

**PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI PEMERINTAH
KECAMATAN TAMPAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

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



OLEH :

**SUTOMO
10943006615**

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2013**

KATA PENGANTAR

BISMILLAH HIRRAHMAN NIRRAHIM

Alhamdulillah puji Syukur saya ucapkan kehadirat Allah AWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir atau yang lebih dikenal dengan skripsi ini.

Sholawat serta salam tak lupa kami ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberikan penerangan dan membawa umat islam ke alam yang berilmu pengetahuan, sehingga kita bisa menikmatinya saat ini.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi guna untuk menyelesaikan pendidikan di bidang Ilmu Komunikasi dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa begitu kompleks kiranya tantangan dan rintangan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini, namun hal itu penulis jadikan sebagai semangat dan dorongan dalam menggapai cita-cita. Apalagi banyak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak atas segala bantuan, dorongan dan motivasi semangat yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai, terutama kepada :

1. Ayahanda Kasturi, Ibunda tercinta Maryamah dengan izin dan Ridhonyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof.Dr.Nazir Karim, MA. Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Yasril Yazid . Sebagai dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau
4. Ibuk Titi Antin M.Si dan Ibuk Dra. Atjih Sukaisih M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang diharapkn penulis.
5. Bapak Dr. Nurdin Abdul Halim, MA sebagai ketua jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau.
6. Seluruh dosen jurusan ilmi komunikasi dan staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau.
7. Abang serta Kakak ku :. Sumber, Lisning, Sambong, Sadhak,
8. Kepada bapak Camat Tampan, serta setaf-setaf yang membantu kelancaran penelitian ini.
9. Kepada rekan-rekan seperjuangan mahasiswa ilmu komunikasi universitas islam negeri suska riau khususnya angkatan 2009, kelak menjadi alumni yang sukses.

10. Kepada para sahabatku anak-anak KOS SYUHADA yang mendukung kelancaran penulisan penelitian dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik itu dari segi penulisan maupun penyajian. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis sripsi ini. Semoga sripsi ini bermanfaat untuk kita semua, amin Ya Robbal'almin.

Pekanbaru, July 2013

Penulis

SUTOMO
NIM :10943006615

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
ABTRAKSI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
a. Latar Belakang.....	5
b. Alasan Pemilihan Judul.....	5
c. Penegasan Istilah.....	6
d. Permasalahan	6
e. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
f. Kerangka Teoritis dan Konsep Oprasional	8
g. Metodologi Penelitian	30
h. Sistematika Penulisan	33
BAB II TINJAUAN PENELITIAN.....	35
a. Keadaan Geografis.....	35
b. Kependudukan	36
c. Struktur Organisasi	38
d. Setandar Oprasional pelayanan(SOP).....	43

BAB III PENYAJIAN DATA	48
A. Penerapan Fungsi Kehumasan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.....	48
B. Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Tampan	56
BAB IV ANALISA DATA	58
C. Penerapan Fungsi Kehumasan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.....	58
D. Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Tampan	68
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	72
B. Saran-Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel I : Luas Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Tampan.
- Tabel II : Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan dan Jenis Kelamin di Kecamatan Tampan Akhir
- Tabel II : Jumlah Penduduk, Jumlah Rumah Tangga, dan Rata-Rata Jiwa Per Rumah Tangga, Menurut Kelurahan di Kecamatan Tampan.

ABTRAKSI

Judul : PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI PEMERINTAHAN KECAMATAN TAMPAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT.

Suatu pelayanan harus diperlukan, orang-orang yang mempunyai keramahan dan kemampuan berkomunikasi dengan baik dan efektif sehingga masyarakat dapat memahami dan mengerti apa yang disampaikan. Sumber daya manusia yang mendukung di lingkungan pegawai maka masyarakat akan merasa nyaman dan tidak mempunyai fikiran negatif terhadap fikiran yang diberikan. Pelayanan yang baik atau prima harus diperhatikan secara serius, maka jika tidak, maka masyarakat akan menilai pelayanan yang diberikan kurang profesional.

Masih kurangnya pelayanan yang kurang optimal dapat dilihat dari fakta di lapangan misalnya, tata cara berkomunikasi yang kurang efektif, keramahan yang kurang, masih ada pegawai melakukan kesalahan dalam melakukan penulisan KK/KTP. Padahal Kantor Kecamatan selaku Pemerintahan yang bersentuhan langsung dan melayani masyarakat. Apabila hal seperti ini terus terjadi maka sistem pemerintahan yang telah dibangun akan dirusak oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Dengan berbagai pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat maka tidak lepas peran pemimpin dalam membina, dan memberikan nasehat serta memberikan tanggung jawab, dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Salah satu tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi kehumasan dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.

Kegunaan penelitian secara teoritis ialah untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir serta dapat menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan. Secara praktis kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana SI jurusan Komunikasi Konsentrasi Public Relations Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

Metode yang digunakan ialah metode Deskriptif Kualitatif, yaitu menilai prosedur penelitian yang menghasilkan kata-kata tertulis secara lisan dari orang-orang yang dapat diamati.

Hasil penelitian bahwa Kantor Kecamatan Tampan dalam melayani masyarakat telah menerapkan fungsi Kehumasan dan proses humas. Selanjutnya Pemerintah Kecamatan selalu memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam melayani masyarakat

pBAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, upaya untuk meningkatkan pelayanan terus dilakukan, pelayanan sebenarnya merupakan hal yang utama yang harus di perhatikan. Dalam hal ini aparaturnya hendaknya memberikan pelayanan sebaik baiknya pada masyarakat. Karena ini menyangkut pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat , sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa. Dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan dapat memberikan dampak yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kelemahan Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada msyarakat adalah sulitnya merubah pola pikir aparaturnya, sebaik apapun sistem yang dibuat dalam peraturan Pemerintah tidak akan berarti apa-apa apabila aparaturnya, bobrok terus menerus merusak birokrasi Pemerintah kita.

Seiring dengan cara pandang tersebut seharusnya aparaturnya Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat memiliki kemampuan berkomunikasi yang berhubungan dengan publiknya secara timbal balik. Sejalan juga dengan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat maka Pemerintah harus mampu melayani masyarakat secara Prima.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terlebih dahulu bahwa Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan pada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. (Juliarta, 2005 :11)

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan berkualitas sangat bergantung pada aspek, yaitu bagaimana proses penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, kelembagaan dan yang paling penting adalah tata berkomunikasi dengan baik.

Kantor Kecamatan Tampan selaku Pemerintah di bawah Walikota merupakan berhadapan langsung dengan masyarakat. Artinya Kantor Kecamatan Tampan merupakan saluran komunikasi antar Pemerintah dengan masyarakat, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan kebijakan-kebijakan Pemerintah, baik yang bersifat teknis, taktis, maupun strategi dengan harapan Camat berfungsi mengaplikasikan, dan mensosialisasikan kebijakan kepada masyarakat.

Kantor Camat Tampan sebagai pelayanan publik dengan harapan masyarakat dapat menjalankan kewajiban untuk mewujudkan pelayanan Prima. Sehingga masyarakat selaku warga negara dapat merasakan dan menikmati pelayanan Prima dengan baik.

Dalam pelayanan tersebut tentu terjadi berbagai permintaan masyarakat yang harus diselesaikan oleh pegawai. Dalam penyelesaian tersebut tentu memakan waktu yang lama sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam, satu, dua hari, bahkan ada yang lebih sehingga masyarakat merasa jemu, sedangkan pegawai yang bertugas terlambat datang, dan lain sebagainya.

Dengan demikian maka dalam pelayanan diperlukan orang-orang yang mempunyai keramahan, dan kemampuan berkomunikasi yang luwes, proposional dan efektif sehingga masyarakat memahami, dan mengerti apa yang akan disampaikan. Dengan adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan Prima, maka masyarakat tidak mempunyai tanggapan yang negatif terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tampan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang harus diperhatikan dengan serius, jika hal demikian tidak diperhatikan maka masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan tidak proposional..

Camat Pemerintah Tampan dapat menggunakan fungsi kehumasan sebagai acuan untuk membimbing pegawai dalam memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat. Menurut Rosadi Ruslan (1998: 279) salah satu fungsi humas adalah memberikan pelayanan Prima (*Service of Excellence*). Pelayanan Prima adalah berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh sebuah lembaga atau

perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (masyarakat). Pelayanan tersebut juga membuat masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Fakta dilapangan, dimana pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang optimal, misalnya masih ada pegawai yang kurang ramah, meminta uang dalam pengurusan, masih terdapatnya pegawai yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentu dalam hal ini masyarakat tidak terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal Kantor Camat merupakan salah satu lembaga yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat. Walaupun demikian masih terdapatnya pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan, ramah dan suka membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam pengurusan yang dibutuhkan.

Dengan adanya berbagai aneka ragam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak lepas bagaimana peranan pemimpin tersebut dalam membina, melatih, melakukan komunikasi dan tanggung jawab pemimpin dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat.

Namun permasalahannya bagaimana penerapan fungsi kehumasan di Kantor Kecamatan Tampan sebagaimana instansi yang bersentuhan langsung kepada masyarakat agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik (Prima) kepada masyarakat sebab salah satu fungsi kehumasan adalah memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat (service of exelence) kepada pelanggan/masyarakat. Tanpa pelayanan yang baik seluruh perusahaan/instansi Pemerintah pasti akan ditingalkan/dibenci masyarakat .

Inilah persoalan menarik penulis untuk meneliti lebih lanjut, yang di tuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul :

“ PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI PEMERINTAH KECAMATAN TAMPAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT”

B. Alasan Pemilihan judul

Adapun pemilihan judul diatas, berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Masalah penelitian ini sangat menarik mengingat Kecamatan Tampan adalah Kecamatan yang jumlah penduduknya banyak dan membutuhkan pelayanan yang layak secara Prima atau baik oleh karena itu penulis ingin mengetahui fungsi kehumasan yang digunakan kecamatan tersebut dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakatnya.
2. Penulis mempunyai kemampuan dan juga didukung oleh faktor keadaan lokasi penelitian, waktu dan juga referensi yang mendukung dalam penelitian ini.
3. Judul ini relevansi dengan penulis yaitu Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations pada UIN Suska Riau.

C. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah penelitian ini sehingga tidak terjadinya kesalahan dalam kerangka teoritis dan konsep operasional maka penulis menjelaskan istilah

– istilah yang ada dalam judul. Adapun penjelasan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia penerapan berasal dari kata terap yang artinya mengenakan atau mempraktekkan
2. Fungsi Humas Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya Public Relations (1952), University of Oklahoma Press) terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu Memberikan penerangan kepada masyarakat, melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung, berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2007: 18)
3. Service of Excellent atau disebut dengan pelayanan unggul (Prima) menurut Elhaitammy merupakan suatu sikap atau tata cara pihak customer service (pelayanan pelanggan) dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Ruslan, 1998 : 280)

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan diatas, maka penulis dapat memberikan indentifikasi masalah diantaranya adalah :

- a. Bagaimana Pemerintah Kecamatan Tampan menerapkan fungsi kehumasan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat ?
- b. Apa saja faktor penghambat dan pendukung Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat ?

2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitaian ini maka peneliti membuat batasan masalah hingga terarahnya penelitian penulis hanya menerapka fungsi kehumasan di Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, kesantunan bahasa, dan kenyamanan.

3. Perumasan Masalah

- a. Bagaimana penerapan fungsi kehumasan di Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat ?
- b. Apa saja faktor penghambat dan pendukung Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat ?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui penerapan fungsi kehumasan dalam upaya meningkatkan pelayanan Prima kepada mesyarakat di Pemerintah Kecamatan Tampan
- b) Untuk mengetahui faktor faktor yang mengetahui Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatka pelayanan Prima kepada masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

- a) Secara teoritis kegunaan penelitian ini untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori teori yang didapat selama di perkuliahan.
- b) Secara praktis kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan masukan bagi pihak Kantor Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima.

- c) Sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 Jurusan Ilmu Komunikasi Public Relations pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

Pembahasan kerangka teoritis ini bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan konsep-konsep teori yang berhubungan dalam permasalahan dalam penelitian ini.

1.1. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

1.2. Definisi Humas

Humas adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga lembaga menilai pendapat umum di antara mereka untuk mengkorelasikan sedapat mungkin kebijaksanaan dan tata cara mereka, dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien (Efendy, 1992:21)

Salah satu definisi humas/PR yang di ambil dari the British Institute Of Publik Relaations, Berbunyi :

1. *Public Relations activity is Management of komunikasi between an organizations and is Public* (Aktivitas Publik relations adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya)
2. *Public Relations praktice is deliberate, planned and subtain effort to establish and maintain mutual uderstanding between and its Public.* (Praktik PR adalah memikirkan, merencanakan, dan mencurahkan daya untuk membangun dan saling pengertian antara organisasi dan publiknya) (Ruslan. 1998:15)

Menurut kamus Fund and Wagnal, American Standart Desk dictionary terbitan 1994, istilah Humas diartkan sebagai segenap kegiatan dan teknik/ kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk mencpyakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberdaan dan sepak terjangnya. Istilah “kiat” dalam definisi inin mengindikasikan bahw humas harus menggunakan metode manajemen berdasarkan tujuan (*management by objektives*). (Anggoro.2005:2)

Humas menggunakan komunikasi timbal balik antara organisasi / lembaga dengan publiknya untuk menciptakan saling pengertian (*Public understanding*) dan dukungan (*Public Support*) bagi terciptanya tujuan, kebijakan dan langkah serta tindakan lebaga/organisasi itu. (Soemirat, 2005:89)

Komunikasi dua arah timbal balik tersebut merupakan faktor utama keberhasilan seorang *Publik relations* dalam melakukan proses kegiatan

manajemen kehumasan dan media komunikasi lembaga atau organisasi yang diwakilinya. Proses tersebut terdiri dari berbagai tahap, antara lain :

1. Perencanaan (*Planning*)
2. Pengorganisasian (*organizing*)
3. Pengkoordinasian (*coordinating*)
4. Pengkomunikasian (*communicating*)
5. Pengawasan (*controlling*) dan
6. Penilaian (*evaluating*)

Dalam suatu manajemen komunikasi timbal balik (*two way communications*) merupakan media, sekaligus memperlancar fungsi dan peranan PR dalam hal penyampaian pesan, informasi, publikasi dan lain sebagainya.

1.2.1 Fungsi Humas

Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya *Public Relations* (1952, Univercity of Oklohama Press) terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu :

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2007: 18)

Menurut Cutlip & Center and Canfield (1982) fungsi humas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga).
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi, dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya
4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta peran dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi terciptanya citra positif bagi kedua belah pihak (Ruslan, 1998: 18).

Fungsi Humas menurut Canfield Bertrand R. Canfield dalam bukunya *Public Relations, Principles and Problems* mengemukakan tiga fungsi humas , yaitu:

1. Mengabdikan kepada kepentingan umum (it should serve the public's interest)
2. Memelihara komunikasi yang baik (Maintain good communication)
3. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik(And stress good morals and manners)

Fungsi humas menurut Edward L. Bernaus mengenai fungsi humas Edward L. Bernaus seorang pelopor humas di Amerika Serikat dalam bukunya *Public Relations* (1952) terdapat tiga fungsi humas, yaitu:

1. Memberikan informasi kepada masyarakat
2. Mengajak masyarakat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka
3. Melakukan usaha-usaha untuk menyatukan sikap dan tindakan suatu lembaga atau organisasinya dengan publiknya atau sebaliknya.

Fungsi humas menurut Philip Kesly seorang petugas humas terkemuka dalam tulisannya “*Managing the human Climate*”, bahwa setiap bidang atau kegiatan humas mempunyai kaitan dengan bidang lainnya dan petugas humas itu harus mengetahui bidang atau kegiatan mana yang sesuai dengan program organisasinya.

Berdasarkan bidang-bidang yang dicakup kegiatan humas diatas Philip Kesly menyimpulkan ungsi humas, sebagai berikut:

1. Humas adalah fungsi menejemen yang dibentuk untuk mencapai tujuan organisasi
2. Membantu pelaksanaan program organisasi
3. Memberi nasehat, petunjuk dan konsultasi dalam melaksanakan kegiatan organisasi
4. Melaksanakan hal-hal yang berhubungan dengan keuangan dan kepegawaian
5. Menumbuhkan kesadaran akan perlunya komunikasi dalam menejemen

6. Memberikan informasi secara terbuka dan akurat, untuk menghilangkan keraguan terhadap sesuatu hal
7. Menyampaikan informasi secara jujur tanpa menambah atau mengurangi hakekat yang sesungguhnya
8. Berusaha untuk menarik perhatian publik Terhadap organisasi maupun terhadap keluarnya.

Tujuan-tujuan suatu lembaga kehumasan tidak terbatas hanya pada yang diterakan diatas, kadangkala suatu organisasi baik Pemerintah maupun swasta telah memiliki suatu tujuan yang telah ditentukan dan disepakati oleh semua orang yang ada dalam suatu organisasi. Setiap tujuan humas selalu menginginkan tanggapan yang positif dari publik sehingga tanggapan yang dihasilkan oleh publik bisa disesuaikan oleh suatu organisasi umumnya dan bagi aktifitas humas. Semua tujuan humas selalu dilandaskan pada kode etik yang disepakati bersama.

1.2.2 Ruang Lingkup Humas (Public Relations)

Adapun ruang lingkup tugas PR dalam sebuah organisasi atau perusahaan antara lain meliputi aktivitas berikut:

- a. Membina hubungan ke dalam (public internal)

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/perusahaan atau organisasi ini sendiri. Seorang PR harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negative di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi

- b. Membina hubungan ke luar (public eksternal)

Adapun yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

1.2.3 Ciri Hubungan Masyarakat

Berfungsi tidaknya humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari ada tidaknya ciri-cirinya. Adapun ciri-cirinya sebagai berikut :

- a. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
- b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
- c. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik ekstern dan publik intern.
- d. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

1.2.4 Proses Humas

Proses humas selalu dimulai dan diakhiri dengan penelitian. Berikut ini adalah empat langkah yang biasa dilakukan dalam proses manajemen humas sebagaimana diajukan oleh Cutlip dan Center (1985) dalam Khasali (2003): 82-85) yaitu :

1. Mendefinisikan Permasalahan

Dalam tahap ini praktisi humas perlu melibatkan diri dalam penelitian dan pengumpulan fakta. Selain itu praktisi humas perlu memantau dan membaca

terus pengertian, opini, sikap dan perilaku mereka yang berkepentingan. Langkah ini memberi landasan bagi semua langkah proses pemecahan masalah lainnya dengan menentukan “Apa yang sedang terjadi saat MIT”. Mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melakukan tindakan. Sebelum melakukan tindakan kegiatan harus terlebih dahulu mengetahui apa yang di perlukan public, siapa saja yang termasuk kedalam public, bagaimana keadaan public dipandang dari berbagai faktor (Soemirat. 2005: 90).

2. Perencanaan dan Program

Pada tahap ini seorang praktisi humas menemukan penyebab timbulnya permasalahan dan sudah siap dengan langkah-langkah pemecahan dan pencegahan. Informasi yang terkumpul pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang public program, tujuan, tindakan, serta strategi, taktik, dan tujuan komunikasi.

Ada empat alasan untuk menyusun program kerja :

- a) Untuk menetapkan target-target operasi Pemerintah Kecamatan Tsmpan yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas segenap hasil yang diperoleh.
- b) Untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang diperlukan.
- c) Untuk menyusun skala prioritas guna menentukan:
 - i) Jumlah program
 - ii) Waktu yang diperlukan untuk melaksanakan segenap program yang telah diprioritaskan itu.

- d) Untuk menentukan kesiapan atau kelayakan pelaksanaan berbagai upaya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan jumlah dan kualitas:
 - i) Personil yang ada
 - ii) Daya dukung dari berbagai peralatan fisik seperti alat-alat Kantor, mesin cetak, kamera, kendaraan, dan sebagainya
 - iii) Anggaran dana yang tersedia

Hal-hal yang perlu diingat dalam perencanaan program:

- a) Jam kerja
- b) Prioritas
- c) Penentuan waktu
- d) Sumber daya
- e) Peralatan
- f) Anggaran

3. Aksi dan Komunikasi

Aksi dan komunikasi harus dikaitkan dengan objektif dan goals yang spesifik. Langkah ketiga mencakup pelaksanaan program tindakan dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan program.

4. Evaluasi Program

Proses PR selalu dimulai dari mengumpulkan fakta dan diakhiri dengan pengumpulan fakta untuk mengetahui apakah prosesnya sudah selesai atau belum. Seorang praktisi PR perlu melakukan evaluasi atas langkah-langkah yang telah diambil.

Evaluasi dilaksanakan untuk menentukan atau memperlihatkan nilai suatu program termasuk pengelolaan maupun hasil atau dampak pelaksanaannya. Melalui evaluasi, akan di ketahui faktor-faktor yang menjadi kegagalan ataupun keberhasilan suatu program, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah selanjutnya yang seharusnya dilakukan. Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap penelitian, perencanaan dan action. Seluruh program yang ditetapkan dievaluasi apakah sesuai dengan yang diharapkan. Caranya dengan melakukan penelitian mengenai:

- a) Program yang sudah dijalankan apakah sesuai dengan perencanaan.
- b) Kelemahan atau hambatan-hambatan pelaksanaan program.
- c) Mengetahui opini atau sikap dari khalayak, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan ?
- d) Menentukan apakah program bisa ditentikan dengan tahapan berikutnya atau kembali dilakukan dengan penyempurnaan atau dirubah sama sekali.

1.3 Pemerintah dan Humas Pemerintah

Pemerintah adalah lembaganya, sedangkan Pemerintah adalah pelaksana dan sering disebut dengan aparatur yang melaksanakan Pemerintah. Dengan demikian Pemerintah dapat di artikan sebagai pejabat atau pelaksana kekuasaan negara, didalamnya termasuk, eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif yang melaksanakan wewenangnya untuk melakukan tujuan negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyatnya (Supriyanto.2009:21)

Pemerintah sebagai sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi Pemerintah serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan.

Pemerintah merupakan organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat dan negara.

Government dari bahasa Inggris dan Gouvernement dari bahasa Perancis yang keduanya berasal dari bahasa Latin, yaitu Gubernaculum, yang berarti kemudi, tetapi diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi Pemerintah atau Pemerintah dan terkadang juga menjadi Penguasa.

Pemerintah dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Pemerintah dalam arti sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Pengertian Pemerintah dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri, jadi tidak diartikan sebagai Pemerintah yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif.

Pemerintah adalah lembaga atau badan public yang mempunyai fungsi dan tujuan Negara, sedangkan Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara.

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Ada beberapa definisi mengenai sistem Pemerintah. Sama halnya, terdapat bermacam-macam jenis Pemerintah di dunia. Sebagai contoh: Republik, Monarki / Kerajaan, Persemakmuran (Commonwealth). Dari bentuk-bentuk utama tersebut, terdapat beragam cabang, seperti: Monarki Konstitusional, Demokrasi, dan Monarki Absolut / Mutlak.

Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah (Perda Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2008).

Kecamatan menurut UU No. 22 tahun 1999 merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan dengan sebutan camat. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat. Kecamatan dilihat dari sistem Pemerintah Indonesia, merupakan Ujung tombak dari Pemerintah daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas.

Pada pasal 34 bagian ketiga dari Perda Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2008 Kecamatan mempunyai tugas pokok antara lain:

1. Melaksanakan kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
2. Menyelenggarakan tugas umum Pemerintah meliputi:
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
 - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan.
 - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintah di tingkat Kecamatan.
 - f. Membina penyelenggaraan kelurahan.
 - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan kelurahan.
3. Pelimpahan sebagian kewenangan Walikota akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Adapun fungsi dari Kecamatan ada 2 yaitu :

- a. Penyelenggaraan tugas umum Pemerintah .
- b. Penyelenggaraan kewenangan Pemerintah yang dilimpahi oleh walikota.

1.3.1 Humas Pemerintah

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (humas) yang terdapat di instansi Pemerintah dengan non Pemerintah adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas Pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Menurut John D. Millett dalam Ruslan (2003: 324) humas dalam dinas instansi/lembaga kePemerintah terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu:

- a. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
- b. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga Pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya,
- c. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan public dengan para aparat Pemerintah.
- d. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi Pemerintah yang bersangkutan.

1.4 Pelayanan Publik dan Pelayanan Prima

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (public), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia. yaitu umum, masyarakat, dan negara.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan public adalah pejabat / pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugasdan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Hakekat pelayanan public adalah pemberian pelayanan Prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban apparatus Pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun Asas pelayanan Publik itu sendiri ada 6 antara lain :

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan, pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

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

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan. Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

1.4.2 Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi Prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan Prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. (Sutopo, dan Suryanto, 2006 :10)

Kata pelayanan berasal dari kata “*service*” Pelayanan yang bisa diterima masyarakat harus mengikutsertakan masyarakat, termasuk barang dan jasa yang dipergunakan harus dimengerti oleh masyarakat. Meski demikian, pelayanan mengandung arti suatu upaya sebaik mungkin untuk memberikan kepuasan kepada semua pelanggan , baik individu maupun kelompok dalam arti masyarakat atau ppublic yang lebih efektif dan efisien (Supriyanto, 2009 :25).

Pelayanan itu suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain, sedangkan Prima itu sendiri adalah terbaik, bermutu dan bermanfaat.

Jadi dapat dikatakan pelayanan Prima itu pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan sesuai harapan atau melebihi harapan.

Service of excellent atau pelayanan Prima berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (konsumen). Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Ruslan, 1998 :274).

Menurut Elhaitammy merupakan suatu sikap atau tatacara pihak *costumer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Kualitas layanan jasa (*service of excellence*) menurut Wyckop, sebagaimana dikutip Tjiptono (2000 :60) adalah tingkat keungulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keungulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).

Salah satu cara yang dapat dilakukan supaya evaluasi public terhadap organisasi positif adalah melayani mereka dengan Prima. Ukuran dari pelayanan yang diharapkan antara lain adalah : *Reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *kopentence* (kemampuan), *Acess* (mudah diperoleh), *Courtesy* (keamanan), *Understanding* (saling memahami) dan *tangibles* (terukur).

Selain itu disebutkan lima kriteria penentu kualitas jasa, menurut Kotler (1994), yaitu

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu penentuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk lmenolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani, pelanggan dengan baik.
3. Keyakinan/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatasi dari resiko.
4. Kepedulian /Empati (*emphaty*), yaitu rasa peduli untuk membersihkan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi .
5. Penampilan/bukti fisik (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan kariawan, serta sarana komunikasi. (Abdul Majid 2009, 46).

Suatu pelayanan dikatakan baik atau *Exellent* apabila memenuhi empat unsur yaitu :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan (Ruslan, 2003 : 261)

Apabila salah satu unsur di atas ada yang kurang maka pelayanan itu tidak *exellent*. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan Prima, maka *costumer cervice* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik, dan rapi, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik.

Adapun tujuan dari pelayanan Prima itu sendiri adalah sebagai berikut :

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen/masyarakat.
- b. Tetap menjaga agar konsumen/masyarakat merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- c. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut (Ruslan, 2003 :209)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Konsep Operasional

Sebagai barometer dalam penelitian ini, penulis melanjutkan ke konsep operasional, supaya tidak terjadi kesalah pahaman dalam melanjutkan ke jenjang penulisan skripsi dan mempermudah penelitian ini. Untuk menjawab permasalahan yang pertama yaitu, penerapan fungsi kehumasan di Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat, penulis menggunakan 2 indikator sebagai berikut :

a. Indikator dari penerapan fungsi kehumasan di Kantor Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima.

1). Penerapan fungsi kehumasan

a) Memberikan penerangan kepada masyarakat.

b) Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat secara langsung

c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

d) Mengidentifikasi masalah

i) Segi SDM pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Tampan

ii) Peralatan yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan Prima.

e) Perencanaan dan program

i) Jangka panjang untuk menerapkan fungsi kehumasan dalam meningkatkan pelayanan Prima.

ii) Jangka pendek dalam meningkatkan pelayanan Prima.

f) Aksi dan komunikasi

- i) Sasaran utama yaitu Pegawai dan setaf Kecamatan, terutama yang yang melayani langsung kepada masyarakat.
 - ii) Media yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan Prima.
 - iii) Tujuan untuk meningkatkan pelayanan Prima.
 - g) Evaluasi
 - i) Mingguan
 - ii) Bulanan
 - iii) Triwulan
 - iv) Semesteran
 - h) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
 - i) Memberikan kotak saran.
 - ii) Adanya buletin .
 - iii) Adanya layanan pengaduan masyarakat.
 - i) Pemerintah Kecamatan Tampan memberikan pelatihan Komunikasi kepada pegawai agar dapat memberikan pelayan Prima kepada masyarakat.
 - i) Adanya workshop
 - ii) Pelatihan
- 2) Peningkatan pelayanan Prima
- a) Kecepatan

Kecepatan dalam melayani permintaan masyarkat dan jenis pelayanan yang di butuhkan masyarakat .

b) Ketepatan

Ketepatan dalam menyampaikan informasi ketika berhadapan dengan masyarakat dan memiliki pengetahuan yang luas ketika melayani masyarakat.

c) Keramahan

Memiliki sikap ramah, perhatian, sopan santun, dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat .

d) Kenyamanan

i) Dari segi fisik

- (1) Ruang tunggu
- (2) Tersedianya tempat duduk
- (3) Pendingin ruangan
- (4) Tersedianya alat informasi
- (5) Tersedianya lapangan parkir
- (6) Taman

ii) Non fisik

- (1) Adanya kebisingan
- (2) Bau tidak sedap
- (3) Pencahayaan atau penerangan yang kurang

b. Indikator faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan Prima di Pemerintah Kecamatan Tampan

a) Internal

b) Eksternal.

G. Metodologi Penelitian

a. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif. Dimana penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya. (Ruslan 2003:212)

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2004:4) Metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tampan Jl. HR. Subrantas No. 52 Pekanbaru.

c. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Yang menjadi subjek penelitian adalah Camat Tampan, Sekretaris Camat, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Kepegawaian.

b. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah Penerapan Fungsi Kehumasan di Pemerintah Kecamatan Tampan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.

d. Sumber Data

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

1. Informan merupakan orang-orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti di Pemerintahan Kecamatan Tampan mempunyai pegawai sebagai berikut : Camat ,Seketaris Camat, Kasubag Kepegawaian, Seeksi Pelayanan Umum. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 4 oarang dari keseluruhan populasi. Ari kunto (2005 : 120) mengemukakan bahwa apa bila subjek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua.

Dari sampel tersebut dapat diambil 2 informen dan dalam 2 informen ada 4 orang sebagai sumber data yang mengetahui tentang Pelayanan Prima diantaranya sebagai berikut :

- a. Informan Utama/kunci, yaitu orang sangat memahami permasalahan yang diteliti, adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini yaitu Camat Tampan (HJ. Irma Novrita, S.Sos. M.Si) dan Sekretaris Camat Tampan (Norpendike, P.S.STP, M.Si)
- b. Informasi sekunder / informan kedua, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Tampan (Erpan, SP) dan Kasubag Kepegawaian diKantor Kecamatan (Ali imran, SE).

e. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

- a. Wawancara, adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan. (Mulyana, 2006:180)
- b. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya dan dibantu dengan alat pancaindra lainnya. (Bungin, 2007:115)
- c. Dokumentasi, ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian. Adapun pengambilan data dilakukan di Kantor Kecamatan Tampan.

f. Teknik Analisa Data

Sejalan dengan sifatnya penelitian ini adalah *deskriptif*, maka analisa yang digunakan adalah analisa *Deskriptif Kualitatif*. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan yaitu Deskriptif, maka dengan menganalisa data yang berhasil dikumpulkan tidak diuji statistic, melainkan non statistic sesuai dengan penelitian yang bersifat kualitatif. Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang melibatkan Wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen. (Moleng, 2004:5). Yang penulis

teliti dengan kata-kata ialah pada Bab III penyajian data, dan bab IV analisa data.

Pada analisa data kualitatif, kata-kata dibangun dari hasil Wawancara, pengamatan dan dokumentasi terhadap data yang dibutuhkan untuk di deskripsikan dan dirangkum. (Patilima, 2005 : 88).

Teknik analisis data kualitatif yang biasa digunakan adalah teknik yang yang diperkenalkan oleh Glaseer dan Strauss yaitu :

a) Teknik Analisis Data Komparatif Konstan

- 1) Menempatkan kejadian-kejadian (data) kedalam katagori-katagori. Katagori-katagori tersebut harus dapat diperbandingkan satu dengan yang lainnya.
- 2) Memperluas katagori sehingga didapat katagori yang murni dan tidak tumpang tindih satu dengan yang lainnya.
- 3) Mencari hubungan antar katagori
- 4) Menyederhanakan dan mengintegrasikan data kedalam struktur teorited yang koheren (masuk akal, saling memperkuat secara logis) (Kriyantono 2006:198)

g. Sistematis Penulisan

Untuk mengetahui dan memepermudah memahami keseluruhan penelitian ini, maka penelitian ini ditulis dengan metode sitematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam pembahasan ini berisikan tentang : latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konsep oprasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

Bagian ini terdiri dari bagian sejarah Kantor Kecamatan Tampan, struktur organisasi, visi dan misi, tugas bagian bagian pelayanan umum.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Bagian ini menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil pWawancara, hasil dari obsrvasi dilapangan.

BAB IV : ANALISA DATA

Dalam Bab ini data yang di peroleh akan di padukan dengan teori-teori yang di kemukakan dalam kerangka teoritis dan konsep oprasional.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN LOKASI PENELITIAN

a. Keadaan Geografis

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah salah satu Kecamatan yang terbentuk berdasarkan PP.No.19 tahun 1987, tentang perubahan batas antara Kota Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar pada tanggal 14 mei 1988 dengan luas wilayah $\pm 199.792 \text{ KM}^2$.

Terbentuknya Kecamatan Tampan ini terdiri dari beberapa desa dari Kabupaten Kampar yaitu :

1. Desa Simpang Baru Dari Kecamatan Kampar
2. Desa Sidomulyo Barat Dari Kecamatan Siak Hulu
3. Desa Labu Baru Dari Kecamatan Siak Hulu
4. Desa Tampan Dari Kecamatan Siak Hulu

Jadi dari 4 (empat) desa ini lah Kecamatan Kampar terbentuk yang berdasarkan PP.No.1987 yang diatas tadi.

Seiring dengan perkembangan, pada tahun 2003 pemeritah Kota Pekanbaru mengeluarkan perda No.03 tahun 2003, wilayah Kecamatan Tampan dimekarkan menjadi 2 Kecamatan dengan batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah Timur Berbatasan Dengan Marpoyan Damai (Kota Pekanbaru)
2. Sebelah Barat Berbatasan Dengan Kecamatan Tambang (Kabupaten Kampar)

3. Sebelah Utara Berbatasan Dengan Payung Sekaki (Kota Pekanbaru)
4. Sebelah Selatan Berbatasan Dengan Kecamatan Tambang (Kabupaten Kampar)

Sehingga pada saat ini luas wilayah Kecamatan Tampan adalah $\pm 65 \text{ KM}^2$ yang terdiri dari 4 Kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Simpang Baru
2. Kelurahan Buah Karya
3. Kelurahan Sidomulyo Barat
4. Kelurahan Delima

Wilayah Kecamatan Tampan ini keadaan tanahnya datar dan sebagian lagi rawa-rawa adapun jenis tanahnya adalah Agromosol. Jenis tanah lain sangat cocok dipergunakan untuk pertanian.

b. Kependudukan

Dari data statistik yang diperoleh di Kecamatan Tampan mempunyai penduduk berjumlah 173,281 jiwa dengan rincian laki-laki berjumlah 88,158 jiwa dan perempuan 85,123 jiwa. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut.

TABEL I
LUAS, JUMLAH PENDUDUK, DAN KEPADATAN PENDUDUK
MENURUT KELURAHAN DI KECAMATAN TAMPAN

No	Kelurahan	Luas (Km2)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Tiap Km2
1	1	2	3	4
2	Simpang Baru	23,59	43,246	1,833
3	Sidomulyo Barat	13,69	42,627	3,114
4	Tuah Karya	12,09	54,955	4,545
5	Delima	10,44	32,453	3,108
	JUMLAH	59,81	173,281	12,600

Sumber: Kantor Camat Tampan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Tampan terdapat 173,28 jiwa dengan luas 59,81 km² Dan dengan kepadatan penduduk tiap Km² 12,600 jiwa.

TABEL II
JUMLAH PENDUDUK MENURUT KELURAHAN DAN JENIS KELAMIN
DI KECAMATAN TAMPAN AKHIR

Kelurahan	Jenis Kelamin		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
1	2	3	4
Simpang Baru	21,066	22,180	43,246
Sidomulyo Barat	21,950	20,677	42,627
Tuah Karya	28,469	26,486	54,955
Delima	16,673	15,780	32,453
Jumlah	88,158	85,123	173,281

Sumber: Kantor Camat Tampan

Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk menurut jenis kelamin di Kecamatan Tampan laki-laki berjumlah 88,158 jiwa dan perempuan 85,123 jiwa dengan jumlah keseluruhan 173,281 jiwa.

TABEL III
JUMLAH PENDUDUK, JUMLAH RUMAH TANGGA, DAN RATA-RATA
JIWA PER RUMAH TANGGA MENURUT KELURAHAN DI
KECAMATAN TAMPAN

Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga	Rata-Rata Jiwa Per Rumah Tangga
1	2	3	4
Simpang Baru	43,246	11,183	4
Sidomulyo Barat	42,627	10,188	4
Tuah Karya	54,955	13,564	4
Delima	32,453	7,286	4
Jumlah	173,281	42,221	16

Sumber: Kantor Camat Tampan

Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk menurut jumlah rumah tangga, dan rata-rata jiwa per rumah tangga menurut kelurahan di Kecamatan Tampan 173,281 jiwa, dengan jumlah rumah tangga berjumlah 42,221 dengan jumlah rata-rata per rumah tangga adalah 4 jiwa.

c. Struktur Organisasi Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Dalam organisasi diperlukan suatu pedoman untuk mengetahui tugas dari wewenang setiap personil yang duduk didalam organisasi tersebut, sehingga mereka mengetahui pula kepada siapa ia bertanggung jawab, dengan adanya

struktur organisasi tersebut jelas tergambar dinamika tugas-tugas serta wewenang pada masing-masing bagian yang mempunyai kesatuan struktur dalam Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Organisasi merupakan suatu bagan, maka terlihat lebih jelas dan lebih tegas apabila dituangkan dalam organisasi yang akan memberikan pengertian yang mudah mengenai organisasi yang bersangkutan. Sedangkan pengertian bagan organisasi adalah suatu tipe catatan yang menunjukkan hubungan-hubungan yang formal. Dalam organisasi yang para pejabat bermaksud untuk melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab.

Dari uraian diatas diperoleh suatu gambaran bahwa struktur organisasi dalam suatu organisasi sangat penting karena dengan adanya struktur organisasi akan membantu para personil untuk bekerja dengan efektif. Dengan hal tersebut struktur organisasi diterapkan Kecamatan adalah bentuk garis dan pegawai untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambaran di bawah ini.

Camat Tampan mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

1. Menangani urusan otonomi daerah serta menyelenggarakan tugas Pemerintah.
2. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
 - a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - b) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
 - c) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan Perundang Undangan.

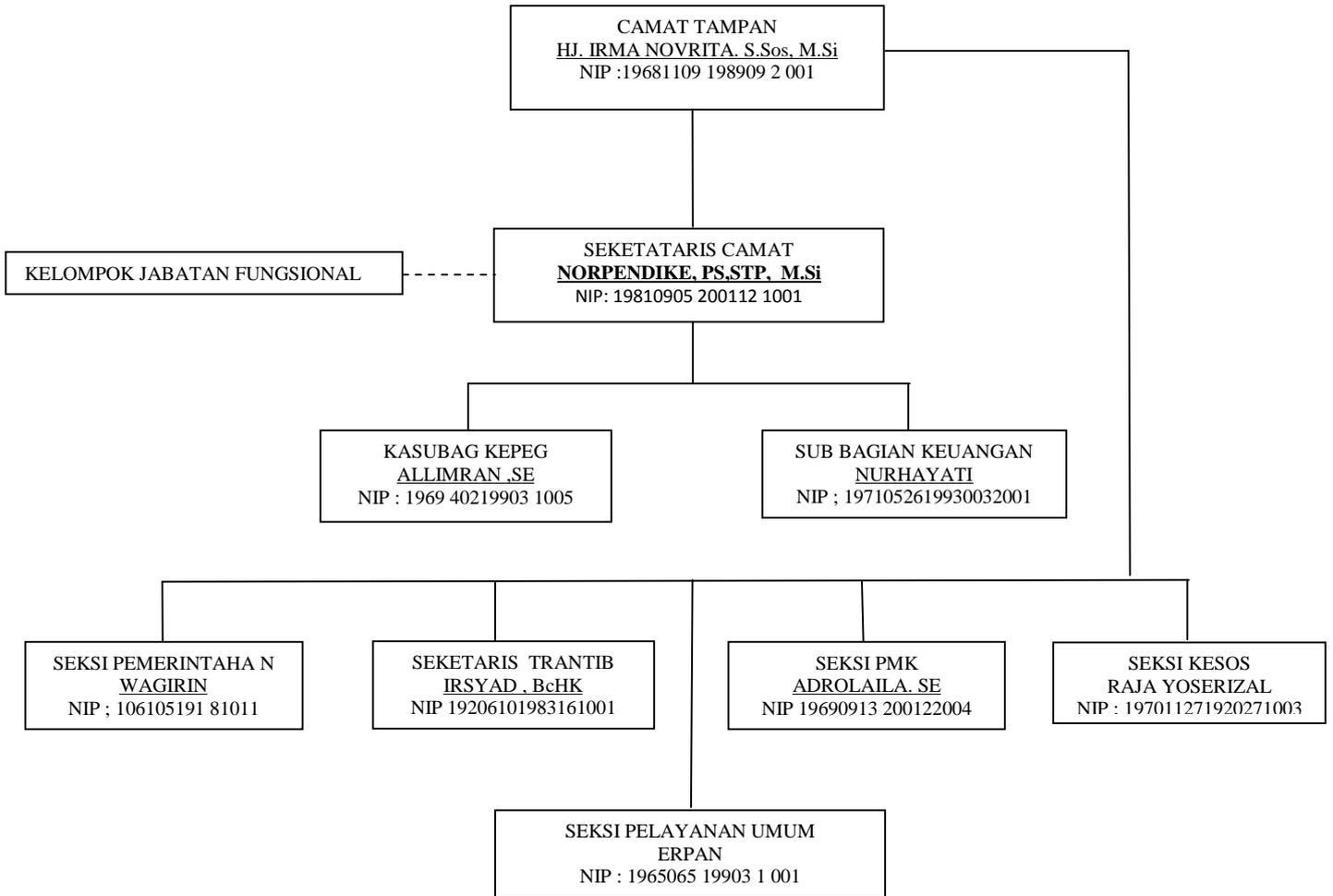
- d) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
 - e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintah di tingkat Kecamatan
 - f) Membina penyelenggaraan Pemerintah kelurahan
 - g) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan apa yang belum dilaksanakan Pemerintah kelurahan
3. Melaksanakan kewenangan Pemerintah yang dilimpahi oleh wali kota untuk mengenai sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :
- a. Perizinan
 - b. Rekomendasi
 - c. Koordinasi
 - d. Pembinaan
 - e. Fasilitasi
 - f. Penetapan
 - g. Pengawasan
 - h. Penyelenggaraan dan,
 - i. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Kecamatan Tampan adalah sebagai berikut :

- 2. Camat
- 3. Seketaris Camat
- 4. Kasubag Kepegawaian
- 5. Sub Baagian Keuangan

6. Sub Bagian Progam
7. Seksi Pemerintah
8. Seksi Tata Tertib
9. Seksi Pembangunan Masyarakat Keuangan
10. Seksi Kesejahteraan Sosial
11. Seeksi Pelayanan Umum

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKAN BARU



d. Standar Operasional Pelayanan

1. Surat Keterangan

a) Persyaratan

- 1) Foto copy kartu keluarga (KK), dan KTP asli
- 2) Surat pengantar dari RT/RW

b) Prosedur

Pemohon melengkapi semua persyaratan mengurus ke kelurahan selanjutnya ke Kecamatan di loket pelayanan untuk di proses lebih lanjut.

c) Jangka Waktu Penyelesaian

Pengurusan di Kecamatan satu hari kerja.

2. Surat Keterangan Berdomisili

a) Persyaratan

- 1) Foto copy kartu keluarga (KK), dan KTP asli
- 2) Surat pengantar dari RT/RW

b) Prosedur

Pemohon melengkapi semua persyaratan mengurus ke kelurahan selanjutnya ke Kecamatan di loket pelayanan untuk di proses lebih lanjut.

c) Jangka Waktu Penyelesaian

Pengurusan di Kecamatan satu hari kerja.

3. Legalisir

a) Persyaratan

- 1) Dokumen yang asli
- 2) Foto copy dokumen yang asli minimal 3 rangkap

b) Prosedur

Pemohon melengkapi semua persyaratan mengurus ke kelurahan selanjutnya ke Kecamatan di loket pelayanan untuk diproses lebih lanjut.

c) Jangka Waktu Penyelesaian

Pengurusan di Kecamatan satu hari kerja

4. Rekomendasi Usaha

a) Persyaratan

- 1) Surat persetujuan lingkungan yang disetujui oleh RT/RW
- 2) Surat pengantar dari kelurahan
- 3) Foto copy surat tanah
- 4) Pas foto pemilik usaha ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar
- 5) Foto copy pemohon atau pemilik
- 6) Tanda lunas PBB satu tahun terakhir
- 7) Surat perjanjian kontrak

b) Prosedur

Pemohon melengkapi semua persyaratan mengurus ke kelurahan selanjutnya ke Kecamatan di loket pelayanan untuk di proses lebih lanjut.

c) Jangka Waktu Penyelesaian

Pengurusan di Kecamatan satu hari kerja.

5. Kartu Keluarga

a) Persyaratan

- 1) Surat pengantar dari RT diketahui RW dan Lurah
- 2) Kutipan akte kelahiran / bagi yang lahir diatas 2006
- 3) KK lama / bukan KK Siak
- 4) Foto copy akte nikah / akte perkawinan / perceraian (bagi yang Nikah / kawin/ cerai.
- 5) Foto copy pasport atau dokumen pengganti pasport (bagi yang asing)
- 6) Izin tinggal tetap atau surat keterangan tempat atau identitas lain bagi yang asing.
- 7) Surat keterangan pindah atau surat pindah datang bagi penduduk yang pindah dari kesatuan RI
- 8) Kartu identitas pendatag (KIP) dan kartu keluarga pendatang (KKP) bagi penduduk yang bukan TNI, POLRI, PNS, mahasiswa, dan BUMD atau BUMN.
- 9) Surat keterangan datang dari luar negri yang di terbitkan oleh instansi pelaksana bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negri karena pindah.
- 10) SK pindah dari atasan dan surat untuk mendapatkan KK/KTP bagi TNI, POLRI, PNS. Mahasiswa, BUMD dan BUMN.

11) Surat keterangan hilang dari kepolisian bagi KK yang hilang.

b) Prosedur

- 1) Penduduk melengkapi daftar biodata.
- 2) Menyerahkan biodata kepada petugas
- 3) Penganbilan berkas
- 4) Diurus langsung tanpa pelantara

c) Jangka Waktu

Setelah prosedur semua ditempuh dan semua persyaratan dipenuhi
KTP, KK selesai selama 14 hari kerja.

d) Biaya

Penerbitan KK (WNI) : Rp 15.000,-

Penerbitan KK (WNA) : Rp 30.000,-

6. Kartu Tanda Penduduk

a) Persyaratan

- 1) Surat pengantar dari RT/RW diketahui Lurah.
- 2) Telah berumur 17 tahun keatas atau sudah kawin
- 3) Foto copy KK
- 4) Surat keterangan datang dari luar negeri yang di terbitkan oleh instansi pelaksana.
- 5) KTP lama asli untuk diperpanjang.
- 6) Pas foto 3x4 sebanyak 4 lembar.
- 7) Kartu identitas pendatang (KIP) dan kartu keluarga pendatang.

8) SK pindah dari atasan dan surat keterangan untuk mendapat KTP.

b) Prosedur

5) Penduduk melengkapi daftar biodata.

6) Menyerahkan biodata kepada petugas

7) Penganbilan berkas

8) Diurus langsung tanpa pelantara

c) Jangka Waktu

Setelah prosedur semua ditempuh dan semua persyaratan dipenuhi KTP, KK selesai selama 14 hari kerja.

d) Biaya

Penerbitan KK (WNI) : Rp 13.000,-

Penerbitan KK (WNA) : Rp 25.000,-

Semua Setandar Oprasional Tersebut Berdasar Hukum

1. Peraturan daerah (PERDA) No. 5 tahun 2008. Tentang penyelenggaraan adminitrasi negara.
2. Peraturan daerah (PERDA) No. 6 tahun 2008. Tentang retrebusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Akta Catatan Sipil.
3. Pekanbaru Wali Kota Pekanbaru No. 20 tahun 2008 dan PERDA No. 6 Tahun 2008.

BAB III

PENYAJIAN DATA

Pada bab ini disajikan tentang hasil dari penelitian yang penulis lakukan secara langsung di lapangan, tentang penerapan fungsi kehumasan di Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat, dan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan Prima di Pemerintah Kecamatan Tampan.

Dalam penelitian ini, untuk menyaring data yang di perlukan guna untuk menjawab permasalahan yang telah penulis rumuskan pada rumusan masalah, penulis menggunakan teknik Wawancara atau interviu, yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan lisan yang berkaitan dengan kajian yang akan diteliti.

Wawancara kepada pegawai Kantor Kecamatan Tampan untuk mendapatkan informasi tentang penerapan strategi Kehumasan yang dilakukan Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima. Peneliti mewawancarai empat pegawai Kantor Kecamatan Tampan yang terlibat dalam penentuan penerapan strategi kehumasan yaitu, Camat Tampan, Sekretaris Camat, Kasi Pelayanan Umum, dan Kasi Kepegawaian. Setiap Wawancara peneliti menggunakan pedoman Wawancara yang ada.

Hasil Wawancara secara langsung dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Penerapan Fungsi Kehumasan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima di Pemerintah Kecamatan Tampan

1. Penerapan Fungsi Kehumasan

a. Memberikan Penerangan Kepada Masyarakat

Memberikan penerangan tentang tata cara mengurus surat-surat seperti, KTP, KK, Akte Kelahiran dan lain-lain melalui Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang bisa dilihat langsung di dinding dan jika kurang faham bisa ditanya

langsung dengan pegawai. SOP ini ditetapkan bersama dengan DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil) Kota Pekanbaru (Wawancara Camat, 22 Mei 2013).

- b. Melakukan komunikasi persuasif untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.

Hal ini dilakukan dengan mengundang tokoh masyarakat sekitar seperti, pegawai kelurahan, RT/RW, dan perwakilan dari masyarakat, untuk memberikan penjelasan secara langsung tentang prosedur, persyaratan, biaya pengurusan dan jangka waktu penyelesaian surat-surat di Kantor Kecamatan Tampan. Selanjutnya apabila masih ada masyarakat yang komplain maka kami akan memberikan penjelasan secara langsung, dengan cara temu ramah dengan pihak masyarakat secara langsung. biasanya ini terjadi karena dua hal yaitu dari pihak pegawai yang melayani masyarakat mengalami kekeliruan, dan yang kedua ketidakpahaman masyarakat tentang prosedur Pemerintah. (Wawancara Camat, 22 Mei 2013)

- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Upaya yang sering dilakukan Pemerintah Kecamatan Tampan agar dekat dan menyatu dengan masyarakat adalah dengan mengadakan kegiatan-kegiatan masyarakat seperti, 17 Agustus, safari Ramadhan atau menghadiri undangan kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat seperti Maulid Nabi Muhammad SAW, Isra' mikraj Nabi Muhammad SAW, dan lain-lain. (Wawancara Camat, 22 Mei 2013).

d. Mengidentifikasi Masalah

1) Dari segi SDM Permasalahan pokok yang menjadi penghambat di Pemerintah Kecamatan Tampan adalah dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) karena masih banyak pegawai disini bagaimana prosedur pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang udangan dalam hal ini Undang Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. mengenai mental pegawai yang kurang mampu menghadapi masyarakat secara langsung (Wawancara Sekcam, 22 Mei 2013).

2) Peralatan

semua peralatan yang ada di Kantor Kecamatan Tampan mulai dari komputer sampai dengan kertas itu semua dari anggaran dari Pemerintah Kota Pekanbaru (Wawancara Sekcam, 22 Mei 2013).

3) Keuangan

Di Kantor Kecamatan Tampan semua dari anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) Pemerintah Kota Pekanbaru (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

e. Perencanaan dan Progam

1) Jangka Panjang

Progam jangka panjang yang dijalankan Pemerintah Kecamatan Tampan hanya mengikuti progam yang diberikan oleh Pemerintah Kota pekanbaru (Wawancara Sekcam, 22 Mei 2013).

2) Jangka Pendek

Sama seperti halnya progam jangka panjang progam jangka pendek ini juga mengikuti apa yang dijalankan Pemerintah Kota Pekanbaru seperti, sosialisasi progam keluarga berencana (KB), bahaya demam berdarah

(DBD), sosialisasi sensus penduduk, dan lain-lain. (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

f. Aksi dan Komunikasi

1) Sasaran utama adalah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tampan, karena tujuan utama memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat sebagai instansi Pemerintah yang berhadapan secara langsung dengan masyarakat dibawah pengawasan Pemerintah Kota Pekanbaru (Wawancara Sekcam, 22 Mei 2013).

2) Media

Media yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat, surat edaran, sepanduk, dan brosur (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

3) Tujuan

Agar masyarakat mengetahui informasi tentang program yang akan dijalankan oleh Kantor kecamatan Tampan dan mengajak masyarakat secara langsung untuk mendukung program yang akan dijalankan (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

g. Evaluasi

Kinerja pegawai di evaluasi melalui Kasi-Kasi yang ada, kemudian dibicarakan pada rapat bulanan dan tahunan. Selanjutnya apabila masih ada juga pegawai yang masih belum disiplin, maka akan diberikan teguran dan sanksi dari Wali Kota (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

h. Melayani Keinginan Publiknya dan Sumbang Saran Kepada Pimpinan Manajemen Demi Tujuan dan Manfaat Bersama.

1) Memberikan Kotak Saran

Kantor Camat Tampan ada menyediakan kotak saran bagi masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada, hal ini bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

2) Adanya Bulletin

Kantor Camat Tampan tidak ada membuat bulletin secara khusus

3) Adanya layanan pengaduan bagi masyarakat.

Komplain yang datang biasanya datang karena ketidak cermatan pegawai dalam suatu urusan dan ketidak tahuan masyarakat itu sendiri terhadap prosedur yang ada namun sejauh ini masih di tangani dengan pendekatan persuasif dan menjelaskan kembali prosedur yang ada (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

i. Pemerintah Kecamatan Tampan memberikan pelatihan kehumasan kepada para pegawai agar dapat memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat.

1) adanya workshop Kantor Camat Tampan belum pernah mengadakan workshop kehumasan, ini dikarenakan Kantor Camat Tampan belum menyusun program tersebut dan masih dalam perencanaan. (Wawancara Sekcam 22 Mei 2013).

2) Pelatihan

Dalam hal kepelatihan kehumasan, Kantor Camat Tampan belum pernah memberikan pelatihan tersebut tetapi kami sebagai atasan selalu memantau setiap kinerja para pegawai agar masih tetap berada dalam prosedur pelayanan agar dapat memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat, apabila dalam kenyataan masih ada juga para pegawai yang tidak dalam prosedur maka akan kami beri sanksi mulai dari peringatan sampai pada

sanksi yang di jatuhkan oleh wali Kota Pekanbaru (Wawancara Kasi Kepegawaian 22 Mei 2013).

2. Peningkatan Pelayanan Prima

a. Kecepatan

Kecepatan dalam proses penyelesaian permintaan masyarakat, tergantung dari jenis permintaan itu sendiri, dan prosesnya sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan (SOP) yang ada. yaitu untuk proses KK, KTP, butuh waktu selama dua hari kerja. Apabila persyaratan lengkap. dan surat-surat izin lainnya seperti SITU, SKGR, SKPT, surat pindah, surat keterangan tidak mampu dan surat hibah butuh waktu satu hari kerja dengan catatan persyaratan lengkap dan Camat ada di tempat (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 22 Mei 2013).

b. Ketepatan

Agar pegawai tepat dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, selalu diadakan musyawarah/rapat untuk memberikan penjelasan kepada pegawai tentang prosedur, persyaratan, biaya, jangka waktu penyelesaian dan dasar hukumnya. (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

c. Keramahan

Dalam rapat bulanan kami selalu menekankan kepada para pegawai agar bersikap ramah, sopan santun dan memperhatikan masyarakat, bila ada masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada agar dapat di panggil dan diperi penjelasan. dalam berkomunikasi menggunakan komunikasi persuasif, agar tercipta image positif dari masyarakat terhadap Kantor Kecamatan Tampan (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 22 Mei 2013).

d. Kenyamanan

1) Dari Segi Fisik

a) Ruang Tunggu

Ruang tunggu di Kantor Kecamatan Tampan sudah tertata dengan baik cukup rapi dan bersih. Dimana masyarakat yang akan datang merasa nyaman ketika menunggu antrian mereka (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

b) Tersedianya Tempat Duduk

Bagi masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Camat Tampan telah tersedia tempat duduk bagi mereka yang menunggu antrian. Tempat duduk yang ada sudah mencukupi sehingga masyarakat tidak perlu berdiri ketika menunggu antrian mereka (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 22 Mei 2013).

c) Pendingin Ruangan

Agar masyarakat merasa nyaman menunggu memang perlu pendingin ruangan di Kantor Kecamatan Tampan juga menyediakan pendingin ruangan. Jumlah yang disediakan memang tidak banyak tapi pihak kami akan berusaha memaksimalkan jumlahnya agar cukup dengan kebutuhan. (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

d) Tersedianya Alat Informasi

Masyarakat yang mengurus suatu keperluan semua harus melalui antrian sampai menunggu giliran mereka tiba. Untuk memudahkan maka dibutuhkan alat informasi berupa pengeras suara agar terdengar jelas ketika mereka di panggil, kartu antrian dimaksudkan agar tertib dan tidak terjadi saling mendahului (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

e) Tersedianya Lapangan Parkir

Lapangan parkir yang tersedia di Kantor Kecamatan Tampan cukup luas. Cukup untuk menampung kendaraan roda dua dan roda empat (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

f) Taman

Di Kantor Camat Tampan belum mempunyai taman, hal ini di sebabkan belum ada anggaran untuk pembuatan taman (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

2) Non Fisik

a) Adanya Kebisingan

Sejauh ini berupa kebisingan belum ada hal ini disebabkan Kantor Kecamatan Tampan jauh dari jalan raya (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

b) Bau Tidak Sedap

Tentang hal ini di Kantor Kecamatan Tampan sejauh ini belum pernah ada bau-bau yang tidak sedap (Wawancara Kasi Pelayanan Umum 22 Mei 2013).

c) Pencahayaan atau Penerangan yang Kurang

Pencahayaan di kantor ini sudah cukup, bisa dilihat dari kanan kiri terdapat cendela sehingga cahaya dan sirkulasi udara bisa masuk. Sehingga apabila listrik mati maka genset bisa dihidupkan (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 22 Mei 2013).

B. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Tampan

1. Faktor Pendukung

Dengan adanya fasilitas yang menunjang untuk menyampaikan informasi dan mempermudah untuk melakukan pelayanan, sarana lain seperti komputer untuk keperluan surat menyurat, serta untuk penyimpanan data-data, arsip, dan dokumentasi penting Pemerintah Kecamatan, kemudian alat komunikasi berupa telepon yang bisa digunakan setiap saat untuk kepentingan Kantor disamping sarana dan prasarana yang memadai dalam melaksanakan tugas tugas pelayanan seksi pelayanan umum dan kepegawaian juga didukung para staf yang berpendidikan sarjana sehingga mereka faham tugas masing-masing dan yang terpenting bisa bekerja sama dengan baik (Wawancara Kasubag Kepegawaian 22 Mei 2013).

2. Faktor Penghambat

a. Hambatan Bersifat Internal

Selanjutnya yang menjadi penghambat Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat adalah mental para pegawai karena masih ada pegawai yang kurang siap mentalnya dalam menghadapi masyarakat, terlebih lagi di daerah kita ini terdiri dari berbagai macam suku, ada suku yang logatnya cukup keras seperti suku Batak, terkadang bisa membuat mental pegawai jadi ciut, faktor penghambat lainnya adalah masih adanya pegawai yang kurang cermat dalam menyelesaikan permintaan masyarakat seperti, kesalahan penulisan nama, alamat, atau tanggal lahir (Wawancara Kasubag Kepegawaian 22 Mei 2013).

b. Hambata yang Bersifat External

Masyarakat selalu menginginkann urusan cepat selesai, terkadang ada masyarakat yang komplain kenapa KTP/KK yang diuruskan tidak selesai dalam waktu satu hari seperti yang ada di SOP, tetapi masyarakat tidak memperhatikan apakah persyaratan belum lengkap dan yang kami maksud satu hari kerja ialah dua hari kerja dan tidak terhitung hari libur (Wawancara Kasubag Kepegawaian, 22 Mei 2013).

BAB IV

ANALISA DATA

Pada bab ini penulis menganalisa data yang telah disajikan pada bab sebelumnya yaitu, Penerapan Fungsi Kehumasan di Pemerintah Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada masyarakat dan faktor apa saja yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat, dengan menggunakan analisa deskriptif kualitatif yaitu, dengan menjelaskan dan menggambarkan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka-angka. Selanjutnya analisa data ini akan dipadukan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada kerangka teoritis.

Sejalan dengan sifatnya adalah *deskriptif*, maka analisa yang digunakan adalah teknik analisa *deskriptif kualitatif*. sesuai dengan pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisa data tidak diperlukan dengan angka-angka dan tidak dengan uji statistik melainkan non statistik dengan penelitian bersifat kualitatif. (Moleong 2004: 5).

A. Penerapan Fungsi Kehumasan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat di Pemerintah Kecamatan Tampan

1. Penerapan Fungsi Kehumasan

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat

Berdasarkan data yang telah didapatkan Pemerintah Kecamatan Tampan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat terlebih dahulu memberikan penerangan kepada masyarakat, hal ini bisa dilihat di Standar Operasional Pelayanan (SOP), dan apabila masyarakat kurang paham dengan prosedur maka bisa ditanyakan kepada pegawai dan pegawai dengan senang

hati menjelaskan prosedur yang akan di lalui sesuai dengan apa yang akan di urus.

Setiap Kantor Camat di Kota Pekanbaru dalam memberikan peyanan harus berdasakan SOP yang telah di tetapkan bersama DISDUKCAPIL kota Pekanbaru. SOP berisikan tentang prosedur, persyaratan, lama waktu, penyelesaian, biaya pengurusan, dan dasar hukum yang dipakai (Sumber Kantor Kecamatan Tampan).

- b. Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.

Salah satu strategi komunikasi adalah persuasi yaitu berusaha mencari tahu sesuatu yang telah diyakini dan dapat membujuk komunikan, skaligus mempengaruhi agar opini digiring sesuai dengan keinginan dan tujuan dari komunikasi tersebut (Ruslan. 1997 : 33).

Pendekatan persuasif dan edukatif, dapat dilakukan untuk menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publik yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan maupun dengan pendekatan persuasif agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, dan lain sebagainya (Ruslan 1998: 143).

Komunikasi persuasif yaitu upaya seseorang dalam mengkomunikasikan pesan kepada orang lain yang sifatnya ingin diubah atau dibentuk. Komunikasi persuasi biasanya banyak digunakan pada pekerjaan yang berhubungan mempengaruhi seperti humas dan sales bahkan psikolog sendiri (Effendi, 2003 : 33).

Menurut analisa penulis komunikasi persuasif yang dilakukan Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat cukup bagus hal ini bisa dilihat dengan adanya Pemerintah Kecamatan Tampan memanggil tokoh masyarakat sekitar seperti, pegawai kelurahan, RT/RW, dan perwakilan dari masyarakat, untuk memberikan penjelasan secara langsung tentang prosedur, persyaratan, biaya pengurusan, dan jangka waktu penyelesaian surat-surat di Kantor Kecamatan Tampan. selanjutnya apabila masih ada masyarakat yang komplain maka akan diberikan pengetahuan secara langsung oleh pihak Kecamatan dan akan dicarikan solusi terbaik karena biasanya, masyarakat yang komplain disebabkan dua hal, kekeliruan petugas dan yang kedua, ketidak tahuan masyarakat itu sendiri tentang prosedur yang ada.

- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Pemerintah Kecamatan Tampan sebagai instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus bisa memberikan suasana keakraban dan berupaya mengintegrasikan sikap dan perbuatan agar tercipta hubungan harmonis. Adapun upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Tampan agar dekat dan menyatu dengan masyarakat ialah dengan mengadakan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan contoh dari kegiatan-kegiatan humas adalah melobi berbicara dengan publik, menyelenggarakan acara, dan membuat pernyataan tertulis (Soemirat, 2005: 89).

Pemerintah Kecamatan Tampan sebagai instansi yang menjalankan fungsi humas melakukan kegiatan komunikasi organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik. Menurut Edward (dalam Ruslan, 2007: 25) fungsi humas antara lain:

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

d. Mengidentifikasi Masalah

Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.

Mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melakukan tindakan. Sebelum melakukan tindakan harus terlebih dahulu harus mengetahui apa yang diperlukan publik, siapa saja yang masuk dalam publik, bagaimana keadaan publik dipandang dari berbagai faktor (Soemirat 2005: 90).

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan Pemerintah Kecamatan Tampan ialah melakukan pengumpulan data terlebih dahulu sebelum menjalankan program yang diberikan oleh Wali Kota Pekanbaru, yakni didapati bahwa masyarakat sangat menginginkan pelayanan Prima yang memperhatikan kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Namun pegawai Kantor Camat Tampan belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, hal ini dikarenakan lemahnya mental sebaagaian pegawai dalam menghadapi masyarakat, dan keterbatasan peralatan dan keuangan.

e. Perencanaan dan program

Berdasarkan hasil Wawancara penulis dengan Camat Tampan, Pemerintah Kecamatan Tampan tidak ada menyusun program jangka panjang maupun jangka pendek dalam melakukan program kerja, yang ada hanya mengikuti program dari Pemerintah Kota Pekanbaru.

Menurut analisa penulis Pemerintah Kecamatan Tampan, meskipun dibawah pengawasan Pemerintah Kota Pekanbaru, harus berinisiatif menyusun program kerja sendiri yang disesuaikan dengan kondisi, keadaan dan kemampuan.

Ada empat alasan untuk menyusun program kerja

- 1) Untuk menetapkan target-target operasi Pemerintah Kecamatan Tampan yang nantinya menjadi tolak ukur atas segenap hasil yang di peroleh.
- 2) Untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang diperlukan.
- 3) Untuk menyusun skala prioritas guna menentukan :
 - a) Jumlah program
 - b) Waktu yang diperlukan untuk melaksanakan segenap program yang telah diprioritaskan itu.
- 4) Untuk menentukan kesiapan atau kelayakan berbagai upaya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan jumlah dan kualitas:
 - a) SDM yang ada
 - b) Daya dukung dari berbagai peralatan fisik seperti, alat-alat Kantor, mesin cetak, kamera, kendaraan, dan sebagainya.

c) Anggaran dana yang tersedia

Hal-hal yang perlu diingat dalam menjalankan program:

i) Jam kerja

ii) Prioritas

iii) Penentuan waktu

iv) Sumber daya

v) Peralatan

vi) Anggaran

f. Aksi dan Komunikasi

Dari hasil Wawancara penulis dengan Camat Tampan diketahui bahwa sasaran utama dalam aksi dan komunikasi Pemerintah Kecamatan Tampan adalah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tampan.

Hal ini sesuai dengan paradigma yang mengatakan, sebesar apapun suatu organisasi tidak mungkin menjangkau semua orang. Ia harus menentukan sebagian diantaranya yang sekiranya paling sesuai atau yang paling dibutuhkannya. Dengan jenis dan jumlah kalayak yang lebih terbatas, suatu organisasi akan lebih efisien dengan menggarapnya apabila jika dikaitkan dengan kelangkaan sumber daya.

Selanjutnya Pemerintah Kecamatan Tampan menggunakan media dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat seperti, surat edaran, dan sepanduk, surat seperti ini tidak saja ditujukan kepada tokoh atau pribadi-pribadi tertentu saja, tetapi juga berbagai macam lembaga yang disekitar, atau untuk di pajang di tempat-tempat umum. Tujuannya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang program yang akan dijalankan.

g. Evaluasi

Berdasarkan hasil Wawancara penulis, kinerja pegawai Kantor Camat Tampan dievaluasi setiap sebulan sekali melalui rapat bulanan. apabila masih ada pegawai yang tidak disiplin, maka akan diberikan teguran atau sanksi dari Wali Kota.

Evaluasi dilakukan untuk menentukan atau memperhatikan nilai suatu program termasuk pengelolaan maupun hasil atau dampak pelaksanaannya. Melalui evaluasi, akan diketahui faktor yang menjadi kegagalan ataupun keberhasilan suatu program, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah selanjutnya yang seharusnya akan dilakukan. Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap penelitian, perencanaan dan ekton/aksi.

Seluruh program yang ditetapkan dievaluasi apakah sesuai dengan apa yang diharapkan. Caranya dengan melakukan penelitian mengenai :

- 1) Program yang dijalankan apakah sesuai dengan yang direncanakan
- 2) Kelemahan atau hambatan-hambatan program
- 3) Mengetahui opini atau sikap dari khalayak, apakah sesuai dengan apa yang diharapkan
- 4) Menentukan apakah program bisa diteruskan dengan tahapan berikutnya atau kembali dilakukan dengan penyempurnaan atau dirubah.

h. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

Berdasarkan pada prinsipnya Pemerintah adalah sebuah organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi melayani masyarakat dan bagaimana bisa memberikan pelayanan terbaik yang semua itu sangat tergantung pada kesiapan SDM disamping didukung oleh SDA dan teknologi informasi.

Pemerintah Kecamatan Tampan, dalam melayani publik menerima masukan dan saran dari masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan adanya kotak saran yang disediakan Pemerintah, untuk mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dari pelayanan yang telah diberikan selama ini.

- i. Pemerintah Kecamatan Tampan memberikan pelatihan kehumasan kepada para pegawai agar dapat memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat.

Untuk menunjang SDM agar lebih mampu memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat, maka diperlukan pelatihan kehumasan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kinerja para pegawai, memberikan pemahaman etika pelayanan para pegawai terhadap masyarakat dan juga untuk meningkatkan kerja sama, kekompakan dan kebersamaan para pegawai.

Standar kualitas sumber daya manusia organisasi era perubahan membutuhkan sosok yang mampu mengembangkan kognisi, kreativitas dan kecerdasan emosi. motivasi yang kuat diperlukan untuk dapat mencapai kualitas SDM yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan

Beberapa kiat meningkatkan motivasi, pertama berdasarkan teori Goal setting yaitu dengan menentukan tujuan spesifik, khusus dan sulit yang dapat meningkatkan kinerja yang lebih tinggi, kemudian faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah umpan balik, komitmen pada tujuan, *self efensiency* dan budaya. Kedua adalah berdasar teori penguatan

(*Rainforcement*) dimana penghargaan meningkatkan motifasi. Ketiga adalah teori keadilan dimana individu termotivasi jika merasa diperlukan secara adil jika dibandingkan dengan orang lain. Keempat yaitu teori harapan dimana kuatnya kecendrungan bertindak bergantung pada kuatny harapan dimana tindakan itu akan diikuti outcomes dan daya tarik outcome tersebut.

Pelayanan Prima menerangkan bahwa layanan Prima adalah memberikan kepada pengguna produk/jasa apa yang betul-betul merka butuhkan dan inginkan bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Pelayanan Prima menjadi penting karena kepuasan masyarakat mejadi tujuan penting instansi Pemerintah.

Hal ini Pemerintah Tampan selalu memantau para pegawainya agar tetap terus meberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan selalu memberikan pengetahuan tentang penerapan kehumasan yang terbaik.

Namun menurut analisa penulis Pemerintah Kecamatan Tampan belum cukup dengan memantau dan memberikan pengetahuan tentang kehumasan tetapi juga berinisiatif memberikan pelatihan kehumasan dan workshop kehumasan sendiri, namun Pemerintah Kecamatan Tampan berencana memberikan pelatihan dan workshop tersebut. Penulis berpandangan bahwa kunci untuk memberikan pelayanan Prima adalah kita dapat mencintai dan menikmati tugas yang menjdi tanggung jawab kita.

2. Peningkatan Pelayanan Prima

a. Kecepatan

Kecepatan waktu, lamanya waktu, merupakan bagian penting yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Kecamatan Tampan yang telah dijanjikan di dalam SOP, sebab dengan tepat waktu merupakan salah satu bukti

profesionalitas kerja instansi atau organisasi tersebut, hal ini didukung dengan Wawancara penulis sebelumnya, bahwa Kantor Camat Tampan benar-benar sangat menghargai waktu, hal ini berdasarkan isi SOP yang menyatakan bahwa, proses permintaan masyarakat tempat waktu apabila persyaratannya lengkap.

b. Ketepatan

Ketepatan dalam menyampaikan informasi adalah hal yang sangat penting yang harus diperhatikan Kantor Kecamatan Tampan agar informasi yang diterima masyarakat tidak salah, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan baik prosedur dan persyaratan yang harus dilalui dan dipenuhi. Pengetahuan pegawai yang luas merupakan kunci utama ketepatan dalam memberikan informasi.

Dalam observasi penulis (Rabu, 22 Mei 2013), Pemerintah Tampan sangat memperhatikan hal ini terbukti dengan adanya memberikan musyawarah atau rapat kepada pegawai tentang prosedur, persyaratan, biaya jangka waktu penyelesaian dan dasar hukum yang digunakan.

c. Keramahan

Bidang Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Tampan dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat, selalu mendengar dan menanggapi, atas keluhan-keluhan yang diutarakan oleh masyarakat dan berjanji akan memperbaiki kesalahan tersebut. Keramahan di Kantor Kecamatan Tampan yang telah dilakukan bidang pelayanan umum sudah cukup baik.

d. Kenyamanan

- 1) Kebersihan ruang tunggu
- 2) Fasilitas tempat duduk

- 3) Tersedianya alat pendingin ruangan
- 4) Fasilitas lapangan parkir
- 5) Tersedia alat informasi
- 6) Tidak adanya kebisingan
- 7) Tidak adanya bau tidak sedap
- 8) Pencahayaan yang sempurna

Kenyamanan adalah hal sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagian kebersihan adalah suatu bagian sangat penting dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat terutama yang menyangkut kebersihan ruang tunggu. Tanggung jawab bagian kebersihan, dapat dikatakan mulai dari kerapian dan kebersihan ruang mulai dari perlengkapannya, sampai pada rencana pengadaan atau penggantian alat dan perlengkapan, serta pemeliharaan Kantor Camat Tampan, seperti ruang tunggu, ruang rapat, ruang pegawai dan toilet. Maka para petugas kebersihan dituntut untuk memiliki prilaku, pengetahuan, ketrampilan tentang bagaimana menjaga kebersihan dan kerapian ruang Kantor Camat Tampan dengan menggunakan peralatan yang benar. Dengan demikian dapat terjamin kualitas kenyamanan sesuai apa yang diinginkan masyarakat.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Tampan

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan analisa penulis, terhadap data yang didapatkan dilapangan, faktor-faktor pendukung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tampan adalah adanya pemantauan dan pemberian pengetahuan tentang kehumasan, adanya peralatan yang mendukung untuk

mempermudah dan memperlancar kegiatan pelayanan seperti, komputer, printer, telepon, dan mesin pres. Menurut penulis dengan adanya perlengkapan kegiatan pelayanan seperti ini cukup membantu para pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Disamping itu sebahagian besar pegawai sudah sarjana, sehingga mereka mampu memahami tugas masing-masing dan bekerja dengan baik. Sehingga dengan hal ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan inovasi-inovasi terbaru yang mempermudah masyarakat yang tetap memperhatikan aturan yang ada.

2. Faktor Penghambat

a) Hambatan yang Bersifat Internal

Faktor-faaktor penghambat Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima adalah datang dari diri pribadi para pegawai ialah perbedaan persepsi, dan lemahnya mental para pegawai dalam menerima informasi dan lemahnya mental para pegawai dalam menghadapi masyarakat.

Berdasarkan analisa penulis, terhadap data yang diperoleh dilapangan, faktor penghambat yang datang dari diri para pegawai ialah perbedaan pendapat, dan lemahnya mental pegawai, hal itu wajar, karena persepsi seseorang dalam menghadapi permasalahan pasti berbeda-beda. selanjutnya untuk mengatasi permsalahan ini, Pemerintah Kecamatan Tampan, selalu memantau dan memberikan pengetahuan tentang kehumasn dan setiap bulannya selalu diberi arahan agar melayani masyarakat dengan baik, sesuai dengan setandar pelayanan (SOP).

b) Hambatan yang Bersifat External

Menurut analisa penulis hambatan dari faktor external ini ialah adanya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada mereka tidak memperhatikan SOP, sehingga mereka datang berkali-kali dan bertanya dengan petugas. Namun hal ini masih bisa dikatakan wajar, karena setiap orang pasti berbeda-beda dalam menerima informasi dan dapat diatasi dengan pendekatan persuasif dengan petugas.

Selanjutnya faktor penghambat Pemerintah Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat ialah adanya hari libur, sehingga menghambat kecepatan penyelesaian dari permintaan masyarakat. Kecepatan yang dimaksud Pemerintah Kecamatan Tampan, ialah berdasarkan hari kerja tidak termasuk hari libur dan hari minggu. Menurut penulis, disinilah peran Camat sangat dibutuhkan, bagaimana cara untuk mengatasi penghambat agar tetap memberikan pelayanan masyarakat dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah data disajikan dan dianalisa, maka penulis selanjutnya mengambil kesimpulan dari penelitian yang diteliti ini yaitu tentang

1. Penerapan fungsi Kehumasan Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan Pelayanan Prima yaitu sebagai berikut :
 - a. Pemerintah Kecamatan Tampan menerapkan fungsi kehumasan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hal ini ditandai Camat Tampan menjalankan proses humas dan fungsi humas dalam kinerjanya.
 - b. Bidang Pelayan Umum adalah suatu bagian yang sangat penting di Kantor Kecamatan Tampan karena bagian inilah yang selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat yang merupakan tujuan utama dari Kantor Camat. Maka sudah tepat apa yang dilakukan oleh Camat Tampan, memberikan pengetahuan kepada para pegawainya tentang kehumasan, karena salah satu fungsi kehumasan adalah memmberikan pelayanan yang terbaik (*service of excellent*).
 - c. Komunikasi, yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Tampan untuk memberi penjelasan kepada masyarakat cukup bagus dengan adanya kegiatan mengundang para lurah, RT/RW setempat.
 - d. Kendala yang dihadapi Pemerintah Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat ialah lemahnya mental para pegawai dalam menghadapi masyarakat.
2. Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan Pelayanan Prima kepada masyarakat selalu memperhatikan berbagai hal sebagai berikut :

- a. Kecepatan
 - b. Ketepatan
 - c. Keramahan
 - d. Kenyamanan
3. Faktor-faktor penghambat Pemerintah Kecamatan Tampan dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada masyarakat
- a. Faktor internal
 - b. Faktor external

B. Saran-saran

1. Harapan-harapan
 - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pada Kantor Kecamatan Tampan dapat membuat pelatihan-pelatihan Kehumasan untuk meningkatkan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
 - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan kedisiplinan, kecepatan, ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pada Pemerintah Kecamatan Tampan dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki dalam proses komunikasi sehingga dapat memperbaiki apa saja yang harus diperbaiki dan apa saja yang harus dipertahankan untuk kemajuan instansi tersebut.

2. Pesan

Semoga dengan adanya penelitian ini Pemerintah Kecamatan Tampan dapat meningkatkan kedisiplinan para pegawai sehingga terciptanya image positif dari masyarakat, dan tentunya dapat memuaskan masyarakat dengan pelayanan terbaik atau Prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Budy Supriyanto. 2009, *Manajemen Pemerintah*. Jakarta: media Brilian
- Bungin Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: kencana
- Efendy, Onong uchjana. 1992. *Hubungsan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT. Remaja rosdakarya
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank Jakara* : Kencana
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENEG PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Lexy J. Moleng. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Majid Abdul, Suharto. 2009. *Costumer Sevise Dalam Bisnis Dan Tranportasi*. Jakarta: PT. Raja grafinndo No. 30 & 31
- Patilima Hamid. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Alfabeta PT. Raja Grafindo.
- Roslan Rosady. 2003. *Meotde Penelitian Public Relatiaon Dan Komunikasi..* Jakarta: PT. Raja Garfindo.
- Rroslan Rosady. 1998. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Garfindo.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitaian Public Relation dan komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

- Soemirat Sholeh.2005.Dasar Dasar Publik Relation dan Komunikasi.Jakarta :
- Soenarto. 2001. .*Otonomi Daerah dan Pelayanan Publik*.*Buletin Pengawasan*,
- Sutopo, dan Drs. Suryanto Adi, 2006.*Pelayanan Prima*.Jakarta: Lembaga Administrasi Negara - Republik Indonesia
- Uchjana efendy, Onong.2005.*Komunikasi Teori dan Praktek*.Bandung:PT.Remaja Rosda Karya.
- W.J.S Poerwadarmita.2007.*Kamus Umum Bahasa Indonesia* Jakarta.Balaiputaka.