



5161/KOM-D/SD-S1/2022

**PELAKSANAAN FUNGSI HUMAS DALAM PELAYANAN  
PUBLIK PADA MASA COVID-19 DI KANTOR  
DESA TOPANG KECAMATAN RANGSANG  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**



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 Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**OLEH :**

**KURNIAWAN**  
**NIM. 11740314363**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU****2022****Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

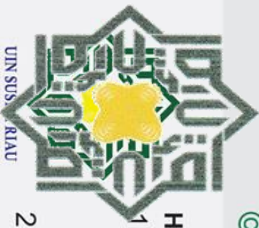
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Kurniawan  
NIK : 11740314363  
Judul : Pelaksanaan fungsi humas dalam pelayanan public pada masa covid-19 di kantor desa topang kecamatan rangsang kabupaten kepulauan meranti

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 23 Juni 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Juni 2022



Dekan  
*[Signature]*  
Dr. Anron Rosidi, S.Pd, M.A  
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,

*[Signature]*  
Dr. Arwan, M. Ag  
NIP.19660225 199303 1 002

*[Signature]*  
Rafdeadi, M.A  
NIP.19821225 201101 1 011

Penguji III,  
*[Signature]*  
Darnawati, M.I.Kom  
NIK.130 417 026

Penguji IV,  
*[Signature]*  
Firdaus El Hadi, M.Soc.,Sc  
NIP.19761212 200312 1 004

1. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
3. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
4. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
5. 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.

**PELAKSANAAN FUNGSI HUMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA COVID - 19 DI KANTOR DESA TOPANG KECAMATAN RANGSANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

Disusun Oleh:

**KURNIAWAN**

**11740314363**

telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 27 September 2021.

**Pembimbing,**

**Mustafa, M.I.Kom  
NIK. 130417024**

**Mengetahui :**

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**

**Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si  
NIP. 198103132011011004**

**UIN SUSKA RIAU**



**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Karya yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Kurniawan  
NIM : 11740314363  
Judul : PELAKSANAAN FUNGSI HUMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK  
PADA MASA COVID - 19 DI KANTOR DESA TOPANG  
KECAMATAN RANGSANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 11 Oktober 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Oktober 2021

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

Penguji II,

**Hayatullah Kurniadi, S.I.Kom. M.A**  
NIP.198906192018011004

**Rusyda Fauzana, M. Si**  
NIP.198405042019032011



Pekanbaru, 29 Maret 2022

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

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

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

Nama : Kurniawan  
 NIM : 11740314363  
 Judul Skripsi : Pealaksanaan Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 Di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti

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.I.Kom.)

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


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

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pembimbing,

  
 Mustafa, M.I.Kom  
 NIK. 130417024

Mengetahui :  
 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

  
 Dr. Muhammad Badri, M.Si.  
 NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :  
 : KURNIAWAN  
 : 11740314363  
 Tempat/ Tgl. Lahir : DESA TOPANG 10 DESEMBER 1999  
 : DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
 : ILMU KOMUNIKASI

Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:  
**PELAKSANAAN FUNGSI HUMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA COVID  
 19 DI KANTOR DESA TOANG KECAMATAN RANGSANG KABUPATEN  
 KEPULAUAN MERANTI**

- Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya \* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
  2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
  3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , \*saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
  4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya ) \*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 JUNI 2022  
 Yang membuat pernyataan

  
**KURNIAWAN**  
 NIM : 11740314363



pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**ABSTRAK**

**Nama : Kuniawan**  
**Jurusan : Ilmu Komunikasi**  
**Judul : Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 Di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti**

Fungsi humas yang dilakukan oleh pemerintah desa sangat penting dalam melaksanakan pelayanan publik. Terlebih lagi pada masa pandemik covid-19 saat ini pelaksanaan fungsi humas sangat dibutuhkan dan memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sangat berpengaruh terhadap perubahan sikap dan tindakan masyarakat di masa covid-19 untuk kearah yang lebih baik. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksana fungsi humas dalam pelayanan publik pada masa covid-19 di kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. Peneliti melakukan penelitian di kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti dengan metode kualitatif. Informan penelitian ini sebanyak tiga orang. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Bernays. Temuan penelitian ini menghasilkan bahwa fungsi humas diantaranya yaitu memberikan penerangan kepada publik, membujuk publik untuk mengubah sikap dan tindakan, dan berusaha mempresentasikan sikap organisasi kepada publik atau sebaliknya. Humas Desa Topang sudah memberikan informasi kepada masyarakat secara lisan dan tertulis terkait pelayanan di kantor Desa Topang pada masa pandemik. Humas juga melakukan pendekatan melalui penyerapan aspirasi masyarakat yang dilakukan bersama kepala dusun dan ketua RT dan RW setempat. Humas juga sudah menerapkan aturan protokol kesehatan terhadap seluruh masyarakat Desa Topang seperti memakai masker, cek suhu, mencuci tangan, dan menjaga jarak.

**Kata Kunci : Pelaksana Fungsi Humas, Pelayanan Publik, Covid-19, Kantor Desa.**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## ABSTRACT

**Name : Kurniawan**  
**Department : Communication Studies**  
**Title : Implementing the Public Relations Function in Public Services During the Covid-19 Period at the Topang Village Office, Rangsang District, Meranti Islands Regency**

The function of public relations carried out by the village government is very important in carrying out public services. Moreover, during the current covid-19 pandemic, implementing the public relations function is very much needed and has a big role in providing services to the community and is very influential on changes in people's attitudes and actions during the covid-19 period for a better direction. The purpose of the study was to determine the implementation of the function of public relations in public services during the Covid-19 period at the Topang Village office, Rangsang District, Meranti Islands Regency. Researchers conducted research at the Topang Village office, Rangsang District, Meranti Islands Regency with qualitative methods. The informants of this research were three people. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The theory used in this research is Bernays theory. The findings of this study indicate that the functions of public relations include providing information to the public, persuading the public to change attitudes and actions, and trying to present the organization's attitude to the public or vice versa. The Public Relations of Topang Village has provided information to the public verbally and in writing regarding services at the Topang Village office during the pandemic. Public Relations also took an approach through absorbing the aspirations of the community which was carried out with the head of the hamlet and the head of the local RT and RW. Public Relations has also implemented health protocol rules for all Topang Village communities such as wearing masks, checking temperature, washing hands, and maintaining distance.

**Keywords :** *Implementing the Function of Public Relations, Public Service, Covid-19, Village Office.*

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.

## KATA PENGANTAR



Assalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil‘alamin, puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahuata‘ala yang melimpahkan rahmat, serta hidayah dan karunia-Nya kepada penulis skripsi. Sehingga dapat menyelesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan ke zaman serba ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan semua sampai saat ini.

Selesainya penulisan skripsi ini dengan judul “**Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 Di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti**”. Sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana strata satu (SI) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasyim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit jasa, sumbangan yang diterima penulis dari berbagai pihak yang telah mendukung penulis, secara moral maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan rasa hormat dari lubuk hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih Teristimewa dan penuh rasa cinta serta kasih sayang kepada kedua orang tua penulis, yakni Ayahanda **AHMAD RUSMAN** dan Ibunda **SUHARTI** yang tiada henti mendokan, dan menyemangati penulis serta kasih sayang yang diberikan keduanya membuat penulis terharu sekaligus semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada 4 saudara kandung penulis yang memberikan semangat tiada henti dan mensupport agar penulis tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:



#### 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

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M. Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Dr. H. Mas,,ud Zein, M.Pd dan Edi Erwan, S.Pt.,M.Sc., Ph,D selaku Wakil Rektor I, II dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Yantos, M.I.Kom, selaku Penasehat Akademik.
10. Bapak Mustafa, M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, kritik dan arahan serta bersedia mencurahkan waktu selama proses penyelesaian skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
11. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu- ilmu yang sangat berharga dan berguna kepada penulis , dan seluruh staff dan karyawan yang sudah memberikan pelayanan layak kepada penulis selama perkuliahan.
12. Bapak Syamsuharto dan Ibu Rupidah, S.Pd Selaku Kepala Desa Topang dan Sekretaris beserta Staff yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.

**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.

13. Bapak Syamsuharto dan Ibu Rupaidah, S.Pd beserta staff lainnya yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai.

14. Bapak Ardiy S,S.AP yang telah bersedia di wawancarai mengenai Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 Di Kantor Desa Topang.

15. Muhammad Suhaimi SH yang telah mendukung sekaligus memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan.Oleh karena itu, penulis menerima kritikan saran yang berguna membangun dari berbagai pihak, agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para akademisi selanjutnya yang terkait dengan keilmuan, serta bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pekanbaru, 27 Maret 2022

Penulis

KURNIAWAN

NIM.11740314363

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 ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
2.1 Kajian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori .....	22
2.3 Kerangka Pikir .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.3 Sumber Data .....	43
3.4 Informan Penelitian .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Validitas Data .....	46
3.7 Teknik Analisis Data .....	48
3.8 Kategorisasi .....	49
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
4.1 Sejarah Singkat Desa Topang. ....	50
4.2 Kondisi Geografis Desa Topang .....	51
4.3 Visi dan Misi Desa Topang.....	53
4.4 Kependudukan Desa Topang. ....	54



**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.

4.5 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Topang .....	56
4.6 Tugas Perangkat Desa Topang .....	57
4.7 Sumber Daya Pemerintah Desa Topang .....	61
4.8 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Topang .....	62

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

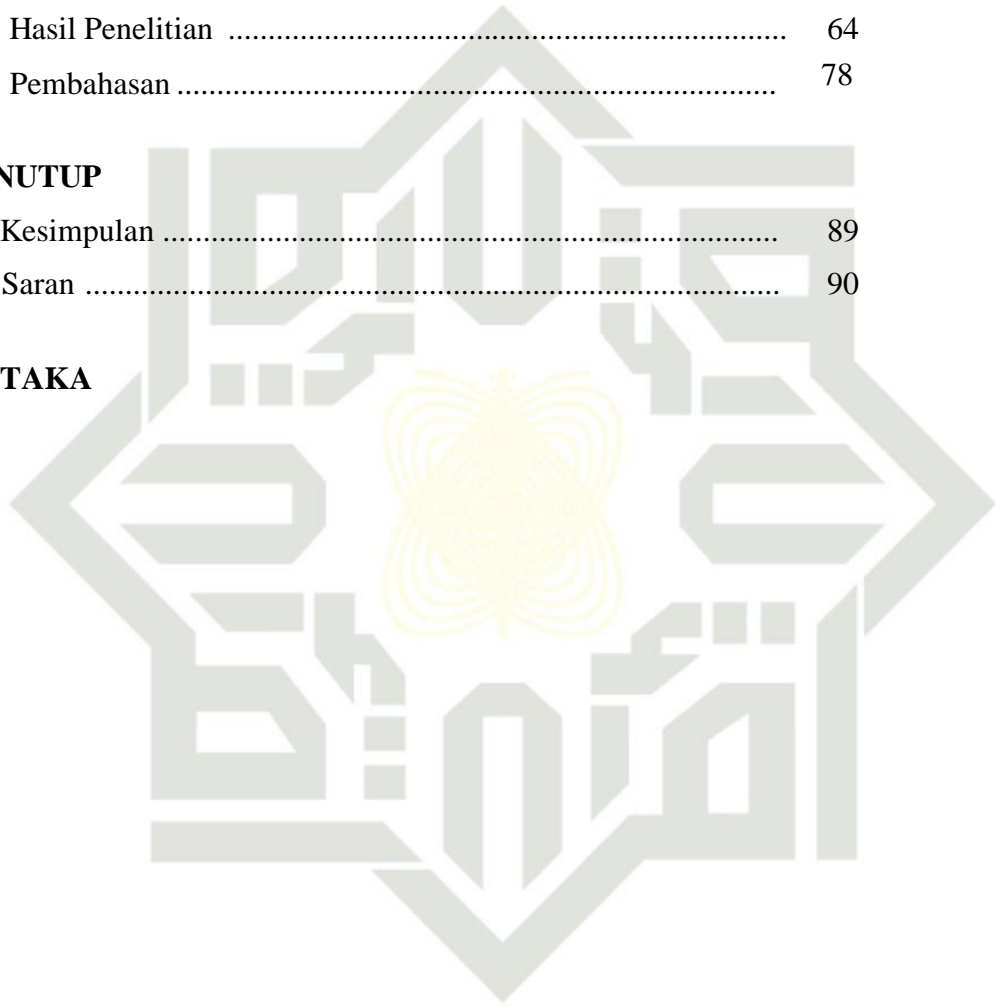
5.1 Hasil Penelitian .....	64
5.2 Pembahasan .....	78

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	89
6.2 Saran .....	90

**DAFTAR PUSTAKA**

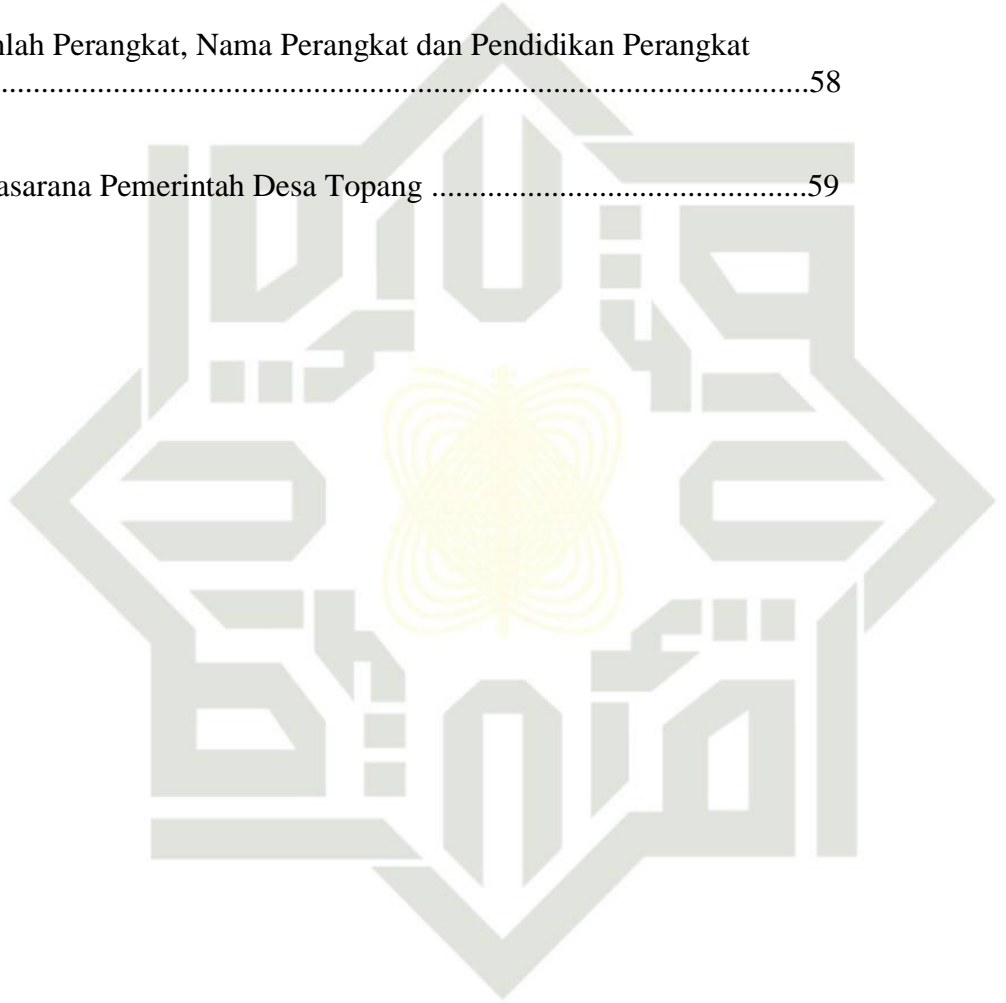
**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

1. Penggunaan Area Pertanahan Desa Topang .....	51
2. Jumlah Penduduk Desa Topang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
3. Mata Pencaharian Penduduk Desa Topang .....	54
4. Distribusi Jumlah Perangkat, Nama Perangkat dan Pendidikan Perangkat Desa Topang .....	58
5. Sarana dan Prasarana Pemerintah Desa Topang .....	59



UIN SUSKA RIAU

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



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang- Undang. Dalam pasal 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :  
 “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>1</sup>

Pelayanan publik pada pemerintahan desa berdasarkan Undang-Undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa merupakan pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi. Desa berkewajiban dalam meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum, kualitas pelayanan publik dengan menerapkan Prinsip partisipasi, prinsip supremasi hukum, transparansi, prinsip responsivitas, akuntabilitas, Tomuka 2013 adopsi dari UNDP yang akan meningkatkan kepercayaan publik dalam pelayanan publik.<sup>2</sup>

Menurut pandangan Moenir (1998) agar layanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani

<sup>1</sup>Musdalipa, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 3, April 2017

<sup>2</sup>Ikhsan, dkk. *Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi*. Jurnal Niara. Vol. 13, No. 1 Juni 2020, Hal. 237-244



harus memenuhi kriteria antara lain: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yaitu melalui pengaturan pelayanan publik, sehingga dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, akuntabilitas, murah, cepat, transparan dan non diskriminatif.<sup>3</sup>

Untuk mengenali bagaimana kualitas pelayanan yang prima berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna, setiap organisasi penyelenggara jasa layanan masyarakat harus mengenali pelayanan bagaimana yang diharapkan (*Expected Service*) oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sesuatu layanan tertentu sangat tergantung kepada tingkat pemenuhan harapan mereka oleh kenyataan pelayanan yang mereka terima sesuai dengan persepsi mereka *Perceived Service Quality*. Jika persepsi atas kualitas layanan yang diterima kira-kira sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dinyatakan berkualitas.<sup>4</sup>

Sedangkan di Desa Topang Kabupaten Kepulauan Meranti, covid 19 yang meningkat pesat mengakibatkan pemerintah daerah membuat kebijakan akan melakukan tindakan PSBB atau lockdown antar desa. Pelayanan yang ada di pemerintah desa juga akan menerapkan kerja online sehingga pekerjaan aparatur desa tetap berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan apapun. Masa transisi ini,

<sup>3</sup>Carmia Diahloka, *Tentang Membangun Kualitas Pelayanan publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*, (Jurnal Reformasi Volume 3, Nomor 1, Januari- Juni 2013

<sup>4</sup>Desi Fernanda, *Tentang Pembangunan Kualitas Publik di Daerah*, JAP, Nomor 2 Volume 2, 3 Oktober 2003

#### 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.





buukanlah masa yang mudah untuk dijalani. Humas Kantotr Desa Topang Kabupaten Kepulauan meranti harus bekerja ekstra keras memenuhi sarana dan prasarana yang berhubungan dengan protokol kesehatan. Baik yang ada di Kantor Pemerintahan maupun di sarana umum termasuk dalam hal pelayanan publik. Hal ini karena ekpekdtasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik tetaplah seperti biasa.

Oleh karena itu, perlu tindakan pemerintah dan kesadaran penuh dari masyarakat desa agar angka penyebaran virus ini dapat ditekan. Namun, Pemerintah Indonesia masih hanya melakukan penanganan berupa pembatasan sosial saja (*social distancing*). Padahal banyak kalangan yang menganggap bahwa lebih efektif menerapkan sistem karantina wilayah atau lockdown untuk mencegah penyebaran virus ini agar tidak menginfeksi lebih banyak orang, sedangkan pembatasan sosial masih rawan penyebarannya disebabkan banyak masyarakat yang tidak mau mengikuti karena pada hakikatnya hal tersebut hanya sadar imbauan dan tidak ada sanksi berat yang bisa membuat masyarakat patuh. Selaras dengan itu, penelitian dari Telaumbanua, menyebutkan bahwa pemerintah dituntut untuk menangani ancaman nyata Covid-19. Jawaban sementara pemerintah terhadap tuntutan tersebut adalah Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2018 terkait Keekarantinaan Kesehatan. Keputusannya adalah pemerintah pusat tidak memberlakukan karantina wilayah atau lockdown melainkan memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagaimana diatur dalam PP Nomor 21 Tahun 2020 dan juga melakukan tindakan tes massal menggunakan alat rapid test yang jika seseorang dinyatakan hasil tesnya reaktif

#### 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.



maka akan dilakukan swab test untuk memastikan orang tersebut positif atau negatif Covid-19.

Hubungan masyarakat merupakan proses komunikasi strategis yang dilakukan perusahaan, organisasi, dan individu untuk membangun hubungan baik dan saling menguntungkan dengan publik. Dalam melakukan tugasnya, seorang humas akan menyusun rencana komunikasi khusus, menggunakan media baik langsung dan tidak langsung untuk menciptakan dan membangun citra positif serta hubungan yang kuat dengan sasaran khalayak. Dengan kata lain, humas bertugas mengelola penyampaian dan penyebaran informasi terkait perusahaan, organisasi, atau instansi kepada publik untuk mempertahankan reputasi baik.

Beberapa fungsi hubungan masyarakat yang perlu diketahui :

Mengantisipasi, menganalisis, dan mengartikan opini dan sikap publik terhadap merek serta menyusun strategi dengan menggunakan media untuk memberikan pengaruh pada publik.

1. Merancang strategi untuk mendukung setiap kampanye atau gerakan baru melalui konten editorial.
2. Menulis dan mendistribusikan siaran pers.
3. Membuat atau menyusun penulisan pidato.
4. Merencanakan dan melaksanakan acara yang berhubungan dengan publik dan media secara khusus.
5. Menulis konten untuk web resmi yang dimiliki.

Fungsi humas dalam memelihara hubungan Internal Public Relations di Pemerintah Kantor Desa Topang dengan menjalin komunikasi yang baik antara

**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

atasan dan bawahan serta sesama karyawan. Selain itu, humas juga menjadi komunikator atau juru bicara dalam menyampaikan informasi mengenai Pemerintah Kantor Desa Topang sesuai dengan fungsi humas yaitu memelihara komunikasi yang harmonis antara organisasi dengan publik baik Internal atau Eksternal, menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi ke publik dan menyalurkan opini publik, dan melayani publik serta memberikan nasehat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.<sup>5</sup>

Kepala Desa sebagai pejabat publik penyelenggara pemerintah desa yang menjelaskan fungsi dan tugasnya dalam pelayanan publik perlu berperan sebagai manajer, sebagai bagian dari sumber manusia dan juga pemimpin sumber daya manusia, perlu berperan dan berketerampilan untuk memberikan pelayanan publik yang prima secara kualitas dan kuantitas dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Pemerintahan Desa merupakan instansi Pemerintah yang berada pada tingkat yang paling bawah, dalam Permendagri No. 84 tahun 2015, menyatakan bahwa Pemerintahan Desa menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik. Pemerintahan Desa melayani masyarakat di Kantor Desa. Pelayanan Desa menggambarkan identitas Desa itu sendiri.

Semenjak dunia dihebohkan dengan munculnya Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19), perubahan dunia pun berdampak signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari,

<sup>5</sup>Al Munir Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam

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.



hampir tak ada yang biasa berkerumunan dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu.

Pada awal bulan Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya social distancing tapi dilanjutkan dengan Physical Distancing, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Pemerintahan Desa merupakan instansi Pemerintah yang berada pada tingkat yang paling bawah, dalam Permendagri No. 84 tahun 2015, menyatakan bahwa Pemerintahan Desa menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik. Pemerintahan Desa melayani masyarakat di Kantor Desa. Pelayanan Desa menggambarkan identitas Desa itu sendiri.

Kantor Desa Topang merupakan sebuah lembaga organisasi pemerintahan yang terletak di setiap desa. Desa Topang merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. Di kantor Desa Topang setiap harinya selalu terjadi aktivitas kerja para aparatur desa serta adanya proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Proses pelayanan publik di kantor Desa Topang dilakukan oleh Seksi Pelayanan. Seluruh masyarakat yang datang dan memiliki kepentingan ke kantor Desa Topang dilayani terlebih dahulu oleh Seksi Pelayanan. Maka dalam hal ini, Humas di kantor Desa Topang adalah Kepala Seksi Pelayanan, karena orang yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah Kepala Seksi Pelayanan.

Semua masyarakat yang datang ke kantor Desa Topang dilayani oleh Kepala Seksi Pelayanan, mulai dari mengisi buku tamu, kemudian menanyakan keperluan yang ingin di urus, pemeriksaan persyaratan pendukung, hingga proses pembuatan berkas yang diurus tersebut sampai selesai. Sedangkan peningkatan Covid-19 di desa topang semakin meningkat yang awalnya 1% menjadi 5% sehingga membuat pemerintah desa, Kecamatan dan Kabupaten melakukan PSBB sementara sehingga dapat mencegah peningkatan covid-19 di Desa Topang agar menjadi berkurang.

Berdasarkan Permendes PDPTT Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2021, Prioritas Penggunaan Dana Desa 2021 dengan mempertimbangkan pandemi Covid-19. Tiga fokus anggaran Dana Desa tahun 2021, pertama pemulihan ekonomi nasional (PEN) sesuai kewenangan desa. Ini terdiri dari pembentukan, pengembangan dan revitalisasi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) / BUMDes Bersama (BUMDesma), penyediaan listrik desa dan pengembangan usaha ekonomi produktif, utamanya yang dikelola BUMDes / BUMDesma.

#### 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.

Kedua, program prioritas nasional sesuai kewenangan desa yang meliputi pendataan desa, pemetaan potensi dan sumber daya, pengembangan teknologi pangan dan pencegahan stunting di desa serta desa inklusif. Terakhir ialah adaptasi kebiasaan baru yaitu Desa Aman Covid-19. Pemanfaatan Dana Desa dalam pandemi Covid-19 ini diarahkan ke Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa untuk 8.045.861 keluarga atau 39.263.802 jiwa.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, peneliti melihat bahwa pelaksanaan fungsi humas di kantor Desa Topang yaitu dilakukan oleh Kepala Seksi Pelayanan, karena seksi pelayanan merupakan orang pertama yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kepala Seksi Pelayanan di kantor Desa Topang tidak memiliki staf, jadi semua pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat dikerjakan sendiri oleh Kepala Seksi Pelayanan. Setiap masyarakat yang datang ke kantor Desa Topang dilayani oleh Kepala Seksi Pelayanan, mulai dari mengisi buku tamu, kemudian menanyakan keperluan yang ingin diurus, pemeriksaan syarat-syarat pendukung, hingga proses pembuatan berkas yang diurus tersebut sampai selesai.



Pada Bulan Juli 2021, angka penyebaran Covid 19 di desa Topang menjadi meningkat. Hal ini dikarenakan adanya salah satu perangkat desa Topang (Kaur Pemerintahan) yang positif Covid 19, kemudian di rujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dan berujung meninggal dunia. Sejak kejadian itu, petugas gabungan dari jajaran tenaga kesehatan dan pihak kepolisian datang ke Desa Topang untuk melakukan Swab Antigen terhadap orang-orang yang kontak dengan korban dan melakukan Swab terhadap masyarakat Desa Topang yang sedang demam. Alhasil, dari tes Swab tersebut ditemukan 13 orang yang positif dari 50 orang yang di tes Swab Antigen. Orang-orang yang positif tersebut langsung di bawa ke Puskesmas Kecamatan Rangsang untuk di karantina selama 14 hari.

Tidak selesai disitu, selang dua hari petugas tenaga kesehatan datang lagi ke desa Topang untuk melakukan tes Antigen, dari 50 orang yang di tes, ditemukan enam orang yang positif. Kemudian selama dua minggu, tenaga kesehatan dari kecamatan terus datang ke desa Topang setiap 5 hari sekali. Dan hingga saat ini bulan Agustus, masyarakat yang terpapar Covid 19 di Desa Topang sudah mencapai 38 orang. Bagi yang mengalami sakit serius, maka langsung di bawa ke Puskesmas Kecamatan Rangsang untuk diberikan perawatan secara intensif serta di karantina selama 14 hari. Sementara bagi orang-orang yang positif Covid 19 namun tidak dalam keadaan sakit serius, maka mereka langsung di karantina di Desa Topang, yang bertempat di Posko Covid lapangan merdeka. Seluruh masyarakat yang di karantina mendapatkan makanan dan minuman gratis beserta

#### 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.



obat-obatan dari pemerintah Desa Topang dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Bupati Kepulauan Meranti telah melakukan lockdown terhadap Desa Topang selama 14 hari sejak tanggal 5 Agustus 2021. Jadi masyarakat desa Topang dilarang keluar dan masuk ke Desa Topang, serta melarang transportasi lain untuk mampir ke Desa Topang.

Meski angka penyebaran Covid-19 di Desa Topang terus meningkat, namun proses pelayanan publik pada masa pandemik di Kantor Desa Topang masih tetap berjalan hingga saat ini. Setiap masyarakat yang memiliki kepentingan di perbolehkan datang ke Kantor Desa Topang. Akan tetapi segala aktivitas di kantor Desa Topang harus tetap mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan beserta sabun sebelum masuk kantor, dan menjaga jarak satu meter. Di masa pandemik, kantor Desa Topang telah menyediakan masker dan tempat mencuci tangan untuk para tamu yang datang ke kantor desa. Selain itu pemerintah Desa Topang juga selalu membagikan masker kepada seluruh masyarakat Desa Topang. Pemerintah Desa Topang khususnya Humas berharap agar pandemi ini segera berlalu dan kondisi Desa Topang dapat kembali normal.

Berdasarkan latar belakang diatas serta untuk lebih memperjelas hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksana Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 Di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

#### 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**

## 1.2 Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam mengartikan atau menafsirkan judul kajian ini, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan istilah-istilah sebagai berikut:

### 1. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu badan hukum atau penawar yang memiliki klasifikasi dan keahlian dalam pelaksanaan yang telah ditunjuk oleh pimpinan dalam suatu organisasi untuk melaksanakan sebuah pekerjaan tertentu

### 2. Humas

Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi tersebut.

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal

### 4. Pandemi Covid - 19

Pandemi adalah wabah penyakit global yang berjangkit serempak dimana-mana meliputi daerah geografi yang luas, pandemik dinyatakan ketika penyakit baru telah menyebar di seluruh dunia dan melampaui batas.

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

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

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

## Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid - 19 di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti?”

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa covid - 19 di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Pada prinsipnya kegunaan penelitian ini yaitu untuk memperoleh suatu sumbang saran berupa hasil pemikiran bagi para pengkaji masalah hubungan masyarakat (humas). Melalui kegunaan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan komperatif dan pengembangan bagi penelitian yang sama. Adapun kegunaan penelitian ini antara lain yaitu:

##### a. Kegunaan Teoritis

1. Sebagai bahan informasi yang diharapkan akan bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi peneliti/pihak lain.
2. Sebagai bahan perbandingan teori dari bidang Humas dan bagian-bagian di dalam Humas. Sebagai salah satu bahan rujukan untuk melihat bagaimana pelaksana fungsi humas dalam pelayanan publik pada masa pandemik di kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.



#### 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. Kegunaan Praktis

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Dapat mengetahui gambaran penerapan teori-teori yang telah di peroleh di bangku kuliah dengan penerapannya.
  - b. Hasil kajian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi mahasiswa.
2. Bagi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
  - a. Merupakan salah satu evaluasi dari pencapaian materi yang telah dikuasai mahasiswa.
  - b. Dapat menjalin hubungan kerjasama dengan Pemerintah Desa Topang.
  - c. Memperoleh informasi dari Pemerintah Desa Topang dan masyarakat mengenai pelayanan publik pada masa pandemik di kantor desa.
3. Bagi Penulis dan Pihak Humas Kantor Desa Topang.
  - a. Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan *Komunikasi* di fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Pemerintah Desa Topang apabila terdapat kekurangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 1.4 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari: Latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang diteliti. Termasuk di dalamnya kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitiannya.

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

Pada bab ini berisikan uraian secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar biasa lebih baik lagi untuk kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

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



## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### 2.1 Kajian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut : **Lutfiatul Kharima dengan judul Analisis Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk.** Pada penelitian ini memfokuskan fungsi humas dalam meningkatkan image positif pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi humas dalam meningkatkan image positif pelayanan administrasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, mempermudah pemberian pelayanan, memberikan pelayanan secara gratis.

**Suci Wahyuni dengan judul Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi.** Pada penelitian ini memfokuskan fungsi humas dalam menjalin hubungan di pemerintahan Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa bagian humas bagi pemerintah Kota. Bukittinggi menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam pemerintahan, terutama berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi. Fungsi humas untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada public tentang rencana kerja, kinerja dan pencapaian hasil yang dilakukan pemerintah, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak. Fungsi humas pemerintah kota Bukittinggi juga untuk menyerap aspirasi dari reaksi publik.

**Sisilia Herlina dengan Judul Analisis Fungsi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang.** Pada penelitian ini memfokuskan perencanaan strategi komunikasi humas dalam membentuk citra pemerintahan Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas pemerintah kota Malang adalah dengan melaksanakan dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal.



Penelitian Adama Taufiq Islamil dengan judul “**Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Polres Bantul**”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat ijin mengemudi (SIM) di Polres Bantul. Hasil penelitian ini meliputi petugas SIM dapat membentuk dan menjalin hubungan kerjasama dengan masyarakat.

**Amiruddin Fungsi Humas Pemerintahan Kota Binjai Dalam Penyebaran Informasi Kebijakan Publik, Vol 17 No 2, 2016**, Bagaimana fungsi humas pemerintah kota Binjai dalam menyebarkan informasi kebijakan publik Deskriptif Kualitatif, Penyebaran informasi dilakukan humas dengan menerbitkan media cetak setiap bulannya dengan nama “Suara Idaman”.

**Ari Agung Prastowo, Universitas Padjajaran Profesi Humas Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintahan, Vol 5 No 1 Tahun 2020**, Bagaimana pelaksana fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintahan Deskriptif dengan analisis data kualitatif Pemberian informasi dilakukan pelaksana fungsi humas menggunakan media online .

**Maya May Syarah dan Elena Reza Prastika, Universitas Bina Sarana Informatika Fakultas Komunikasi dan Strategi Humas Dalam Menyampaikan Informasi Terkait Eksistensi Taman Mini**, Bagaimana strategi humas dalam menyampaikan informasi terkait Deskriptif Kualitatif dengan paradigma konstruktivitis. Strategi yang yang digunakan humas dalam menyampaikan informasi secara online.

#### 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

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

Voettie Wisataone, Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ekonomi. Pelaksanaan fungsi hubungan masyarakat dan publisitas pada organisasi non-profit, Vol XV No 1,2018, Bagaimana Pelaksana fungsi hubungan masyarakat dan publisitas pada organisasi non-profit, Deskriptif Kualitatif Pelaksana fungsi humas memberikan informasi dengan memanfaatkan internet melalui media sosial.

Nober Luther, Badruddin Natsir, Fareis Altahalets. Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Universitas Mulawarman Peran Humas Pemerintah Kota Tarakan Dalam Menyebarluaskan Informasi Pembangunan Daerah, Vol 6 No 4,20181. Bagaimana peran humas pemerintahan kota Tarakan dalam menyebarluaskan informasi pembangunan daerah di kota Tarakan. Faktor-faktor apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Metode kualitatif Humas pemerintah kota Tarakan bekerja sama dengan media dalam penyebaran informasi. Adapun faktor pendukung dalam penyebaran informasi adalah kerjasama yang baik. Sedangkan faktor penghambat adalah kurangnya SDM di bidang Kehumasan

UIN SUSKA RIAU

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



Rumanti menjelaskan fungsi humas sebagai alat ampuh untuk memperbaiki, mengembangkan peraturan, budaya organisasi atau perusahaan, suasana kerja yang kondusif, peka terhadap karyawan. Menurut Kusumastuti, bahwa fungsi humas meliputi hal-hal berikut ini: Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi, menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.

Menurut Ruslan Fungsi humas: Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik eksternal yang merupakan khalayak sasaran, Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalirkan opini publik kepada organisasi Melayani publik dan menasehati pimpinan perusahaan/organisasi demi kepentingan umum, Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya.

Dari pengertian, tujuan, dan fungsi humas tampak peran besar humas dalam sebuah lembaga, khususnya dalam menciptakan dan menjaga citra positif lembaga di mata publik. Bagi sebuah perusahaan, citra sangat penting dalam kelangsungan dan perkembangan usaha.

#### 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.





Peran humas secara umum adalah sebagai komunikator atau “konektor” (penghubung) antara lembaga dengan pihak eksternal. Publik eksternal sebuah lembaga ialah para pelanggan (*customer*), khalayak sekitar (*community*), instansi pemerintahan (*government*), pers (*press*), dan kelompok di luar lembaga.

- 1) Menurut May Rudy, peran humas mencakup hubungan internal dan eksternal. Hubungan eksternal mencakup: Hubungan dengan pelanggan (*customer relations*), Hubungan dengan penduduk atau dengan masyarakat (*community relations*), Hubungan dengan pers, media massa, atau wartawan (*press relations/media relations*).
- 2) Menurut Ruslan aktivitas utama kehumasan berperan sebagai berikut:
  - a) Communicator: Sebagai komunikator, praktisi humas harus memiliki kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka dan sebagainya.
  - b) Relationship: Peran humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal.
  - c) Back up Management: Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia, dan sebagainya.
  - d) Good Image Maker: Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama

#### 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.



bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

Public Relations Society of America (PRSA) merumuskan kegiatan humas atau tugas pokok dan fungsi (tupoksi) humas sebagai berikut:

1) *Community Relations*

Hubungan publik yang memfokuskan diri pada komunitas yang berkaitan dengan keberlangsungan organisasi/perusahaan.

2) *Development/Fundraising*

Semua organisasi, baik yang profit maupun nonprofit, dapat bertahan karena ada kontribusi dari pihak lain dalam bentuk waktu maupun uang. Peran humas yang menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan organisasi tersebut kepada pihak-pihak yang memiliki peluang atau kemampuan memberikan kontribusi.

3) *Employee/Member Relations*.

Sebagai bagian inti dari jalannya perusahaan, tugas public relations untuk menciptakan hubungan-hubungan yang baik, tidak hanya sekedar pada para pekerja melainkan juga kepada keluarga pekerja. Dengan demikian akan terbentuk motivasi yang baik pula dan moral yang tinggi dari para pekerja sehingga loyal pada perusahaan.

**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) *Financial Relations*

Humas bertugas membangun jembatan komunikasi antara investor pemilik perusahaan, para pemegang saham, komunitas finansial seperti bank, dan publik.

5) *Media Relations*

Pemberitaan atau peliputan yang baik di media massa akan memberikan pencitraan yang baik pula bagi perusahaan, meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam memakai produk perusahaan, dan akhirnya menumbuhkan minat pemodal (investor). Aktivitas PR berupa hubungan media antara lain pembuatan press release, konferensi pers, kunjungan pers (media visit), media gathering, dll. Humas harus membina hubungan dengan wartawan.

6) *Marketing Communication*

Komunikasi pemasaran adalah aktivitas menjual produk, servis, ataupun ide. Komunikasi pemasaran adalah sarana di mana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk dan merek yang dijual.

Selanjutnya adapun tugas Humas menurut Mukarom dan Laksana, tugas utama Humas adalah membangun dan mempertahankan hubungan publik melalui serangkaian kegiatan komunikasi yang intensif.

**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.

Sedangkan menurut Harlow dalam Andipate terdapat tiga tugas humas, yaitu antara lain:

- 1) Membantu membentuk dan memelihara garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan masyarakatnya yang melibatkan manajemen problem atau masalah untuk selalu mendapatkan informasi.
- 2) Merespon pendapat umum dengan mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam menjalani kepentingan masyarakat.
- 3) Membantu manajemen dengan mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan mengantisipasi kecenderungan riset serta komunikasi yang masuk akan dan etis sebagai sarana utamanya.

**2.2 Teori****1. Fungsi Humas**

Menurut Edward L. Bernays dalam Gassing dan Suryanto mengungkapkan ada tiga fungsi penting Humas dalam organisasi yaitu :

- a. Memberikan penerangan kepada publik

Yaitu memberikan pemahaman kepada publik, memberikan informasi secara akurat, dan menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami.

- b. Membujuk publik untuk mengubah sikap dan tindakan

Yaitu melakukan pendekatan kepada masyarakat secara halus dan bijaksana, mengajak masyarakat untuk kearah tindakan yang lebih baik,



dan menjelaskan dampak positif dan negatif mengenai perubahan sikap tersebut.

- c. Berusaha mempresentasikan sikap organisasi kepada publik atau sebaliknya

Yaitu menerapkan aturan baru sesuai situasi dan kondisi yang terjadi, memberikan contoh dan sikap yang baik kepada masyarakat, dan masyarakat mengikuti dan bertindak sesuai aturan yang berlaku.

Fungsi humas dalam organisasi yang paling utama adalah mampu menjembatani hubungannya dengan publik atau masyarakat. Sesuai dengan namanya, humas adalah hubungan masyarakat, istilah lainnya public relation. Dalam sebuah organisasi, keberadaan humas sangat penting dan krusial sekali. Memberikan penerangan kepada publik. Indikator: Menjelaskan situasi dan kondisi yang sedang terjadi memberikan informasi secara akurat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Membujuk publik untuk mengubah sikap dan tindakan. Indikator: Melakukan pendekatan kepada masyarakat secara halus dan bijaksana Mengajak masyarakat untuk kearah tindakan yang lebih baik. Menjelaskan dampak positif dan negatif mengenai perubahan sikap tersebut. Berusaha mempresentasikan sikap organisasi kepada publik atau sebaliknya. Indikator: Menerapkan aturan baru sesuai situasi dan kondisi yang terjadi memberikan contoh dan sikap yang baik kepada masyarakat mengikuti dan bertindak sesuai aturan yang berlaku.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut pendapat para ahli, humas adalah pelopor yang mampu membuat strategi perencanaan tertentu. Bukan hanya untuk kepentingan organisasi. Namun, fungsi humas dalam organisasi yang sesungguhnya bisa menciptakan lingkungan yang saling menguntungkan antara publik dan organisasi.<sup>6</sup>

Fungsi humas dalam organisasi bukan sekadar membangun reputasi positif dan nama baik organisasi. Melainkan membantu organisasi lebih dipercaya dan mampu mencapai tujuan organisasi itu berdiri. Menjadi praktisi humas dituntut memiliki skill komunikasi yang mumpuni.

Menurut pendapat para ahli, humas adalah pelopor yang mampu membuat strategi perencanaan tertentu. Bukan hanya untuk kepentingan organisasi. Namun, fungsi humas dalam organisasi yang sesungguhnya bisa menciptakan lingkungan yang saling menguntungkan antara publik dan organisasi.

Fungsi humas dalam organisasi bukan sekadar membangun reputasi positif dan nama baik organisasi. Melainkan membantu organisasi lebih dipercaya dan mampu mencapai tujuan organisasi itu berdiri. Menjadi praktisi humas dituntut memiliki skill komunikasi yang mumpuni.

Membangun sebuah citra yang baik di masyarakat adalah tugas seorang humas. Begitu juga fungsi humas dalam organisasi, mampu mengomunikasikan segala sesuatu dengan baik dan bijak. Humas bekerja dengan strategi komunikasi, bisa mengelola penyampaian dan penyebaran

<sup>6</sup> Effendy. *Hubungan Masyarakat*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002)



informasi yang dapat dimengerti sekaligus diapresiasi publik terkait organisasi.

Tujuan utama humas didirikan adalah mengoptimalkan keberadaan organisasi. Bukan sekadar membangun reputasi positif dan nama baik organisasi. Melainkan membantu organisasi lebih dipercaya dan mampu mencapai tujuan organisasi itu berdiri. Begitu juga mampu memberikan keuntungan bagi organisasi dan publik.

Kegiatan humas pada hakikatnya adalah kegiatan berkomunikasi dengan berbagai macam simbol komunikasi, verbal maupun nonverbal. Kegiatan komunikasi nonverbal sebagian besar adalah pekerjaan menulis proposal, artikel, progress report, menulis untuk presentasi, menulis untuk press, membuat rekomendasi, dan dokumentasi.

## 2. Pelayanan Publik

Setiap kehidupan masyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi diharapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah di

### 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.



daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat.

Dalam pelayanan publik terdapat *New Public Management (NPM)* dan *New Public Service (NPS)*. *New Public Service (NPS)* merupakan paradigma yang lahir setelah paradigma yang ada sebelumnya yaitu *New Public Management (NPM)*. *New Public Service* dalam hal ini menjamin hak masyarakat untuk dapat mengakses berbagai jenis pelayanan dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djaenuri ada 3 hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni :

- a. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat
- b. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencari berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya
- c. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat

Aparatur pemerintah yang mendapat kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memahami sosok aparatur pemerintah yang dapat memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut :

#### 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.

- a. Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi.
- b. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif.
- c. Berwawasan dan sistematis sehingga resiko yang mungkin timbul akan diminimalisir.
- d. Berkemampuan dalam mengoptimalkan sumber daya yang potensial.

Menurut Moenir untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintahan perlu mewujudkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai



manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

- a. Menurut Sinambela pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.
- b. Menurut Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- c. Davidow dalam Waluyo mendefenisikan pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan.

Pelayanan publik menurut Moenir merupakan kegiatan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya. Sedangkan pelayanan itu sendiri hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang rutin dan berkesinambungan meliputi kehidupan orang dalam masyarakat. Sebagai salah satu tugas pokok yang diembannya, bagi negara pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari

#### 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.

birokrasi pemerintahan. Pemerintah memerlukan birokrasi untuk melancarkan tugasnya dalam melayani kepentingan masyarakat, sekaligus menjalankan segala kebijakannya terhadap masyarakat. Santoso mengatakan birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi di bawah departemen dan lembaga non departemen, baik di pusat maupun daerah seperti di provinsi, kabupaten, kota, kecamatan, kelurahan, desa, dusun, dan seterusnya.

Secara ideal seseorang atau sekelompok orang bersedia melayani orang atau pihak lain karena adanya beberapa faktor, antara adanya ikatan emosional seperti kasih sayang, sentimen tolong menolong, dan keinginan untuk berbuat baik. Agar pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya dibutuhkan beberapa faktor pendukung. Moenir menyebutkan beberapa faktor pendukung terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung di bidang pelayanan. Kesadaran di sini berfungsi sebagai aturan dasar yang melandasi perbuatan atau tindakan selanjutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yang merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang yang melaksanakan tugas pelayanan tersebut seperti ketentuan yang tertulis atau tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi atau institusi pelayanan tersebut tentang waktu kerja, cara kerja, disiplin dan sangsi.

#### 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.

- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang sangat besar pengaruhnya terhadap semangat kerja dan tingkat produktivitas seseorang.

Keempat faktor pendukung pelayanan ini masing-masing memiliki fungsi dan peranan berbeda, tapi saling mempengaruhi satu sama lain, sehingga tidak akan menghasilkan kinerja yang maksimal kalau dijalankan secara terpisah.

Sebaliknya, kualitas pelayanan dikategorikan buruk kalau tidak diterapkan sesuai mekanisme dan sistem yang berlaku dalam organisasi atau instansi itu alias menyalahi prosedur, juklak dan juknis, sehingga membuahkan sanksi (*punishment*) terhadap pegawai atau petugas yang menjalankannya.

Sedangkan dari sudut eksternal, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan yang diperlihatkan oleh pihak yang dilayani. Hal ini bisa diukur dari sikap, ucapan, kesan (lisan maupun tulisan) dan penghargaan tertentu yang memperlihatkan atau diberikan oleh mereka. Ucapan terima kasih, senyem lebar, jabat tangan erat, atau pemberian hadiah bisa digolongkan sebagai bentuk atau wujud ungkapan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima yang dengan sendirinya menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan tersebut. Sebaliknya keluhan, protes, surat pembaca yang membeberkan perlakuan buruk yang mereka terima saat mengurus dokumen-

#### 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.



dokumen publik di organisasi atau instansi pelayanan publik otomatis akan menunjukkan buruknya kualitas pelayanan publik yang mereka terima.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014) sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman

Standar Pelayanan membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok.

Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas

#### 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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga tersedia sumberdaya dalam perusahaan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan;
- e. Partisipatif
- f. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- g. Keterbukaan

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD.

- a. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan



sertifikat tanah, pelayanan, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, dll).

- b. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- c. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan pos dan pelayanan lainnya.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik sendiri, sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini,. Tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar

#### 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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

elayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan dalam Pasal 21. Sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat.

Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah adalah upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang? Itu merupakan pertanyaan mendasar dari sebagian besar masyarakat.

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh



penyelenggara pelayanan publik. Peran masyarakat sesuai dengan Undang-undang adalah untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 menjelaskan bahwa, masyarakat seharusnya disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam keadaan darurat dan mendesak saat ini yang dikarenakan penyebaran virus Covid-19 yang sangat cepat ini, masyarakat mungkin tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan terkait pembatasan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat masih mempunyai peran yang lain yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) bahwa masyarakat adalah sebagai pengawas eksternal.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik itu dapat dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal, masyarakat yang merupakan pengawas eksternal dapat melakukan tugas pengawasannya dengan melalui laporan atau pengaduan, akan tetapi masyarakat tidak bisa menilai atau melakukan pengawasan secara penuh terkait standar layanan, dikarenakan kondisi sekarang masih tidak normal. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat ini dilakukan dengan memastikan apakah pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara ini masih memenuhi komponen-komponen dalam standar pelayanan, sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 21, serta masyarakat masih mendapatkan haknya sebagaimana diatur dalam Pasal 18.

#### 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.

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan untuk menghindari duplikasi pada desain dan temuan dalam penelitian ini maka dicantumkan beberapa penelitian terdahulu. Selain itu dengan mengenal peneliti terdahulu, maka sangat membantu memperoleh gambaran dan perbandingan dari desain-desain yang telah dilaksanakan. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian penulisan adalah :

1. Lutfiatul Kharima dengan judul Analisis Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk..<sup>7</sup> Pada penelitian ini memfokuskan fungsi humas dalam meningkatkan image positif pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi humas dalam meningkatkan image positif pelayanan administrasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, mempermudah pemberian pelayanan, memberikan pelayanan secara gratis. Namun kelemahannya yaitu tidak semua masyarakat memiliki pemikiran modern yang sadar akan administrasi.
2. Suci Wahyuni dengan judul Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi.<sup>8</sup> Pada penelitian ini memfokuskan fungsi humas dalam menjalin hubungan di pemerintahan Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa bagian humas bagi pemerintah Kota

<sup>7</sup>Lutfiatul Kharima. *Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk*. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya. 2020.

<sup>8</sup>Suci Wahyuni. *Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. 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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bukittinggi menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam pemerintahan, terutama berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi. Fungsi humas untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada public tentang rencana kerja, kinerja dan pencapaian hasil yang dilakukan pemerintah, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak. Fungsi humas pemerintah kota Bukittinggi juga untuk menyerap aspirasi dari reaksi publik.

3. Sisilia Herlina dengan Judul Analisis Fungsi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang.<sup>9</sup> Pada penelitian ini memfokuskan perencanaan strategi komunikasi humas dalam membentuk citra pemerintahan Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas pemerintah kota Malang adalah dengan melaksanakan dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Hambatan yang dihadapi humas pemerintah kota Malang yaitu sumber daya yang masih kurang memadai, besarnya biaya yang diperlukan, serta kesulitan dalam kreatifitas.

Dari ketiga penelitian terdahulu ini, penulis memahami bahwa ketiganya memiliki perbedaan substansi penelitian, apalagi dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini. Pada skripsi Lutfiatul Kharimadengan judul Analisis Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang

<sup>9</sup>Sisilia Herlina. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang*. Skripsi. Universitas Tribhuwana Tungadewi. 2015.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

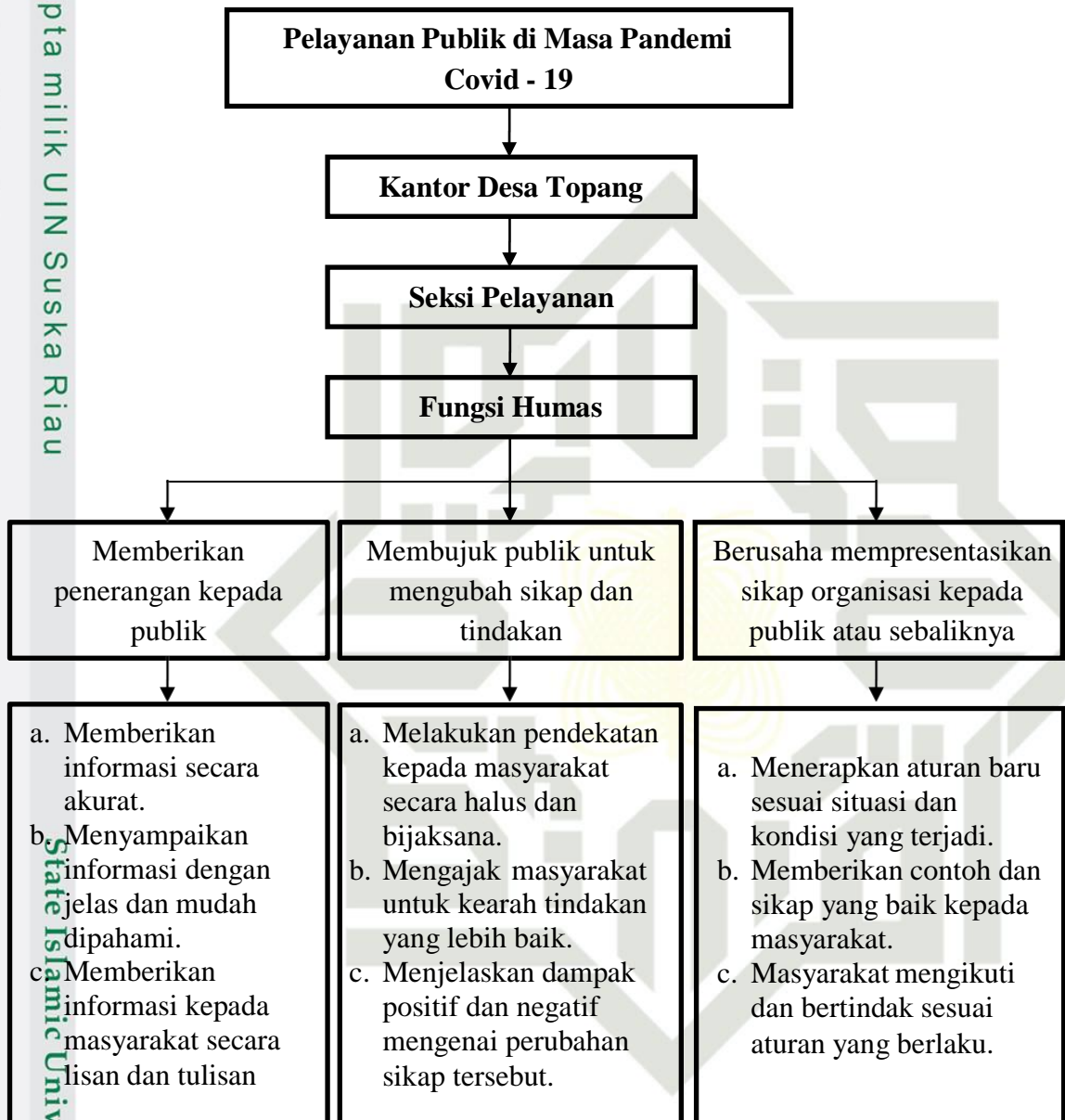
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk, memfokuskan perencanaan fungsi humas dalam meningkatkan image positif pelayanan administrasi di kantor kepala desa. Kemudian pada skripsi Suci Wahyuni Multi dengan judul Fungsi Humas dalam Menjalinkan Hubungan di Pemerintahan Kota Bukit tinggi, memfokuskan fungsi humas dalam menjalin hubungan di pemerintahan. Dan pada skripsi Sisilia Herlina dengan judul Analisis Fungsi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang, memfokuskan perencanaan fungsi humas dalam membentuk citra pemerintahan di Kota Malang.

### 2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu bentuk keseluruhan dari proses penelitian. Kerangka pikir pada penelitian yang berjudul Pelaksana Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1 : Kerangka Pikir**


Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dapat dilihat bahwa fokus kajian dalam penelitian ini adalah pelaksana fungsi humas dalam pelayanan publik pada masa Covid - 19 di kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk mengetahui bagaimana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

humas melaksanakan pelayanan publik pada masa Covid – 19 di kantor Desa Topang tersebut maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Fungsi Humas menurut Edward L. Bernays (dalam Gassing dan Suryanto ) yang mencakup 3 indikator fungsi humas yaitu:

- a. Memberikan penerangan kepada publik.
- b. Membujuk publik untuk mengubah sikap dan tindakan.
- c. Berusaha mempresentasikan sikap organisasi kepada publik atau sebaliknya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk meringankan, menggambarkan berbagai situasi atau kondisi bahkan fenomena yang terjadi di masyarakat dan menjadi suatu model, karakter, sifat, ciri, gambaran atau tanda tentang situasi atau kondisi tertentu.

Penelitian kualitatif pada umumnya digunakan sebagai menangkap makna dan memberikan pengalaman senyatanya, sebagaimana yang terjadi di lapangan penelitian melalui interaksi langsung antara peneliti dan apa yang ingin di teliti langkah-langkah nya yaitu: 1) Tahapan persiapan 2) Pekerjaan lapangan 3) Tahapan analisis data.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena permasalahan ini lebih tepat dikaji secara mendalam dan data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak dapat dihitung sehingga variabel dari penelitian yang di lakukan tidak dapat diungkapkan dengan angka. Selain itu penelitian kualitatif ini juga dapat memperoleh data dengan gambaran seutuhnya mengenai suatu sudut pandang manusia yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan objek yang ingin di teliti.<sup>10</sup>

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu merupakan faktor penting dalam suatu penelitian, inilah yang menjadi arah kemana dan kapan peneliti akan mencari segala yang diperlukan dalam penelitiannya. Dalam permasalahan ini lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kantor Desa Topang, Kecamatan Rangsang, Kabupaten

---

<sup>10</sup>Jalaludin Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung:PT. RemajaRosdakarya, 2005),24



**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.

Kepulauan Meranti, Provinsi Riau. Sementara waktu penelitiannya dimulai dari Oktober - November 2021.

### 3.3 Sumber Data

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dari instrument-instrument yang telah ditetapkan.<sup>11</sup> Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, dan wawancara mengenai Pelaksana Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data pembantu atau pelengkap. Data sekunder diperoleh dari data yang berbentuk laporan, catatan, buku-buku, dan dokumen serta melalui arsip-arsip, website serta buku buku referensi pustaka.<sup>12</sup>

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Ardy Suhandi, S.AP selaku Kasi Pelayanan yang berperan sebagai Humas di Kantor Desa

<sup>11</sup>Soepomo, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, 2010),79

<sup>12</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 213

**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.

Topang. Peneliti juga mencantumkan Kepala Desa Topang Bapak Syamsuharto selaku informan tambahan dan Sekretaris Desa Topang yakni Ibu Rubaidah, S.Pd., M.AP, Informan selanjutnya mencantumkan yaitu bagian srtuktur atau salah satu perangkat desa yakni Muzaki dan Bambang IR.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

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 observasi partisipasi dan non partisipasi.<sup>13</sup>

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipasi. Observasi yang non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Cara ini banyak dilakukan pada saat ini. Peneliti menggunakan observasi non partisipasi, hal ini dikarenakan peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Akan tetapi diluar bagian yang diteliti yang sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.

---

<sup>13</sup>ElvinaroArdianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama, (Media: Bandung, 2010), 138

**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.

Jadi dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara turun langsung ke lapangan yaitu di Desa Topang, untuk melihat dan meninjau langsung keadaan dan keberadaan lokasi penelitian, mengamati dan memantau secara langsung segala hal yang terjadi di lokasi penelitian, serta melakukan komunikasi dan interaksi secara langsung dengan

informan penelitian, guna mengetahui fakta yang sebenarnya sedang terjadi dilapangan. Hal ini dilakukan agar peneliti memperoleh informasi secara akurat dan jelas serta dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya.

## 2. Wawancara

Merupakan cara pengumpulan data melalui Tanya jawab langsung dengan personil untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur.<sup>14</sup>

## 3. Dokumentasi

Yaitu penulis mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip. Dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk surat, catatan harian, dan laporan ataupun dokumen foto, CD dan hardisk/film.<sup>15</sup> Adapun dokumentasi yang akan diminta di kantor Desa Topang yaitu berupa SK Seksi Pelayanan,

<sup>14</sup>Elvinaro Ardianto, *Ibid*, 139

<sup>15</sup>Elvinaro Ardianto, *Ibid*, 140

SOP, buku tamu, dan foto kegiatan desa Topang selama masa pandemi covid 19.

### 3.6 Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.

Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi, triangulasi bertujuan untuk mengecek data kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua peneliti atau lebih serta dengan membandingkan dengan menggunakan teknik yang berbeda misalnya observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>16</sup>

Menurut Moleong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari

<sup>16</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 106

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan *check* dan *recheck* temunya dengan cara membandingkan.<sup>17</sup>

Adapun macam-macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan :

#### 1. Sumber

Sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, hal itu dapat dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan dokumentasi.

#### 2. Metode

Metode yaitu mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan mengecek derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

#### 3. Penyidik

Penyidik ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pengamatan kepercayaan lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data.

#### 4. Teori

Teori menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih

<sup>17</sup>Lexy J. Maleong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11



teori. Dipihak lain, Patton berpendapat lain yaitu bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding.

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas data akan menggunakan triangulasi sumber yaitu Membandingkan hasil data penelitian yang diperoleh dari narasumber satu kemudian dibandingkan dengan hasil data penelitian dari narasumber yang lainnya.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan Metode Analisis Deskriptif Kualitatif. Pendekatan deskriptif ini digunakan, karena dalam menganalisa data yang dikumpulkan, data tersebut berupa informasi dan uraian dalam bentuk prosa yang kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran, data berupa penjelasan-penjelasan bukan dengan angka.

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 sebagai berikut:<sup>18</sup>

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai dengan topik-topik pembahasan.
2. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.

<sup>18</sup>Lexy J. Maleong, *Ibid*, 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik 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.

### 3.8 Kategorisasi

Kategori di artikan sebagai salah satu tumpukan dan seperangkat yang disusun atas dasar pikir, intuisi, dan kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan cara mengatur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut:

Konsep Teoritis	Indikator
A. Pelaksanaan fungsi humas di kantor desa Topang pada masa Covid-19	Jenis-jenis media yang digunakan dalam menyampaikan informasi terkait pelaksanaan fungsi humas di masa pandemi
B. Peran Humas	Penyampai informasi, Masyarakat mengetahui informasi dengan cepat, Informasi lebih mudah diakses masyarakat

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1 Sejarah Singkat Desa Topang

Konon ceritanya pada masa dahulu ada seorang Tumenggung yang menanam Pinang, sebagai persyaratan melamar seorang Putri. Maka berhentilah Tumenggung itu dari pelayarannya di sebuah pulau, lalu ditanamnya sebuah pinang di suatu pulau. Sembari menunggu pinang itu tumbuh dan berbuah sampai masak, maka setiap harinya Tumenggung termenung dan menongkat dagu dipulau tersebut. Maka bermula dari itulah pulau tersebut dinamakan Pulau Topang.

Selanjutnya ada Selat kecil diantara pulau itu yang dinamakan Selat Pinang Masak, disebelah utara tersebut tempat Tumenggung melabuhkan perahunya, yang kemudian pulau itu diberi nama Pulau Menggung. Adapun arti dari nama *Topang* adalah “disangga atau didukung, menopang dagu”.

Kemudian adapun nama-nama kepala desa yang telah menjabat di Desa Topang antara lain sebagai berikut:

1. Tyek, menjabat dari Tahun 1930 - 1945
2. H. Abu Ammar, menjabat dari Tahun 1945 - 1969
3. Talkah Abbas, menjabat dari Tahun 1969 - 1998
4. H. Khairuddin, menjabat dari Tahun 1998 - 2003
5. Burhan, menjabat dari Tahun 2003 - 2009
6. Syamsuharto, menjabat dari Tahun 2009 – 2015
7. Syamsuharto, (periode ke-2) menjabat dari Tahun 2015 – 2021
8. Syamsuharto, (periode ke-3) menjabat dari Tahun 2021 – sekarang



## 4.2 Kondisi Geografis Desa Topang

Desa Topang merupakan salah satu dari 14 desa yang berada di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. Adapun batasan-batasan dari desa topang yaitu sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Rangsang
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Tebing Tinggi Timur
4. Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau

Adapun ciri khas dari Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu antara lain:

1. Desa Topang merupakan satu-satunya desa yang letaknya terpisah dari Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau.
2. Desa topang merupakan satu-satunya desa yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti yang wilayahnya berada di dalam satu pulau. Artinya satu pulau hanya ada satu desa. Jadi desa ini di kelilingi oleh lautan dan pulau-pulau kosong, yakni pulau Menggung, Pulau Rusa, Pulau Lebu dan Pulau Babi.
3. Desa Topang memiliki jumlah penduduk yang paling banyak diantara desa-desa lain di Kecamatan Rangsang, yakni berjumlah 3042 jiwa atau 753 KK.
4. Desa topang terkenal sebagai desa yang Agamis atau Religius. Yakni terdapat banyak santri, kiyai, ulama, khalifah dan hafidz Qur'an, serta terdapat pondok pesantren.

**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

7. Desa Topang merupakan penghasil tambang timah terbesar di Kabupaten Kepulauan Meranti, yang dikelola oleh PT. Wahana Perkit Jaya yang berdiri kokoh di Desa Topang.
8. Desa Topang merupakan desa yang unik. Yakni setiap kali dilakukan pengeboran tanah untuk membuat sumur bor, yang keluar bukannya air, melainkan gas. Sehingga harus berpindah-pindah tempat beberapa kali dengan jarak kurang lebih 10 meter guna mendapatkan sumber air bersih.
9. Desa Topang dikenal sebagai desa yang mandiri, karena mampu menghasilkan persawahan padi yang subur dan panen padi yang melimpah ditengah-tengah terjangan air asin yang naik dari laut lepas. Dan juga selalu dihadiri pejabat-pejabat tinggi dari kabupaten maupun provinsi untuk pesta panen raya.
10. Desa Topang masih memiliki banyak kekurangan dan tergolong masih tertinggal, baik itu dari segi pembangunan, pendidikan, pemerintahan, politik, ekonomi, dan teknologi.

Adapun luas wilayah Desa Topang yaitu 2.913 Hektar, sebagian besar terdiri dari perkebunan kelapa, hutan mangrove, persawahan, perumahan masyarakat, dan sebagian kecil fasilitas umum desa. Untuk lebih jelasnya, pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1 : Penggunaan Areal Pertanahan Desa Topang**

No	Penggunaan	Luas (Hektar)	Persentase (%)
1	Pemukiman	237	8,13%
2	Perkebunan	2113	72,53%
3	Persawahan	200	6,87%
4	Belukar dan Hutan Mangrove	224	7,69%
5	Fasilitas Umum Desa	120	4,12%
6	Sarana Umum dan Lainnya	19	0,66%
<b>Jumlah</b>		<b>2.913</b>	<b>100%</b>

Sumber: Kantor Kepala Desa Topang, 2022

#### 4.3 Visi dan Misi Desa Topang

Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan lima tahun kedepan dengan memperhatikan potensi, permasalahan, tugas pokok dan fungsi. Visi pemerintah desa Topang kecamatan rangsang lima tahun ke depan adalah: **“Mewujudkan Masyarakat Desa Topang yang Sejahtera, Agamis, Berakhlak dan Berbudi Luhur”**.

Untuk mewujudkan visi sebagaimana tersebut diatas, maka misi telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Menjadikan kinerja pemerintah desa, maksudnya adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mampu menguasai IPTEK dengan memiliki nilai-nilai moral religius dan kultural, manajemen pembangunan infrastruktur yang maju dan mampu diakses secara merata tanpa ada tertinggal di dasari ketaqwaan yang luhur.
2. Mewujudkan nilai-nilai kebudayaan masyarakat, maksudnya adalah dengan budaya mampu bertahan terhadap kemajuan dan ikut kontribusi, memberi rasa aman.
3. Mewujudkan sosial masyarakat, maksudnya adalah kehidupan masyarakat majemuk kebersamaan dapat mambangun kebutuhan.
4. Menjadikan stabilitas ekonomi masyarakat, maksudnya adalah kondisikan pendapatan yang mendasar, di dukung usaha sesuai profesi dan kemampuan.
5. Mewujudkan suasana kehidupan masyarakat dan menyelenggarakan pemerintahan yang demokratis, maksudnya adalah menjadikan suasana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

kemasyarakatan dan penyelenggaraan pemerintah yang dinamis sesuai dengan nilai-nilai luhur yang terkandung dalam Pancasila dan konstitusi negara dalam koridor NKRI, dan meningkatkan kesadaran nasionalisme.

#### 4.4 Kependudukan Desa Topang

Penduduk yang berdomisili di desa Topang pada umumnya adalah orang suku Melayu dan Jawa. Adapun agama yang dianut penduduk desa Topang mayoritas beragama Islam 100%. Berdasarkan sensus penduduk Tahun 2021 jumlah penduduk di Desa Topang Kecamatan Rangsang berjumlah 3042 jiwa yang terdiri dari 753 KK. Adapun jumlah penduduk desa Topang berdasarkan jenis kelamin bisa dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2: Jumlah Penduduk Desa Topang Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jiwa
1	Laki-Laki	1624
2	Perempuan	1418
<b>Jumlah</b>		<b>3042</b>

Sumber: Kantor Kepala Desa Topang, 2022.

Dari tabel di atas terlihat bahwa keadaan penduduk desa Topang dengan jenis kelamin berjumlah 2680 jiwa. Jumlah laki-laki 1431 jiwa dan jumlah perempuan 1249 jiwa. Selanjutnya adapun struktur mata pencaharian penduduk Desa Topang bisa dilihat pada tabel berikut ini :

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.

**Tabel 4.3 : Mata Pencaharian Penduduk Desa Topang**

No	Status	Jumlah (Orang)
1	Pemilik Tanah Sawah	400
2	Penyewa/Penggarap Sawah	100
3	Buruh Tani	470
4	Pemilik Tanah Perkebunan	709
5	Buruh Perkebunan	210
6	Pemilik Ternak Sapi	20
7	Pemilik Ternak Kambing	117
8	Pemilik Ternak Ayam	505
9	Pemilik Ternak Itik	2
10	Pemilik Kapal	33
11	Pemilik Sampan	56
12	Buruh Perikanan	61
13	Pemilik Usaha Kerajinan	8
14	Pemilik Usaha IRT	30
15	Pemilik Usaha Industri Kecil	3
16	Buruh Industri	7
17	Guru	22
18	Pegawai Swasta/Honoror	153
19	Pemilik Warung	25
20	Pemilik Toko Kelontong	38
21	Tukang Kayu	25
22	Tukang Jahit/Border	50
23	Tukang Cukur	3
24	Jasa Lain-lain	10

Sumber: Kantor Kepala Desa Topang, 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penduduk desa topang memiliki berbagai macam mata pencaharian. Adapun jumlah terbanyak adalah 709 yaitu pemilik tanah perkebunan, dan pada angka terkecil yaitu 2 orang peternak itik.

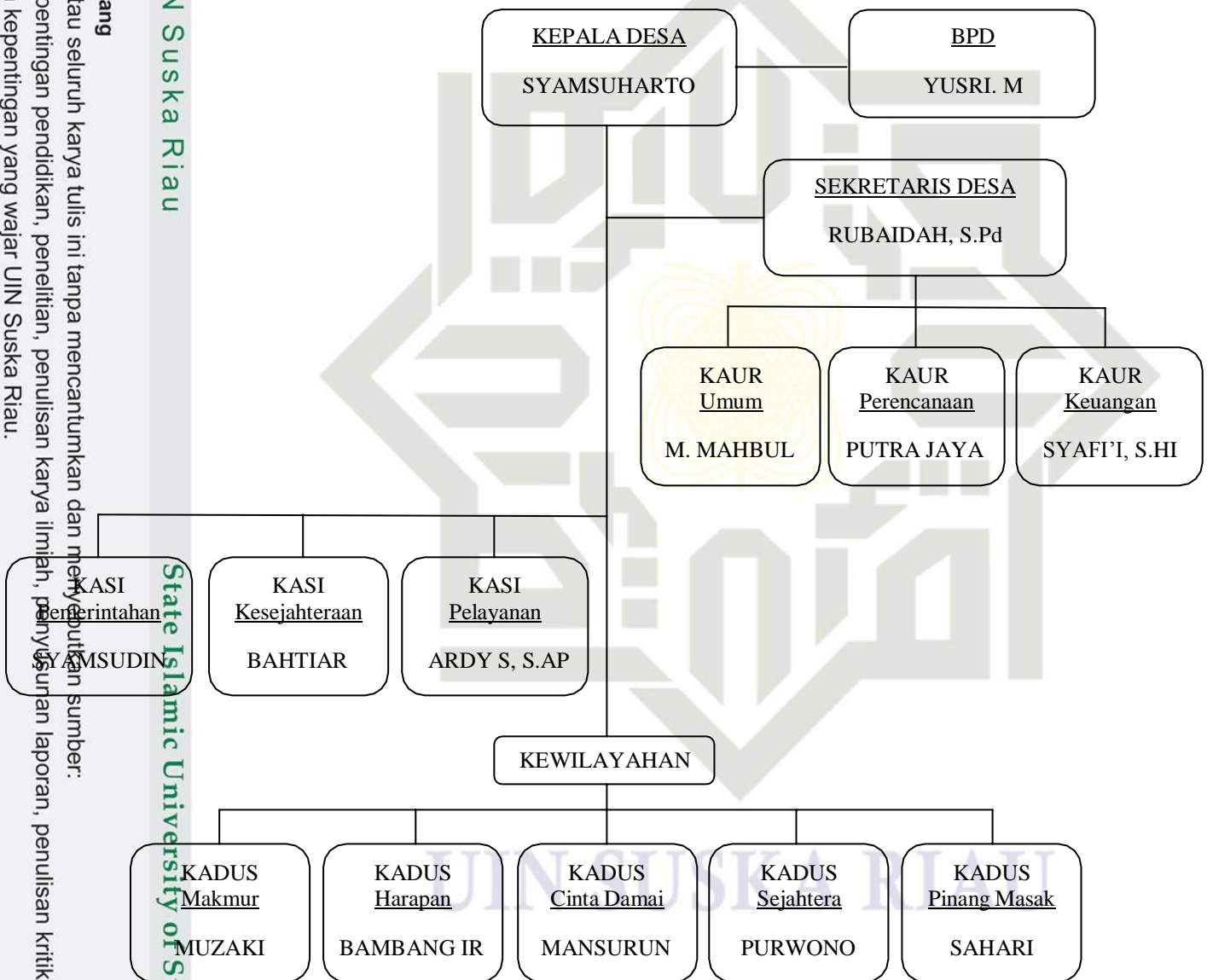
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

#### 4.5 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Topang

Adapun struktur organisasi pemerintahan Desa Topang dapat dilihat pada bagan berikut ini:

**Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti**



Sumber: Kantor Kepala Desa Topang, 2022.

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

#### 4.6 Tugas Perangkat Desa Topang

Tugas pokok dan fungsi masing-masing Perangkat Desa Topang yaitu antara lain sebagai berikut:

##### 1. Kepala Desa

Kepala desa adalah pemimpin penyelenggaraan pemerintahan desa yang merupakan alat pemerintah dan pelayan masyarakat di desa. Tugas dan Fungsi Kepala desa antara lain:

- a. Menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
- b. Memegang teguh dan mengamalkan pancasila, melaksanakan UUD 1945 dan memelihara serta mempertahankan keutuhan NKRI.
- c. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- d. Melaksanakan kehidupan demokrasi.
- e. Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja di pemerintah desa.
- f. Menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan.
- g. Menyelenggarakan administrasi yang baik.
- h. Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan keuangan desa.
- i. Menyelesaikan perselisihan masyarakat yang dibantu oleh lemabag adatdesa.
- j. Mengembangkan pendapatan masyarakat desa.
- k. Membina, mengayomi, dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat.
- l. Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan desa.

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.

- m. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan.
- n. Laporan penyelenggaraan pemerintahan desa disampaikan kepada bupati melalui camat satu kali dan setahun.
- o. Laporan pertanggungjawaban kepada BPD satu kali dalam setahun.
- p. Menginformasikan laporan penyelenggaraan keuangan dan pemerintahan desa kepada masyarakat.
- q. Laporan akhir masa jabatan kepala desa disampaikan kepada bupati melalui camat kepada BPD.

## 2. Sekretaris Desa

Sekretaris desa adalah unsur staf yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala desa. Tugas dan fungsi sekretaris desa antara lain:

- a. Membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya serta mengkoordinasikan tugas-tugas kepala urusan.
- b. Memeberikan saran dan pendapat kepala desa
- c. Memimpin, mengakomodir dan mengendalikan serta mengawasi semua unsur kegiatan sekretaris desa.
- d. Merumuskan program kegiatan kepada kepala desa.
- e. Melaksanakan unsur surat menyurat kearsipan dan laporan.
- f. Mengadakan dan melaksanakan persiapan rapat dan mencatat hasil-hasil rapat.

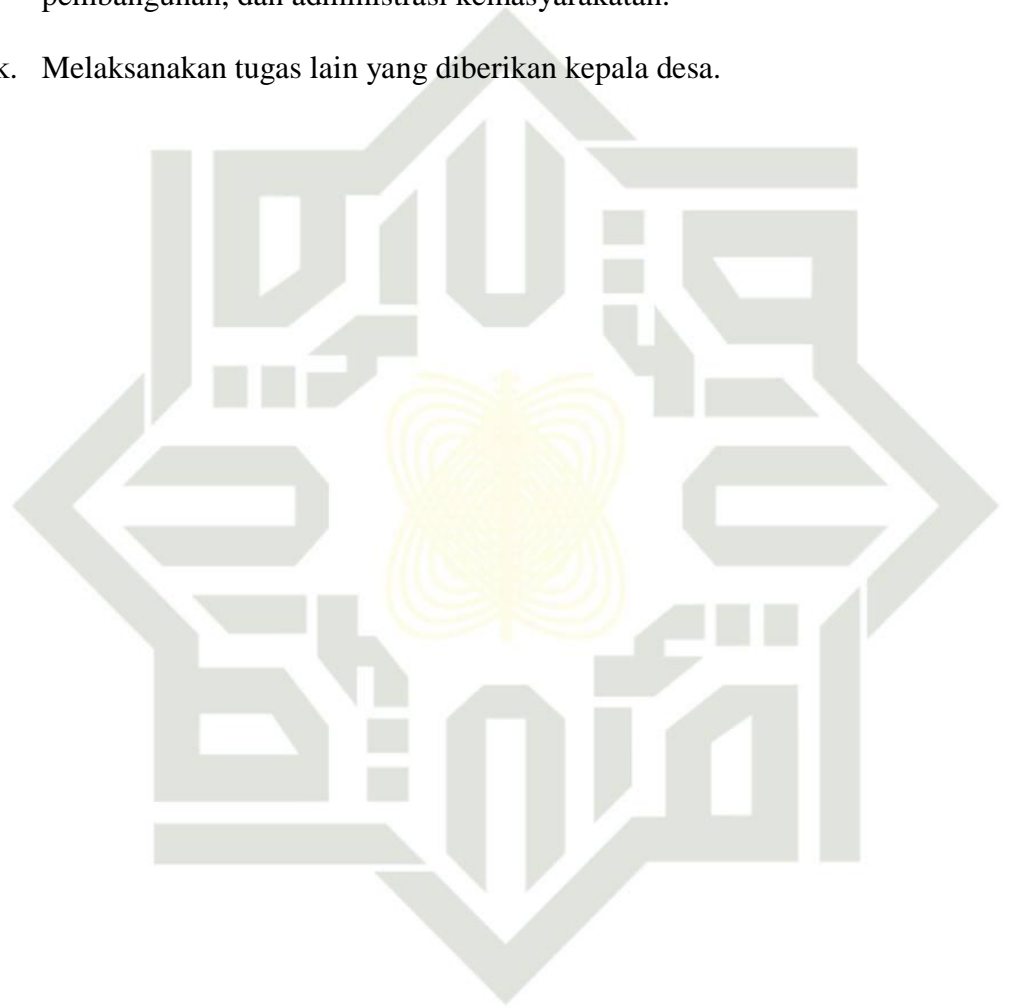
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





- g. Menyusun rencana anggaran pendapatan belanja desa.
- h. Mengadakan kegiatan anggaran penerimaan dan belanja desa.
- i. Melaksanakan pencatatan mutasi tanah dan pencatatan administrasi pemerintahan.
- j. Melaksanakan administrasi kependudukan, administrasi pembangunan, dan administrasi kemasyarakatan.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala desa.



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.



### 3. Kaur (Kepala Urusan)

Kepala Urusan adalah berkedudukan sebagai unsur staf kesekretariatan. Kepala Urusan bertugas melaksanakan administrasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing dan bertanggung jawab kepada kepala desa melalui sekretaris desa.

### 4. Kasi (Kepala Seksi)

Kepala Seksi adalah unsur dari pelaksana teknis kegiatan berdasarkan bidangnya. Kepala Seksi bertugas melaksanakan teknis kegiatan berdasarkan bidangnya yang dibuat oleh Kepala Urusan.

### 5. Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

Badan Permusyawaratan Desa yang selanjutnya disebut BPD adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. BPD berfungsi menetapkan Peraturan Desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## 6. Kadus (Kepala Dusun)

Kepala Dusun adalah unsur pembantu kepala desa di wilayah kerja dusun, bertugas untuk membantu kepala desa di wilayah kerja dusun dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

### 4.7 Sumber Daya Pemerintah Desa Topang

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, sumber daya manusia terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital dalam penyelenggaraan pelaksanaan otonomi daerah. Terkait hal tersebut diatas, berikut ini data sumber daya manusia atau data Perangkat Desa Topang Kecamatan Rangsang yaitu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4 : Distribusi Jumlah Perangkat, Nama Perangkat dan Pendidikan Perangkat Desa Topang**

No	Jabatan	Nama	Pendidikan
1	Kepala Desa	Syamsuharto	SLTA
2	Sekretaris Desa	Rubaidah, S.Pd	S1
3	Kaur Umum	Mhd. Mahbul	D3
4	Kaur Perencanaan	Putra Jaya	S1
5	Kaur Keuangan	Syafi'i	S1
6	Kasi Pemerintahan	Syamsudin	SLTA
7	Kasi Kesejahteraan	Bahtiar	D3
8	Kasi Pelayanan	Ardy Suhandi	S1
9	Ketua BPD	Yusri M	SLTA
10	Kadus Makmur	Muzaki	SLTA
11	Kadus Harapan	Bambang Irawan	S1
12	Kadus Cinta Damai	Mansurun	S1
13	Kadus Sejahtera	Purwono	SLTA
14	Kadus Pinang Masak	Sahari	SLTA
15	Staf Kebersihan	Sunarto	SLTA

Sumber: Kantor Kepala Desa Topang, 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa kepala desa memiliki jenjang pendidikan SLTA, dan sebagian besar perangkat desa lainnya memiliki pendidikan S1 dan SLTA. Meskipun demikian, pendidikan rendah tidak mematahkan semangat kinerja para perangkat desa untuk menunjukkan kinerjanya yang baik dalam rangka mensejahterakan masyarakat Desa Topang.

#### 4.8 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Topang

Organisasi merupakan suatu penggabungan benda-benda, alat-alat perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang bertalian dengannya, yang dihimpun dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai suatu tujuan yang di inginkan. Adapun data asset atau sarana prasarana yang di kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5 : Sarana dan Prasarana Pemerintah Desa Topang**

No	Jenis Barang	Ada	Keterangan
2	3	4	
1	Gedung Kantor Desa	√	Milik
2	Ruang Kepala Desa	√	Baik
3	Ruang Sekretaris Desa	√	Baik
4	Ruang Bendahara	√	Baik
5	Ruang Dusun	√	Baik
6	Ruang Staf	√	Baik
7	Ruang Rapat	√	Baik
8	Ruang Pelayanan	√	Baik
9	Meja Kerja	√	14 Unit
10	Kursi Kerja	√	14 Unit
11	Komputer	√	4 Unit
12	Printer	√	4 Unit
13	Laptop	√	3 Unit
14	Lemari Arsip	√	8 Unit
15	Papan Data	√	Baik
16	Kursi Plastik	√	80 Unit

#### 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.

17	Gudang	√	Baik
18	Mesin Diesel	√	2 Unit
19	AC	√	1 Unit
20	Dapur	√	Baik
21	Toilet	√	3 Unit
22	Motor Dinas	√	1 Unit

Sumber: Kantor Kepala Desa Topang, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa semua sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Desa Topang dalam keadaan baik dan tergolong cukup memadai untuk kelangsungan kerja seluruh perangkat Desa Topang. Sehingga tidak menghalangi dan menghambat kerja para perangkat desa untuk bekerja lebih baik lagi demi kemajuan dan kesejahteraan Desa Topang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## 6.1 Kesimpulan

Pada bab ini penulis akan menyimpulkan dari hasil analisa yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya berdasarkan penelitian yang penulis lakukan mengenai Pelaksanaan Fungsi Humas dalam Pelayanan Publik pada Masa Covid-19 di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. Dalam melaksanakan fungsi humas dalam pelayanan publik pada masa covid-19 di kantor Desa Topang ini, humas desa Topang menggunakan teori fungsi humas menurut Bernays yaitu memberikan penerangan kepada publik, membujuk publik untuk mengubah sikap dan tindakan, dan berusaha mempresentasikan sikap organisasi kepada publik atau sebaliknya. Fungsi humas Desa Topang tersebut dapat disimpulkan antara lain:

1. Humas Desa Topang sudah memberikan informasi kepada masyarakat secara lisan dan tertulis terkait pelayanan di kantor Desa Topang pada masa pandemik. Secara lisan, humas Desa Topang menyampaikan informasi melalui kegiatan musyawarah desa, rapat desa, dan juga diumumkan di masjid-masjid saat sholat jum'at. Dan secara tertulis, humas Desa Topang juga sudah memberikan informasi melalui papan mading kantor desa, serta penyampaian informasi melalui spanduk dan sosial media.
2. Humas Desa Topang sudah melakukan pendekatan kepada masyarakat secara halus dan bijaksana terkait pelayanan di kantor Desa Topang pada masa pandemik. Pendekatan yang dilakukan yaitu melalui penyerapan aspirasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

masyarakat yang dilakukan oleh humas bersama kepala dusun dan ketua RT RW setempat. Penyerapan aspirasi masyarakat dilakukan di rumah ketua RT atau Ketua RW yang biasanya dilakukan pada malam hari setiap 3 bulan sekali. Dalam pertemuan antara masyarakat dengan humas dan ketua RT RW tersebut, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyalurkan aspirasinya baik itu berbentuk keluhan maupun masukan.

3. Humas Desa Topang sudah menerapkan aturan baru sesuai situasi dan kondisi yang terjadi selama masa pandemik. Di masa pandemik saat ini tamu yang datang di kantor Desa Topang jumlahnya dibatasi. Tamu yang masuk ke kantor desa Topang harus menggunakan masker, cek suhu, mencuci tangan, dan menjaga jarak. Selain itu masyarakat juga harus membawa kartu sertifikat vaksin saat berurusan di kantor Desa Topang, apabila masyarakat tersebut tidak dapat menunjukkan sertifikat vaksin, maka masyarakat tersebut tidak akan dilayani oleh petugas pelayanan di kantor desa Topang.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan analisis mengenai Pelaksanaan Fungsi Humas dalam Pelayanan Publik pada Masa Covid-19 di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti, peneliti akan memberikan saran mengenai hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Disarankan kepada humas kantor Desa Topang untuk terus memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat desa Topang, serta terus melakukan pengembangan dan perubahan yang lebih baik sesuai dengan kondisi pandemik dan tetap mengutamakan kesejahteraan masyarakat.

2. Diharapkan kepada pemerintah desa Topang agar tetap menjalin komunikasi yang baik dengan humas dan masyarakat, serta terus mendukung kegiatan humas dalam meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemik dan terus menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih baik.
3. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terkait fungsi humas yang digunakan pemerintahan desa dalam melaksanakan pelayanan publik pada masa pandemik yang lebih baik.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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







## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, 2013. *Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif*. Bandung: Sembiosa Rekatama Media
- Cagara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_, Hafied. 2013. *Perencanaan Komunikasi dan Strategi Komunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana. 1986. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni
- \_\_\_\_\_, Onong Uchjana. 1999. *Humas Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar maju
- \_\_\_\_\_, Onong Uchjana. 1994. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_, Onong Uchjana. 1996. *Kepemimpinan dan Komunikasi*. Yogyakarta: PT. Al-Amin Press
- Gassing dan Suryanto. 2016. *Public Relation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hawkins et all. 2000. *Consumer. Behavior: Building Market Strategy*
- Kusumastuti. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghaila Indonesia
- Lilweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: CitraAdytia Bakti
- M. Anggoro. 2003. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Mulyana, Deddy. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Noa, Firsan, 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Phl, Astrid Susanto. 1992. *Komunikasi Dalam Teoridan Praktek*. Bandung: Mandar Maju.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Rahmat, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rislan, Rosadi. 2003. *Manajemen Public Pelation dan Media Komuniksai*. Jakarta: Rajawali Pers
- \_\_\_\_\_, Rosadi. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Soekanto, Soerjono. 2000. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Soeh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sr. Maria Assumpet Rumanti OSF. 2002. *Dasar-Dasar Public Relation Teori dan Praktis*. Jakarta: Grasindo
- Jurnal dan Skripsi :**
- Kharima, Lutfiatul. “*Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk*” (Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 8, Nomor 1, Tahun 2020)
- Wahyuni, Suci. “*Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi*” Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 10, Nomor 2, Tahun 2019, 96-105
- Helina, Sisilia. “*Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang*” Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 4. Nomor 3. Tahun 2015
- Camia Diahloka, *Tentang Membangun Kualitas Pelayanan publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*, (Jurnal Reformasi Volume 3, Nomor 1, Januari- Juni 2013
- Desi Fernanda, *Tentang Pembangunan Kualitas Publik di Daerah*, JAP, Nomor 2 Volume 2003 Oktober 2003
- Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol. 11 No. 3, Desember 2020

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

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

Al-Munir, *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*

Masdalipa, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 3, April 2017

Effendy (2002). *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

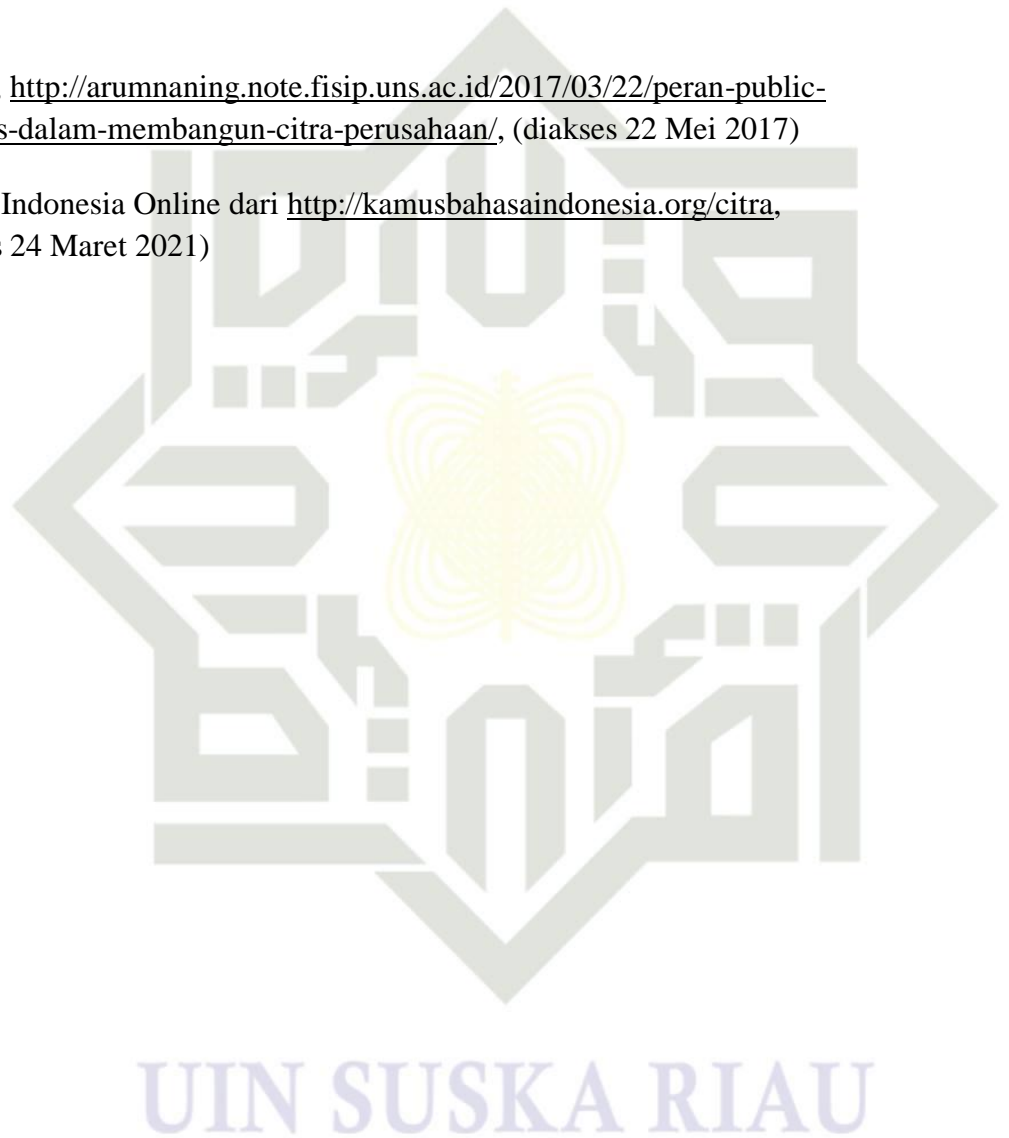
**Internet :**

Arum Nanuing, <http://arumnaning.note.fisip.uns.ac.id/2017/03/22/peran-public-relations-dalam-membangun-citra-perusahaan/>, (diakses 22 Mei 2017)

Kamus Bahasa Indonesia Online dari <http://kamusbahasaindonesia.org/citra>, (diakses 24 Maret 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.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1.

#### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

#### Pelaksana Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti

##### A. Memberikan penerangan kepada publik

1. Apakah humas sudah memberikan informasi kepada masyarakat secara lisan dan tertulis terkait pelayanan di kantor Desa Topang pada masa pandemik ?
2. Apakah humas sudah memberikan informasi secara akurat kepada masyarakat terkait pelayanan di kantor Desa Topang pada masa pandemik ?
3. Apakah humas sudah menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat ?

##### B. Membujuk publik untuk mengubah sikap dan tindakan

1. Apakah humas sudah melakukan pendekatan kepada masyarakat secara halus dan bijaksana terkait pelayanan di kantor Desa Topang pada masa pandemik ?
2. Apakah humas sudah mengajak masyarakat untuk kearah tindakan yang lebih baik selama masa pandemik ?
3. Apakah humas sudah menjelaskan dampak positif dan negatif mengenai perubahan sikap dalam menghadapi masa pandemik ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

**C. Berusaha mempresentasikan sikap organisasi kepada publik atau sebaliknya**

1. Apakah humas sudah menerapkan aturan baru sesuai situasi dan kondisi yang terjadi selama masa pandemik ?
2. Apakah humas sudah memberikan contoh dan sikap yang baik kepada masyarakat dalam menghadapi masa pandemik ?
3. Apakah masyarakat Desa Topang mau mengikuti aturan dan bertindak sesuai aturan yang berlaku dimasa pandemik ?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Lampiran 2.

Dokumentasi



Sumber : Pelayanan kantor desa ,foto bersama amparatur desa



Sumber : Kasi pelayanan Kantor Desa Topang



Sumber : Sekretaris Desa Topang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/44796  
 TENTANG



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

1.04.02.01

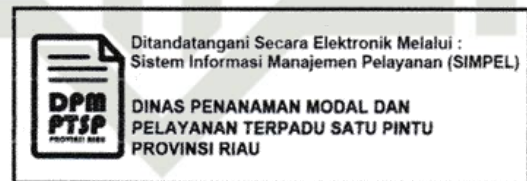
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 001/F/III/PP.00.9//2021 Tanggal 29 Oktober 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : KURNIAWAN   |
| 2. NIM/ KTP          | : 11740314363   |
| 3. Program Studi     | : ILMU KOMUNIKASI   |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : PELAKSANAAN FUNGSI HUMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA COVID-19 DI KANTOR DESA TOPANG KECAMATAN RANGSANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI |
| 7. Lokasi Penelitian | : DI KANTOR DESA TOPANG   |

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.
4. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 3 November 2021



UIN SUSKA RIAU

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kepulauan Meranti
3. Up. Kepala DPMPTSP dan Tenaga Kerja di Selatpanjang
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau tinjauan suatu masalah.  
 c. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.  
 d. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.  
 e. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.  
 f. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.  
 g. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.  
 h. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.  
 i. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.  
 j. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

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



## BIOGRAFI PENULIS

**Kurniawan** Lahir di Desa Topang Kab. Kepulauan Meranti pada tanggal 10 Desember 1998, merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Ahmad Rusman dan Ibu Suharti. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD 03 Desa Topang hingga tamat pada tahun 2011. Melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Tualang Kab. Siak tamat pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMAN 1 Tualang Kab. Siak tamat pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan jenjang pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur Mandiri pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

Untuk menyelesaikan akhir kuliah sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana penulis menulis skripsi yang berjudul "**Pelaksanaan Fungsi Humas Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 Di Kantor Desa Topang Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti**". Akhirnya pada 23 Juni 2022 penulis di munaqasahkan dalam sidang Ujian Sarjana S1 dan memperoleh gelar Sarjana ( S.I.KOM ) dengan IPK 3,32. Semoga hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Aamiin ya Rabbal'alamin.

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.