurusan surat penelitian
6	November 2020	Observasi lapangan
7	November 2020	Proses Melakukan wawancara
8	November 2020	Pengambilan dokumentasi

#### C. Sumber Data

##### 1. Data primer

Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian.<sup>51</sup> Sedangkan menurut Hofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan dan Pelayanan serta dua orang pegawai seksi pemerintahan dan pelayanan di kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak.

<sup>50</sup> Jalaludin Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung : Remaja Rosda Karya , 2005), 24

<sup>51</sup> Moh Nazir, Ph.D, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bhakti Indonesia, 2003), 44.



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. Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai perusahaan. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari hasil-hasil studi, tesis, hasil *survey*, studi sejarah, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang terdapat di kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak.<sup>52</sup>

## B. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif teknik sampel yang lebih sering digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.<sup>53</sup>

Maka dari itu, informan dalam penelitian ini akan dipilih secara *purposive*. Informan penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

- 1) Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan di kantor kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

**Table 3.2**  
**Informan Kunci Penelitian**

No	Nama Informan	Jabatan
1	Midawati	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

<sup>52</sup>Ibid, 45.

<sup>53</sup>Sugioyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfa beta, 2009), 14.





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) Informan Tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti.<sup>54</sup>

Informan tambahan dalam penelitian yaitu pegawai Seksi Pemerintahan dan Pelayanan di kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak yang melaksanakan dan mengikuti kegiatan terkait pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak.

**Table 3.3**  
**Informan Tambahan Penelitian**

No	Nama Informan	Jabatan
1	Saribudiyati Ningsih	Pegawai Seksi Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak
2	M. Syahril Lukman	Pegawai Seksi Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang. Berdasarkan pelaksanaan, observasi dapat dibagi dalam dua jenis, yaitu partisipasi dan observasi non partisipasi:

##### a. Observasi partisipasi

Observasi yang melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Jadi, peneliti merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya.

##### b. Observasi non partisipasi

Observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Peneliti

<sup>54</sup>Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), 30.



- 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

menggunakan observasi non partisipasi, hal ini karena peneliti tidak terlibat secara langsung ke dalam bagian yang diteliti. Akan tetapi di luar dari bagian yang diteliti yang sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.<sup>55</sup>

## 2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atau respons informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan.<sup>56</sup>

## 3. Dokumentasi

Dilakukan untuk mendapatkan data yang di perlukan untuk melengkapi data-data penelitian, Adapun pengambilan data di lakukan di kantor kecamatan Tualang Kabupaten Siak seperti sejarah instansi, struktur organisasi, profil instansi terkait, kegiatan kerja instansi, dan lain-lain.

## 4. Validitas Data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan validitas data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya. Validitas data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber yakni menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber dalam memperoleh data. Dalam triangulasi dengan sumber yang terpenting adalah mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan tersebut.

<sup>55</sup>Ibid, 35.

<sup>56</sup>Ibid, 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.

Dengan demikian triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda.<sup>57</sup>

### Teknik analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moelong berikut:

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai dengan topik pembahasan.
2. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kuraang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
3. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topic pembahasan
4. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Ibid, 71.

<sup>58</sup> Lexy J. Moelong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### A. Sejarah Singkat Kecamatan Tualang

Kecamatan Tualang merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Siak dengan Ibukota Kecamatan Tualang adalah Perawang. Kecamatan Tualang merupakan pemekaran dari Kecamatan Siak, yang dimekarkan menjadi empat kecamatan yaitu Siak, Tualang, Kerinci Kanan, dan Dayun yang dilaksanakan pada tahun 2001 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2001 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak. Tujuan pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat juga pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintahan kecamatan. Dengan demikian potensi yang ada di kecamatan ini secara tidak langsung lebih terangkat dengan jangkauan pemerintah yang lebih dekat.<sup>59</sup>

Perawang secara umum berada pada daerah dimana sektor industri pengolahan merupakan motor penggerak perekonomian yang sangat dominan tidak saja bagi Perawang sendiri tetapi juga menjadi sektor andalan Kabupaten Siak sehingga tidak berlebihan apabila daerah ini disebut daerah industri.<sup>60</sup>

Berdirinya kota ini kita tinjau awal permulaan kota ini berasal dari sebuah dusun tepi Sungai Siak (Desa Perawang) dan semakin berkembang. Pada dasarnya pertumbuhan dan perkembangan wilayah dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Perkembangan yang terjadi di wilayah Kecamatan Tualang dapat dilihat dari faktor perkembangan penduduk, kegiatan ekonomi dan sosial penduduk serta interaksi dengan kota lainnya, yang merupakan pemicu tumbuh dan berkembangnya wilayah yang

<sup>59</sup>Delvi Elpius, "Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat", *JUPERSATEK : Jurnal Perencanaan Sains, Teknologi, dan Komputer Vol. 1, No. 1* (Juli 2018), 39.

<sup>60</sup>"Sejarah Perawang Tualang Siak ", Dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Perawang\\_Tualang\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Perawang_Tualang_Siak), (diakses 16 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.

berdampak kepada terjadinya perubahan fisik dan penggunaan lahan. Fenomena yang terjadi seperti berdirinya perusahaan-perusahaan besar yaitu PT Surya Dumai, PT. Lumber, PT. Kulim, dan PT. Indah Kiat Plup & Paper (IKPP).<sup>61</sup> Saat ini Perawang sudah berkembang menjadi sebuah kota industri dengan fasilitas pendukungnya antara lain Gajah Tunggal Square hingga Persada Indah Square.<sup>62</sup>

Adapun daftar nama camat yang pernah jabat di Kecamatan Tualang, dapat dilihat secara rinci sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Daftar Nama Camat di Kecamatan Tualang**

No	NAMA	PERIODE
1	H. Said Arif Fadilah	1998-2000
2	Drs. H. Fauzi Asni, M. Si	2000-2002
3	H. Sadikin, S.Sos	2002-2004
4	Drs. H. Alfredri, M.Si	2004-2005
5	H. Airat Saidra	2005-2007
6	Romy Lesmana	2007-2011
7	Roni Rakhmat.S.STP, M.Si	2011-2013
8	Zulkifli, S.Sos, M.Si	2013-2017
9	Zalik Effendi, S.Sos	2017- Sekarang

Sumber: Dokumentasi peneliti di kantor kecamatan Tualang pada tanggal 12 November 2020

### Visi dan Misi Kantor Kecamatan Tualang

Visi merupakan cara pandang jauh kedepan yang merupakan gambaran citra, nilai, arah, dan tujuan yang akan menjadi pemandu dalam mencapai masa depan kantor kecamatan Tualang Kabupaten Siak secara konsisten, realistis, produktif, serta kreatif dalam melaksanakan program. Visi kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak mengacu pada Visi Kabupaten Siak RPJPD Tahun 2005-2025 serta visi kantor Kecamatan Tualang

<sup>61</sup>Delvi Elpius, "Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat", *JUPERSATEK: Jurnal Perencanaan Sains, Teknologi, dan Komputer Vol. 1, No. 1* (Juli 2018), 40.

<sup>62</sup>"Sejarah Perawang Tualang Siak", Dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Perawang\\_Tualang\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Perawang_Tualang_Siak), (diakses 16 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.

kabupaten Siak sebelumnya.<sup>63</sup>

Dan adapun misi kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak, yaitu untuk merealisasikan visi dan misi kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak seperti tersebut di bawah dikembangkan misi organisasi yang harus dipahami oleh seluruh *stakeholders*, karena menjadi tanggung jawab bersama segenap komponen sesuai dengan proporsinya.<sup>64</sup>

### 1. Visi

Visi pembangunan kabupaten Siak sebagai rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada karir periode perencanaan pembangunan 5 (lima) tahun 2016-2021 dan merupakan bagian dari visi RPJD kabupaten Siak tahun 2005-2025 dirumuskan sebagai berikut: Terwujudnya kabupaten Siak yang maju dan sejahtera dalam lingkungan masyarakat yang agamis dan berbudaya Melayu serta menjadikan kabupaten Siak sebagai tujuan pariwisata di Sumatera.

### 2. Misi

Pembangunan sebagai dari upaya yang di laksanakan untuk mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Siak sebagai berikut:

- a. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, berakhlak, beriman dan bertaqwa
- Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, terutama kampung-kampung serta penerapan pembangunan yang berwawasan lingkungan;
- Mewujudkan perekonomian daerah yang mandiri dan berdaya saing yang melalui pembangunan sektor pertanian, perkebunan, perikanan dan peternakan serta sektor-sektor produktif lainnya;
- Mewujudkan destinasi wisata yang berdaya saing;
- Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih

<sup>63</sup>Visi Misi Kabupaten dan Kecamatan di Siak”, Dalam <https://www.riau.go.id/home/content/24/kab-siak>, (diakses 16 November 2020).

<sup>64</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.

## Geografis Kecamatan Tualang

Kecamatan Tualang merupakan pemekaran dari kecamatan Siak, yang dimekarkan menjadi 14 Kecamatan, yaitu Kecamatan Siak, Tualang, Kerinci Kanan, Dayun, Sungai Apit, Minas, Kandis, Mandau, Mempura, Sabak Auh, Bunga Raya, Gasib, Kecamatan Lubuk Dalam dan Kecamatan Pusako, berdasarkan Perda No. 13 Tahun 2001 tanggal 14 Agustus 2001 yang dikeluarkan Pemerintahan Daerah Kabupaten Siak.<sup>65</sup>

Tujuan dari pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat dan juga pemerintah Daerah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta untuk mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintah Kecamatan. Luas wilayah Kecamatan Tualang terletak antara 0032'-0051' Lintang Utara 101023'-101052' Bujur Timur dengan luas keseluruhan Kecamatan Tualang yaitu 373.75 KM2.<sup>67</sup>

Kecamatan Tualang terdiri dari 8 (delapan) kampung dan 1 (satu) kelurahan, sedangkan jarak kampung paling jauh dari pusat pemerintahan kecamatan hanya lebih kurang 15 km dan hanya 2 (dua) kampung saja yaitu kampung Maredan dan Tualang Timur.

Secara garis besar hutan yang ada di Kecamatan Tualang telah dijadikan lahan perkebunan, yang didominasi oleh tanaman sawit, dapat dilihat dari setiap sudut perbatasan Kecamatan Tualang dengan Kecamatan lainnya, terdapat perkebunan sawit dan karet, hal ini yang sebagian besar dimiliki oleh perusahaan swasta di Kecamatan Tualang dan perkebunan masyarakat.<sup>68</sup>

<sup>65</sup>“Visi dan Misi Kecamatan Tualang”, Dalam Arsip Dokumentasi Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

<sup>66</sup>“Letak Geografis Kecamatan Tualang”, Dalam Aplikasi Peta Google (diakses 30 Mei 2020).

<sup>67</sup>*Ibid.*

<sup>68</sup>Delvi Elpius, “Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat”, *JUPERSATEK: Jurnal Perencanaan Sains, Teknologi, dan Komputer Vol. 1, No. 1* (Juli 2019), 49.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - 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.

Hutan boleh dikatakan tidak ada lagi, namun ada sebagian kecil hutan bekas tebang atau bekas perladangan yang skala luasnya terpisah-pisah, dan ini sebagian milik masyarakat. Lahan yang belum tertanam tersebut baru dapat digunakan apabila pembukaan lahan dengan cara dibakar oleh masyarakat yang nantinya akan mereka tanami dengan tanaman perkebunan, seperti kelapa sawit, kelapa dan karet. Dan hutan saat sekarang ini yang dapat dilihat adalah hutan tanaman industri (HTI) milik perusahaan Arara Abadi Grup PT. Indah Kiat yang banyak terdapat di Kampung Pinang Sebatang Timur dan Pinang Sebatang Barat. Umumnya tanaman ini adalah akasia yang menjadi tanaman hutan untuk kebutuhan perusahaan.<sup>69</sup>

Adapun daftar batas-batas kecamatan tualang dengan kecamatan lainnya, dapat dilihat secara rinci pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2**  
**Batas-Batas Kecamatan Tualang Dengan Kecamatan Lainnya**

<b>BATAS-BATAS KECAMATAN</b>	
Utara	Kecamatan Mandau, Minas
Sealatan	Kecamatan Kerinci Kanan, Pekanbaru
Barat	Kecamatan Minas
Timur	Sungai Mandau Dan Koto Gasib

Sumber: Profil Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2019

Kecamatan Tualang memiliki 8 kampung/kelurahan di antaranya kampung Kelurahan Perawang, Tualang, Perawang Barat, Maredan, Maredan Barat, Pinang Sebatang, Pinang Sebatang Barat, Pinang Sebatang Timur, dapat dilihat secara rinci untuk batas-batasan pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Batas Kampung/Kelurahan di Kecamatan Tualang**

<b>Kampung/Kelurahan</b>	<b>Utara</b>	<b>Selatan</b>	<b>Barat</b>	<b>Timur</b>
Kelurahan Perawang	Pinang Sebatang	Pinang Sebatang Barat	Perawang Barat	Tualang
Tualang	Pinang Sebatang	Maredan	Maredan	Kelurahan Perawang

<sup>69</sup>“Profil Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2019” Dalam Arsip Dokumentasi Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (diakses 16 Desember 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.

Perawang Barat	Tualang	Maredan Barat	Kelurahan Perawang	Tualang
Maredan	Tualang	Kota Pekanbaru	Kota Pekanbaru	Kuala Gasib
Maredan Barat	Perawang Barat	Sungai Siak	Sungai Lukut	Sungai Pulai
Pinang Sebatang	Kuala Gasib	Tualang	Kecamatan Minas	Kuala Gasib
Pinang Sebatang Barat	Mandiingin	Kelurahan Perawang	Kelurahan Perawang	Pinang Sebatang Timur
Pinang Sebatang Timur	Kuala Gasib	Pinang Sebatang	Kuala Gasib	Pinang Sebatang Barat

Sumber: Profil Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2019

#### Demografis Kantor Kecamatan Tualang

Dari hasil registrasi penduduk di Kecamatan Tualang Periode Januari-Juni tahun 2019 sebanyak 111,888 jiwa dengan jumlah laki-laki 60,422 jiwa dan perempuan sebanyak 54,466 jiwa sehingga didapatkan sex ratio sebesar 111.

Sedangkan jumlah keluarga sebanyak 28,634 sehingga diperoleh penduduk per rumah tangga adalah 4.01 Sedangkan jumlah penduduk sebanyak 114,888 jiwa tersebut dapat dilihat secara rinci penyebaran serta presentase pada masing-masing kampung/kelurahan pada Tabel 4.4.<sup>70</sup>

**Tabel 4.4**  
**Presentase Jumlah Penduduk di Kampung/Kelurahan Periode Januari-Juni Tahun 2020**

No	Kampung/Kelurahan	Jumlah Penduduk	Presentase
1	Tualang	15,772	13.72%
2	Perawang	43,908	38.21%
3	Perawang Barat	23,327	20.30%
4	Maredan	3,426	2.98%
5	Maredan Barat	2,829	2.46%
6	Pinang Sebatang	4,696	4.08%
7	Pinang Sebatang Barat	5,183	4.51%

Artikel Kecamatan Tualang dalam Angka”, Dalam <https://siakkab.bps.go.id/publication/2019> (diakses 18 Januari 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.

8	Pinang Sebatang Timur	9,521	8.28%
9	Tualang Timur	6,226	5.41%
<b>Jumlah</b>		<b>114,888</b>	

Sumber: Profil Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2019

Dari tabel diatas terlihat jumlah penduduk yang ada di kecamatan tualang periode Januari-Juni tahun 2019 adalah 114,888 jiwa. Jumlah penduduk kelurahan Tualang 15,772 jiwa (13.72%), kemudian jumlah penduduk kampung Perawang 43,908 jiwa (38.21%), jumlah penduduk kampung Perawang Barat 23,327 jiwa (20.30%), jumlah penduduk kampung Maredan 3,426 jiwa (2.98%), jumlah penduduk kampung Maredan Barat 2,829 jiwa (2.46%), jumlah penduduk Pinang Sebatang 4,696 jiwa (4.08%), jumlah penduduk kampung Pinang Sebatang Barat 5,183 jiwa (4.51%), jumlah penduduk Pinang Sebatang Timur 9,521 jiwa (8.28%), jumlah penduduk Tualang Timur 6,226 jiwa (5.41%).<sup>71</sup>

Jumlah penduduk di Kecamatan Tualang Periode Januari-Juni tahun 2019 berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 23,322 jiwa dan perempuan sebanyak 45,900 lebih rinci disajikan pada Tabel 4.5.

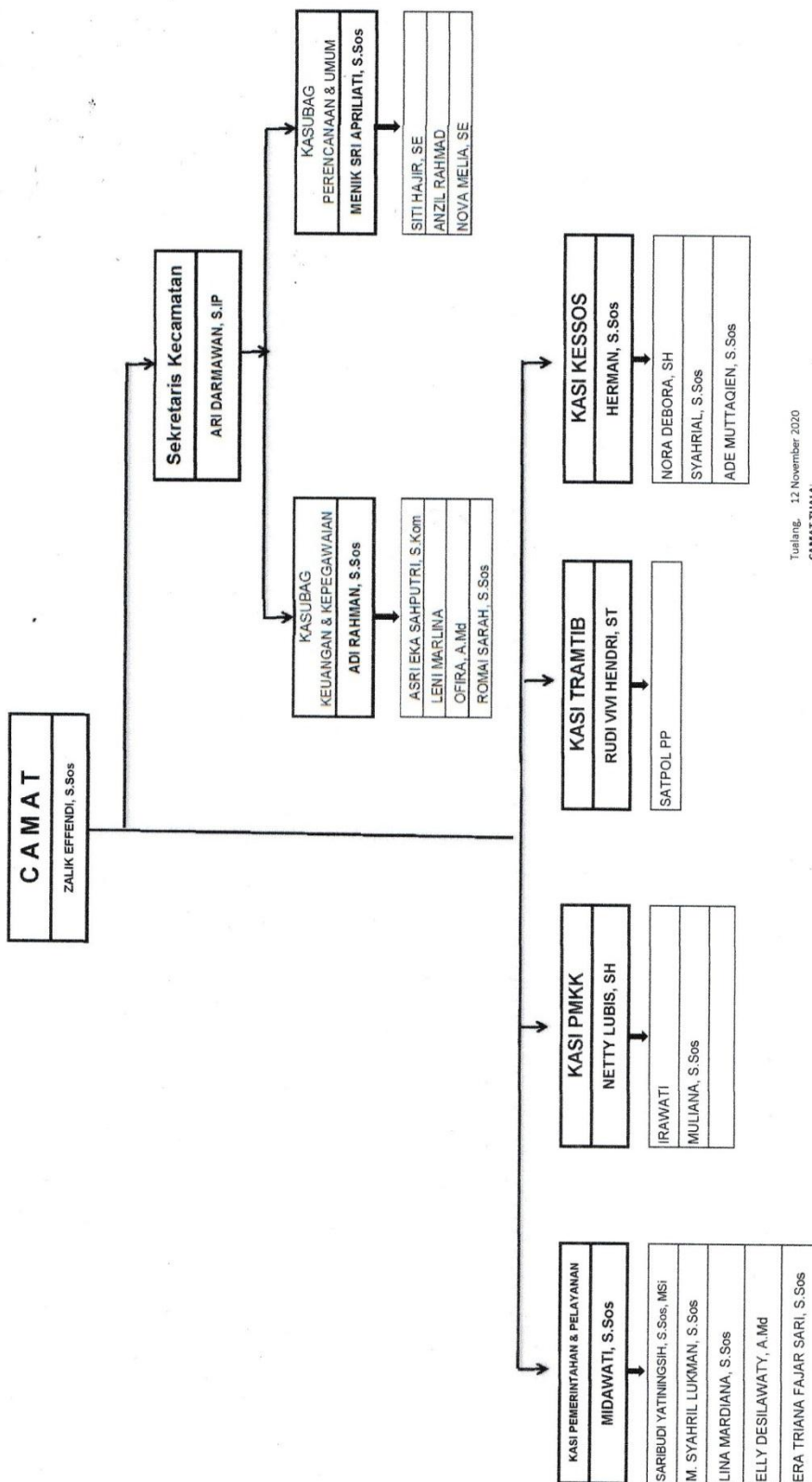
**Tabel 4.5**  
**Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin**  
**Periode Januari-Juni Tahun 2019**

Kampung/Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Tualang	7,675	8,097	15,772
Perawang	22,719	21,189	43,908
Perawang Barat	12,662	10,644	23,327
Maredan	1,752	1,674	3,426
Maredan Barat	1,497	1,332	2,829
Pinang Sebatang	2,957	2,514	5,183
Pinang Sebatang Barat	2,669	2,514	5,183
Pinang Sebatang Timur	5,214	4,307	9,521
Tualang Timur	3,256	2,970	6,226
Jumlah	60,422	54,466	114,888

Sumber: Profil Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2019

## E. Struktur Kantor Camat Tualang

- 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.



Tualang, 12 November 2020  
CAMAT TUALANG

ZALIK EFFENDI, S.Sos  
NIP. 19691104.200701 1 002



## F. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah surat pernyataan atau izin dari pemerintah yang menyatakan bahwa orang atau perusahaan boleh membuat barang pendapatannya sendiri. Orang atau perusahaan lain tidak boleh membuatnya, barang yang mendapat paten tidak boleh ditiru. Loker pelayanan PATEN di Kecamatan Tualang adalah:

### 1. Loker 1

Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

### 2. Loker 2

- a. Pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk (KTP)
- b. Pelayanan penerbitan kartu identitas penduduk musiman
- c. Pelayanan penerbitan kartu calon penduduk

### 3. Loker 3

- a. Izin hotel melati
- b. Izin perkemahan
- c. Izin pondok wisata
- d. Izin restoran
- e. Izin rumah makan
- f. Izin mini market non waralaba dan Izin warung kelontong
- g. Izin optikal
- h. Surat izin usaha perdagangan (SUIP) klasifikasi kecil <200.000.000
- i. Tanda daftar gudang (TDG), perusahaan perorangan (PO), bentuk usaha lainnya (BUL)
- j. Surat izin tempat usaha (SITU) nilai investasi 5.000.000,-SD 200.000.000,-berdasarkan  $\leq 150$  M<sup>2</sup>
- k. Izin pemasangan reklame (ccc)
- l. Rekomendasi lokasi pelaksanaan proyek pembangunan
- m. Rekomendasi pengendalian usaha peternakan, perikanan, dan pertanian
- n. Izin usaha rental video, warnet dan sejenisnya

- 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.

#### 4. Loker 4

- a. Izin rekreasi dan hiburan umum
- b. Izin mendirikan bangunan (IMB)  $\leq 150$  M2
- c. Izin gangguan usaha (52) jenis
- d. Pemberian IMB rumah tempat tinggal 1 lantai  $\leq 150$  M2 (yy)
- e. Rekomendasi surat keterangan domisili usaha industri perdagangan
- f. Izin lokasi perumahan, perkantoran, perusahaan
- g. Rekomendasi pemberian izin penggunaan spectrum radio

#### 5. Loker 5

- a. Pelayanan surat keterangan ganti kerugian (SKGR)
- b. Blangko SKGR

#### 6. Loker 6

- a. Rekomendasi izin operasional sekolah
- b. Rekomendasi sekolah swasta untuk berubah status menjadi negeri
- c. Rekomendasi tempat bangunan unit sekolah baru
- d. Rekomendasi izin pendaftaran lembaga swadaya masyarakat bergerak dalam bidang sosial
- e. Rekomendasi izin kursus/keterampilan
- f. Rekomendasi izin pendirian pendidikan prasekolah dan pendidikan dasar oleh masyarakat
- g. Rekomendasi izin pendaftaran usaha kecil
- h. Rekomendasi surat keterangan domisili koperasi

#### 7. Loker 7

- a. Rekomendasi riset dan Proposal
- b. Surat ahli waris\ Surat Pindah
- c. Surat keterangan tidak mampu (SKTM)
- d. Legalisir
- e. Surat tanggungan
- f. Rekomendasi akte kelahiran/pernikahan

#### 8. Loker 8

- a. Pelayanan BPJS Kesehatan

## BAB VI PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di kecamatan Tualang kabupaten Siak, diperoleh kesimpulan bahwa pemilihan pesan dan bahasa, saluran dan media, serta pengelolaan hambatan dan rintangan komunikasi memiliki peran dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik. Indikator komunikasi pemerintah tersebut berpengaruh terhadap elemen kualitas pelayanan, yaitu sarana, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Peran kantor kecamatan Tualang dapat dilihat dari pemilihan pesan yang bersifat informatif kepada publik eksternal dan pesan koordinatif kepada pihak internal. Penggunaan bahasanya pun bersifat kondisional, sehingga masih menggunakan bahasa formal dan non formal.

Selain itu, dalam pemilihan saluran dan media, kantor kecamatan Tualang menjalankan peran komunikasi pemerintahannya dengan menggunakan saluran yang formal kepada publik internal seperti menyebarkan surat tugas resmi dari instansi pemerintahan, laporan dinas, dan sejenisnya. Kemudian kepada publik eksternal, yaitu masyarakat, kantor kecamatan Tualang menggunakan saluran dan media yang bersifat non formal, seperti penyebaran informasi via aplikasi Whatsapp, obrolan tatap muka, via telepon genggam, dan sejenisnya.

Hambatan dan rintangan yang terjadi di kantor kecamatan Tualang berasal dari respons masyarakat seperti proses pelayanan yang berlangsung lama, pegawai kantor kecamatan yang terkesan bersikap tidak ramah, proses pengumpulan dan pengajuan berkas yang menyulitkan, dan lain-lainnya. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi pemerintah kecamatan Tualang kabupaten Siak perlu ditingkatkan lebih jauh untuk pelayanan administrasi publik agar maksimal.

1. Dilarang menyalin 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. Saran

Dengan melihat beberapa rumusan peran komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di kecamatan Tualang kabupaten Siak, maka penulis berkeinginan memberikan beberapa saran yang perlu diperhatikan:

1. Peran yang dijalankan kantor kecamatan tualang sudah sesuai dengan indikator komunikasi pemerintah. Namun disarankan agar perlu mengembangkan lagi pengelolaan saluran dan media komunikasi untuk publik eksternal/masyarakat. Penulis merasa saluran dan media komunikasi yang saat ini dikelola tidak maksimal menjangkau seluruh masyarakat kecamatan Tualang karena sejauh ini hanya mengandalkan media tatap muka dan penggunaan aplikasi *Whatsapp*.
2. Penggunaan pesan informatif dan edukatif harus disampaikan dalam bentuk kegiatan sosialisasi harus mulai difokuskan kepada masyarakat yang tingkat pengetahuannya akan pelayanan administrasi publik sangat rendah. Sehingga sosialisasi yang diselenggarakan diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik dengan persentasi yang lebih tinggi.
3. Kantor kecamatan Tualang disarankan melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan kepada seluruh pegawai mengenai elemen-elemen pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini diharapkan mampu mengurangi hambatan yang muncul dari opini masyarakat yang beredar.

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 PUSTAKA

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 dimiliki oleh UIN Suska Riau

- Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan. Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Alimad, Sihabudin. *Komunikasi Antar Budaya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Barbara Pfetsch, *Government News Management: Strategic Communication in Comparative Perspective*. Bibliotek Online, 1999
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2003
- Drs. Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005
- Drs. Ismail Nurdin, M.Si, *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019
- Lrliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung : PT. Refika Aditama, 2010.
- Prof. Dr. Soerjono Soekanto dan Dra Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Moelong, Lexy J. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015
- Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana, 2013
- Nazar, Mohammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bhakti Indonesia, 2003
- Nyoman Sumaryadi, *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Rachmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali, 1987
- Suciati, *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif*. Yogyakarta: Mata Padi





Presindo, 2017

© Hak Cipta dan Merek UIN Suska Riau  
 Hal 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.

Presindo, 2017  
 Budi dan Waspa Kusuma, *Birokrasi Publik (perspektif ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya, 2009

Media Pustaka Phoenix. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: Media Pustaka Phoenix, 2008

Jettono, Fandy, *Manajemen jasa*. Yogyakarta, Penerbit Andi, 1996

Putri Koapaha, dkk, "Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. No. 3* (2018)

Pratiwi Putri dan Raden Imam Al-Hafis, "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan E-Ktp)", *Jurnal Republika Vol. 4, No.1* (2018)

Nirmana Bokau, dkk, "Peran Komunikasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pembangunan di Desa Boyong Atas", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 2, No. 3* (2013)

Ato Mau, "Peran Komunikasi Pemerintahan Terhadap Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Bersumber Anggaran Pembiayaan Negara", *JISIP: Jurnal Ilmu Politik Vol. 4, No. 2,* (2015)

Kawengian, "Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Pelaksanaan Program Bersih Kampung (Studi pada Pemerintah Desa Lopana Satu Kecamatan Amurang Timur)". *E-Journal Acta Diurna Vol 6, No. 2,* (2017)

Goni, "Peranan Komunikasi Organisasi d alam Peningkatan Kualitas Pelayanan d i Kecamatan Mapanget Kota Manado", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 5, No. 3* (2016)

Parera, dkk, "Peran Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik PT.Taspen Cabang Manado", *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 3, No. 3* (2014)

Simon, Herbert A., Donald W. Smithburg, and Victor A. Thomson, *The Communication Process*, dalam Richard J. Stilman II. 1992. *Public Administration: Concepts and Cases*, (Boston: Houghton Mifflin Company, 1992



Ulber Silalahi, “Komunikasi Pemerintahan : Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik”, *Jurnal Administrasi Publik Vol. 3, No. 1* (April 2004)

Putri S Lumangkun, dkk, “Peranan Komunikasi Pemerintahan dalam Menekan Tingkat Konsumsi Miras di kalangan Remaja Desa Rasi Satu Kecamatan Ratahan”, *E-Jurnal Acta Diurna Vol. 2, No. 3* (2020)

#### Sumber lainnya :

Peraturan Pemerintah (PP) Nomer 105 Tahun 2000 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah Pasal 4”, Dalam <https://www.peraturan.bpk.go.id>, (diakses 11 September 2019).

UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 1”, Dalam <https://www.peraturan.bpk.go.id>, (diakses 11 September 2019).

Sejarah Perawang Tualang Siak”, Dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Perawang\\_Tualang\\_Siak](https://id.wikipedia.org/wiki/Perawang_Tualang_Siak), (diakses 16 November 2020)

Visi dan Misi Kecamatan Tualang”, Dalam Arsip Dokumentasi Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Peta Geografis Kecamatan Tualang”, Dalam Aplikasi Peta Google (diakses 30 Mei 2020)

Profil Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2019” Dalam Arsip Dokumentasi Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Artikel Kecamatan Tualang dalam Angka”, Dalam <https://siakkab.bps.go.id/publication/2019>, (diakses 18 Januari 2021)

Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Syahril Lukman pada tanggal 29 Desember 2020 di Siak

Hasil wawancara dengan Ibu Midawati pada tanggal 18 November 2020 di Siak

Hasil wawancara dengan Ibu Saribudiyati Ningsih pada tanggal 23 November 2020 di Siak

**TABEL REDUKSI DATA**

NO	PERTANYAAN	OBSERVASI	DOKUMENTASI	JAWABAN INFORMAN
1.	<p>Bagaimana pesan dan menjalankan komunikasi pemerintahan pemilihan dalam peran</p>	<p>Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat kiat pemilihan pesan dan penggunaan bahasa dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.</p>	<p>Data Terlampir</p>	<p>Midawati mengatakan bahwa pemilihan pesan pada publik internal yaitu pegawai kantor kecamatan Tualang atau instansi terkait, pesan yang digunakan lebih bersifat koordinatif. Di dunia kerja memang harus saling bekerjasama dan berkoordinasi, antara atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, ataupun ke sesama rekan. Sejauh ini koordinasi yang diberikan lancar. Karena setiap pegawai di kantor kecamatan Tualang sudah paham dengan tugasnya masing- masing, pesan koordinasi pun lebih mudah dilaksanakan. Sementara untuk pemilihan Bahasa sifatnya kondisional tergantung situasi dan tingkat jabatannya. Di kegiatan berupa rapat atau sejenisnya menggunakan bahasa formal. Namun di luar itu, arahan yang diberikan cenderung santai dengan bahasa non formal.</p> <p>Muhammad Syahril Lukman mengatakan selanjutnya mengenai</p>

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 s  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan mel

pemilihan pesan kepada masyarakat atau publik eksternal dari kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak. Pesan yang kami gunakan saat melayani kebutuhan masyarakat bersifat informatif. Pihak kantor kecamatan Tualang seringkali menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan masyarakat seperti pembuatan KTP, surat datang dan pindah, dan lain sebagainya. Penyampaian pesan informatif ini tentunya harus disampaikan dengan sopan. Terkait pemilihan bahasa, sebisa mungkin menggunakan bahasa formal, bahasa Indonesian yang baik dan benar. Namun jika masyarakatnya dari Siak, cenderung menggunakan bahasa melayu.

**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 su
  - 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 atau mengutipnya dengan cara lain, kecuali jika ada izin tertulis dari penerbit, dalam hal ini penerbit adalah UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan sains yang berkaitan dengan karya tulis tersebut.  
 b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk kepentingan komersial atau keuntungan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang memunculkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.	<p>Bagaimana saluran dan media dan saluran dalam menjalankan komunikasi pemerintahan?</p>	<p>Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat bagaimana penggunaan saluran dan media dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.</p>	<p>Data Terlampir</p>	<p>Midawati mengatakan kalau saluran dan media dibagi menjadi formal dan non formal, maka kantor kecamatan Tualang menerapkan keduanya dalam menyampaikan pesan yang bersifat informatif dan koordinatif.</p> <p>Saribudiyati Ningsih mengatakan saluran formal biasanya bersifat terencana dengan matang karena sifatnya resmi. Biasanya berbentuk surat tugas atau surat himbauan resmi mengenai regulasi yang disusun. Baik itu arahan dari pihak kabupaten ataupun penyebaran informasi kita ke seluruh perangkat desa. Sementara saluran non formal itu seringkali dadakan atau ruang lingkupnya kecil, jadi bisa disampaikan hanya dari obrolan, telepon, atau rapat koordinasi di kantor.</p>
3.	<p>Bagaimana hambatan dan rintangan yang terjadi dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan?</p>	<p>Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan</p>	<p>Data Terlampir</p>	<p>Muhammad Syahril Lukman mengatakan Respons dari masyarakat mengharapkan pelayanan administrasi kantor kecamatan Tualang bisa lebih kooperatif dan informatif. Keluhan masyarakat yang kita dengar sejauh ini adalah proses pemberkasan yang lama</p>

dan banyaknya persyaratan yang harus diurus, namun informasi yang diberikan kantor kecamatan Tualang dinilai tidak terlalu jelas. Maka kami mencoba menutupi kekurangan ini dengan memanfaatkan media komunikasi *Whatsapp* untuk menghapus hambatan yang ada.

Saribudiyati Ningsih mengatakan kantor kecamatan Tualang ini sebenarnya berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, namun semua keputusan dan hasil akhirnya bergantung pada pemerintahan kabupaten Siak. Kecamatan Tualang lebih terfokus pada pengumpulan berkas administrasi yang nantinya akan kita kirimkan pada pemerintah kabupaten Siak. Karena hal tersebut, hambatan yang sering muncul adalah keluhan masyarakat terkait pengurusan berkas yang tidak kunjung selesai. Pada tahap ini pegawai kecamatan Tualang harus mampu mengedukasi masyarakat terkait proses pelayanannya.

Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat cara instansi mengelola masalah dan menyelesaikan hambatan dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.

#### 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 s
  - 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 s  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan membiayai sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	<p>Apa sarana dan saluran yang diberikan dalam peran komunikasi pemerintah sebagai bentuk kualitas pelayanan publik</p>	<p>Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat tentang apa saja sarana fasilitas yang diberikan dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.</p>	<p>Data Terlampir</p>	<p>Midawati mengatakan sarana yang kita berikan dalam menyampaikan informasi dan arahan kepada publik dari kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak adalah dengan menyediakan grup di aplikasi Whatsapp dan kotak saran di kantor kecamatan Tualang.</p> <p>Saribudiyati Ningsih mengatakan sarana dan saluran yang diberikan sebagai pendukung proses komunikasi antara kantor kecamatan Tualang kepada publiknya adalah dengan menyediakan sarana dan media konvensional yang bersifat formal ataupun non formal, seperti pelayanan tatap muka secara langsung di kantor, pengurusan berkas via aplikasi whatsapp, nomor pengaduan di situs <i>online</i> kabupaten Siak, dan penyediaan kotak saran di titik kantor. Proses komunikasi pada media-media tersebut akan dilayani selama masih berada pada jam kerja.</p> <p>Muhammad Syahril Lukman mengatakan berbicara mengenai sarana yang diberikan kantor kepada pegawai disini bisa dilihat dari jam kerja yang</p>
---	---	---	-----------------------	---

sesuai dan ruangan kerja yang nyaman, sarana seperti ini dinilai bisa meningkatkan koordinasi sesama pegawai, sehingga berpengaruh pula kepada tingkatan pelayanan administrasi publik kantor kecamatan Tualang kabupaten Siak. Kita memfasilitasi proses komunikasi pemerintah agar berjalan dengan lancar. Sebagai contoh, kepada pegawai di sini, kantor kecamatan Tualang selalu rutin mengadakan konferensi dan rapat koordinasi kepada pihak yang terkait dengan pelayanan publik, kita juga mengajukan pesan tertulis yang bersifat resmi kepada pemerintah kabupaten ataupun perangkat desa yang menjadi tanggung jawab kantor kecamatan Tualang. Selain memfasilitasi kegiatan melalui media tatap muka, kita juga menyediakan sebuah grup di aplikasi whatsapp agar informasi dan koordinasi yang diberikan bisa disampaikan dengan lebih cepat.

**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 s
  - 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 s  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan mempromosikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	<p>Bagaimana keandalan kerja yang dilakukan dalam peran komunikasi pemerintah bentuk kualifikasi publik?</p>	<p>Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat tentang apa saja keandalan kinerja yang diberikan dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.</p>	<p>Data Terlampir</p>	<p>Midawati mengatakan selain berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten, kita juga wajib menginformasikan kebijakan-kebijakan baru kepada perangkat desa yang dinaungi kecamatan Tualang ini. Sehingga prosedur pelayanan tidak melenceng dan sifat pesannya menyeluruh. Kantor kecamatan Tualang lebih aktif dalam memberikan pelayanan dengan bertemu langsung. Interaksi pihak kecamatan dengan masyarakat biasanya bisa dikomunikasikan dengan cepat. Selain itu, dalam proses tatap muka selalu berpedoman pada 3S (Senyum, Sapa, Salam). Jadi inilah yang menjadi andalan kami saat menjalankan peran komunikasi pemerintah dalam elemen profesionalitas.</p> <p>Saribudiyati Ningsih mengatakan keandalan yang kita berikan kepada masyarakat adalah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kantor kecamatan Tualang berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang selesai secepat mungkin, sehingga masyarakat tidak perlu</p>
---	--	--	-----------------------	---

menunggu lama untuk memproses berkas mereka.

Muhammad Syahril Lukman mengatakan pegawai di kantor kecamatan Tualang selalu berupaya untuk melayani kebutuhan masyarakat. Meskipun ada beberapa kendala yang muncul, biasanya kita akan selalu berdiskusi ke sesama pegawai untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk meningkatkan hal itu, biasanya kita adakan rapat koordinasi antara kecamatan Tualang dan kabupaten Siak sebagai pemberi arahnya. Penggunaan grup pada aplikasi whatsapp saat ini menjadi sebuah kemudahan yang ditawarkan kantor kecamatan Tualang. Sebelumnya proses pelayanan hanya dilaksanakan secara tatap muka. Namun pada beberapa kondisi, seperti menyebarnya virus covid-19, pihak kantor kecamatan meniasati cara pengajuan berkas yang lebih mudah melalui Whatsapp. Hal ini juga membantu masyarakat dalam segi menghemat waktu dan tenaga selama pengurusan berkas.

**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 s
  - 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	<p>Apa jaminan yang diberikan dalam peran pemerintah bentuk kualifikasi publik?</p>	<p>Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat tentang apa saja jaminan pelayanan public dan kinerja yang diberikan dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.</p>	<p>Data Terlampir</p>	<p>Midawati mengatakan kantor kecamatan Tualang mengedepankan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang berupa surat pernyataan atau izin dari pemerintah, dimana nantinya kalau masyarakat swasta atau sektor bisnis memiliki ini, barang yang mendapatkan izin paten ini tidak boleh ditiru. Jadi bisa kita sampaikan bahwa ini merupakan salah satu jaminan dari legalitas kita sebagai pemerintahan kecamatan Tualang.</p> <p>Saribudiyati Ningsih mengatakan jaminan lain yang diberikan adalah pemungutan biaya administrasi berkas. Kita menjamin penuh kepada masyarakat kecamatan Tualang bahwa proses administrasi tidak dipungut biaya sedikitpun. Namun apabila ada oknum dari kantor kecamatan Tualang yang melakukan pungutan liar dengan menjanjikan proses yang cepat, masyarakat bisa melaporkannya langsung kepada pemerintah kabupaten Siak.</p>
---	---	---	-----------------------	---

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Selain karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruhnya sebagai komunikasi publik atau publikasi ilmiah.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan sains yang berkaitan dengan karya ilmiah tersebut.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengemukakan kembali, dengan cara apapun, isi 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 s  
 b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan komersial, iklan, atau kepentingan lainnya.  
 2. Dilarang mengumunkan atau menyiarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7	<p>Bagaimana respon yang diberikan dalam komunikasi pemerintah sebagai bentuk kualitas pelayanan publik?</p>	<p>Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat respons pelayanan public yang didapatkan dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.</p>	<p>Data Terlampir</p>	<p>Saribudiyati Ningsih mengatakan Kantor kecamatan Tualang ini sebenarnya berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, namun semua keputusan dan hasil akhirnya bergantung pada pemerintahan kabupaten Siak. Kecamatan Tualang lebih terfokus pada pengumpulan berkas administrasi yang nantinya akan kita kirimkan pada pemerintah kabupaten Siak. Karena hal tersebut, hambatan yang sering muncul adalah keluhan masyarakat terkait pengurusan berkas yang tidak kunjung selesai. Pada tahap ini pegawai kecamatan Tualang harus mampu mengedukasi masyarakat terkait proses pelayanannya.</p> <p>Muhammad Syahril Lukman mengatakan masyarakat mengharapkan pelayanan administrasi kantor kecamatan Tualang bisa lebih kooperatif dan informatif. Keluhan masyarakat yang kita dengar sejauh ini adalah proses pemberkasan yang lama dan banyaknya persyaratan yang harus diurus, namun informasi yang diberikan kantor kecamatan Tualang dinilai tidak terlalu jelas. Maka kami mencoba</p>
---	--	---	-----------------------	---

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

				menutupi kekurangan ini dengan memanfaatkan media komunikasi <i>Whatsapp</i> untuk menghapus hambatan yang ada.
8	Apa bentuk yang diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk kualitas pelayanan publik?	Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari tanggal 18 November 2020 hingga 12 Mei 2021 dan mewawancarai Kepala Seksi dan Pegawai Pemerintahan dan Pelayanan di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Peneliti melihat tentang apa saja empati publik yang diberikan dalam menjalankan peran komunikasi pemerintahan.	Data Terlampir	Midawati mengatakan proses penyampaian pesan informatif dan koordinatif ini tergolong sulit untuk kita terapkan. Pengurusan berkas melalui aplikasi <i>Whatsapp</i> ini sebenarnya adalah inovasi baru yang diterapkan agar masyarakat tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor kecamatan dan kabupaten. Namun tentunya tidak semua dapat kita layani dengan baik. Maka untuk menanggulangi hal tersebut, kita kedepannya berupaya untuk membuat system aplikasi, dimana masyarakat tidak perlu lagi menggunakan <i>Whatsapp</i> dalam proses pengajuan berkas.

- 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.

## DOKUMENTASI



Keterangan: Gambar masyarakat melakukan kegiatan pelayanan



Keterangan: Gambar peneliti sedang melakukan wawancara dengan Mirawati S.Sos Kasih Pemerintahan Pelayanan



Keterangan: Gambar peneliti sedang melakukan wawancara dengan Saribudi Yatiningih S.Sos,M.Si Staff analisis pertanahan



- 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.

Pekanbaru, 18 Mei 2020

Hal : **Naskah Riset Proposal**

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

Di\_

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memohon petunjuk serta mengadakan permohonan seperlunya, maka saya selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **Syahdan Maulana** dengan NIM 11543104279 dengan judul **“Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Suska Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Pembimbing

**Dr. Toni Hartono, M.Si**  
NIP. 19780605200701 1 024



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

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.



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

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/35952  
TENTANG



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

1.04.02.01

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 : Un.04/F.VII/PP.00.9//2020 Tanggal 19 Oktober 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

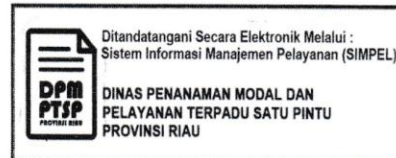
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>SYAHDAN MAULANA</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11543104279  |
| 3. Program Studi     | : | ILMU KOMUNIKASI  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>PERANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK.</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR CAMAT TUALANG KABUPATEN SIAK  |

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 seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 21 Oktober 2020



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak  
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Siak Sri Indrapura
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



## BIODATA PENULIS



Nama lengkap Syahdan Maulana, lahir pada tanggal 16 Oktober 1997. Penulis merupakan anak laki-laki dari pasangan Almarhum Ayahanda Zamri dan Ibunda Ernawati, Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis mempunyai dua orang adik laki-laki yang bernama Rizky Kasturi dan Ibrahim Hafis. Penulis menempuh riwayat pendidikan pada SDN 013 Tualang pada tahun 2003, MTS Darul Hikmah Pekanbaru tahun 2009, SMK YAMATU Tualang 2012. Kemudian menjadi mahasiswa Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Public Relations di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkenan membantu dan mendukung atas selesainya skripsi yang berjudul **“PERAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK”**.  
Terimakasih.

- Hak Cipta © Hak Karir Stage Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang untuk menyalin atau menyalin sebagian dari isi buku ini tanpa izin dari penerbit.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.