

MANAJEMEN HUMAS DALAM UPAYA PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK
(Studi Deskriptif Kualitatif di Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemkab Kulon
Progo Periode Bulan Januari - Maret 2014)



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

TIYA OKTAVIANA

NIM 10730101

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2014

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Tiya Oktaviana
Nomor Induk : 10730101
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, Mei 2014

Yang menyatakan,



Tiya Oktaviana

NIM. 10730101

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Tiya Oktaviana

NIM : 10730101

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul : MANAJEMEN HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO DALAM MENGELOLA PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN ADUAN MASYARAKAT PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) SEBAGAI UPAYA PERBAIKAN LAYANAN ADUAN. (Studi Deskriptif Kualitatif di Bagian Teknologi Informasi dan Humas Periode Bulan Januari – Maret 2014).

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu ilmu komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 29 Mei 2014

Pembimbing



Yani Tri Wijayanti, M.Si

NIP.19800326 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571 Yogyakarta 55281



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/0780 /2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN HUMAS DALAM UPAYA PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemkab Kulonprogo Periode Bulan Januari-Maret 2014)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Tiya Oktaviana
NIM : 10730101

Telah dimunaqosyahkan pada : Jum'at, tanggal: 13 Juni 2014
dengan nilai : 86 (A/B)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQSYAH :

Ketua Sidang

Yani Tri Wijayanti, S.Sos.,M.Si
NIP. 19800326 200801 2 010

Penguji I

Drs. H. Bono Setyo, M.Si
NIP. 19690317 200801 1 013

Penguji II

Mokh. Mahfud, S.Sos.I.,M.Si
NIP. 19770713 200604 1 002

Yogyakarta, 25-6-2014
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora



Prof. Dr. H. Didung Abdurahman, M.Hum
NIP. 19630308 198903 1 010

MOTTO

Orang besar menempuh jalan ke arah tujuan melalui rintangan dan kesukaran yang hebat (Nabi SAW)

Sifat orang yang berilmu tinggi adalah merendahkan hati kepada manusia dan takut kepada Tuhan (Nabi SAW)

Menuntut ilmu adalah ibadah, mempelajarinya tasbih, mencarinya adalah jihad, mengajarkannya shadaqah, ilmu adalah sahabat dekat dalam kesendirian dan teman dalam kesepian (Nabi SAW)

Meraih ilmu harus dengan kesabaran dan ketenangan (Nabi SAW)

HALAMAN PERSEMBAHAN

karya ini khusus dipersembahkan kepada :

Ibu dan Abah terkasih

Kakak, Adek, dan tiga ponakanku tercinta

Serta,

Almamater Fishum UIN Sunan Kalijaga

Terkhusus bagi ke**ll**mu**an** **Komunikasi**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang ‘Manajemen Humas Dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik’. Penelitian ini dilakukan di Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemkab Kulon Progo pada periode bulan Januari – Maret 2014. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. DR. H. Dudung Abdurrahman, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. H. Bono Setyo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Yani Tri Wijayanti, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
4. Mokh. Mahfud, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga Dewan Penguji II yang telah mengarahkan penulisan skripsi.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Rudi Widiyatmoko, S.Sos selaku Kepala Bagian TI dan Humas Setda Kabupaten Kulon Progo yang telah berkenan memberikan waktu dan membantu proses penelitian.

7. Heri Widada, SIP selaku Kepala Sub Bagian Data dan Informasi Bagian TI dan Humas Setda Kabupaten Kulon Progo yang telah membantu proses penelitian.
8. Burhanuddin, SST selaku Sekretaris Tim Pelaksana PPID, Pengolah dan Penyaji Data Sub Bagian Data Informasi Bagian TI dan Humas yang telah membantu penggalan data-data yang dibutuhkan penulis.
9. Seluruh tim pelaksana PPID Kabupaten Kulon Progo yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu atas bantuan, dukungan, dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penelitian.
10. Ibu dan Abah tercinta yang telah memberikan segala yang dibutuhkan penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan umur panjang kepada keduanya.
11. Kakak, adik, dan segenap keluarga besar penulis berkat doa dan dukungan selama ini.
12. Teman-teman Ikom C 2010 yang sekarang sibuk sendiri-sendiri, empat tahun sudah kita menimba ilmu bersama, semoga diberi kelancaran dan kemudahan.
13. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Kepada semua pihak tersebut penulis doakan semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT sebagai amal jariyah, dan mendapatkan limpahan rahmat, karunia, kesehatan, dan rizki dari-Nya, Allahumma Amin.

Yogyakarta, Mei 2014

Penyusun

Tiya Oktaviana

NIM. 10730101

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	9
E. Landasan Teori	12
F. Kerangka Pemikiran	21
G. Metode Penelitian	22

BAB II GAMBARAN UMUM PEMKAB KULON PROGO

A. Sejarah dan Perkembangan Pemkab Kulon Progo	28
B. Kondisi Umum Pemkab Kulon Progo	32
C. Visi dan Misi Kabupaten Kulon Progo	34
D. Lambang, Logo, dan Semboyan Pemkab Kulon Progo	35
E. Bagian TI dan Humas Pemkab Kulon Progo	42
F. Tugas Bagian TI dan Humas Pemkab Kulon Progo	44
G. Pusat Pelayanan Informasi dan Aduan Masyarakat PPID Kulon Progo ...	50

BAB III PEMBAHASAN

A. MANAJEMEN HUMAS PEMKAB KULON PROGO	61
1. Mendefinisikan Masalah	61
2. Perencanaan dan Pemrograman	73
3. Aksi dan Komunikasi	93
4. Evaluasi	100
B. UPAYA PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK	106
C. PELAYANAN PUBLIK	111

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	123
B. Saran	126

DAFTAR PUSTAKA	129
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	131
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Tabel Matriks Telaah Pustaka	11
Tabel 2	: Teknik <i>Key Person</i>	23
Tabel 3	: Data Aduan <i>Website</i> Bulan Januari 2014	78
Tabel 4	: Data Aduan <i>Website</i> Bulan Februari 2014	79
Tabel 5	: Data Aduan <i>Website</i> Bulan Maret 2014	80
Tabel 6	: Data Aduan SMS Bulan Januari 2014	81
Tabel 7	: Data Aduan SMS Bulan Februari 2014	82
Tabel 8	: Data Aduan SMS Bulan Maret 2014	83
Tabel 9	: Data Aduan Telepon Bulan Januari – Maret 2014	84
Tabel 10	: Data Aduan <i>Email</i> Bulan Januari 2014	84
Tabel 11	: Data Aduan <i>Email</i> Bulan Februari 2014	85
Tabel 12	: Data Aduan <i>Email</i> Bulan Maret 2014	85
Tabel 13	: Data Frekuensi Aduan Bulan Januari – Maret 2014	86
Tabel 14	: <i>Standart Operating Procedure</i> PPID Kulon Progo	95
Tabel 15	: Alur Penerimaan Aduan PPID Kulon Progo dari Berbagai Media	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Empat Langkah Proses PR	14
Gambar 2 : Model Segitiga Pelayanan Publik	16
Gambar 3 : Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4 : Proses Analisis Data Kualitatif	26
Gambar 5 : Lambang Pemkab Kulon Progo	35
Gambar 6 : Logo Kabupaten Kulon Progo Binangun	37
Gambar 7 : Formlir <i>Online</i> Aduan pada <i>Website</i> PPID Kulon Progo	67
Gambar 8 : Alur Pelayanan Aduan Masyarakat	98
Gambar 9 : Implementasi Empat Langkah Proses PR pada PPID Kulon Progo	105
Gambar 10 : Strategi Integrasi Pelayanan PPID Kulon Progo	115
Gambar 11 : Implementasi Model Segitiga Pelayanan Publik pada PPID Kulon Progo	119

ABSTRACT

Public service is an activity which concerns on completing the basic needed of the citizen and the inhabitant. This focuses on providing various goods, services, and/or administration service conducted by a bureaucracy to serve publics. One of the public service's tasks is to build a sphere for the citizens to criticize the government policy as complaint. Then, the government can figure out their obstacles to solve. In this occasion, government reGENCY of Kulon Progo has created it named 'Layanan Aduan' which is conducted by public relation of government reGENCY of Kulon Progo (Humas Pemkab Kulon Progo). During a process to serve the citizens, public relation faces some problems such as the limited human sources, the mechanism of complaint procedure, and the ambivalence of cohesiveness. Consequently, these aspects haunt them to respond and to follow up public's complaint, and then, the public's participation begins to decrease.

Relating to this paper, this research entitled "*Manajemen Humas Dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif di Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemkab Kulon Progo Pada Periode Januari – Maret 2014)*". This research applies public relation management theory by Cutlip, Center, and Broom. Besides, this employs the triangle of public service by Albrecht and Zemke. As a result, this analysis concludes that there are two reparations which should be applied by public relation management to empower the system. They are the internal communication and the organization's external.

Key words : Public Service, Public Relation Management, Public Service Management.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Saleh, 2010 : 2). Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik (Saleh, 2010 : 227). Maka seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak membutuhkan adanya suatu pelayanan dari pemerintah.

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan sejalan dengan tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Pembaruan tersebut dapat dilihat dari sisi paradigma pelayanan maupun format pelayanan. Pergeseran pandangan mengenai pelayanan publik saat ini tengah mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian sesungguhnya. Sedangkan format pelayanan terus mengalami perbaikan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah memberikan ruang kepada publik untuk menyalurkan berbagai bentuk aduan masyarakat kepada pemerintah daerah setempat. Supaya keterbukaan informasi publik di atas dapat dilaksanakan, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Kulon Progo mendirikan Pusat Pelayanan Informasi dan Aduan Masyarakat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada tahun 2013 yang selanjutnya dalam penelitian ini akan disebut dengan PPID Kulon Progo. Tujuannya ialah untuk memberikan dan mendapatkan beragam informasi berupa saran atau usul, pertanyaan, keluhan, dan aduan dari masyarakat, kemudian dipetakan dan diteruskan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bersangkutan atau PPID pembantu untuk ditindak lanjut. Demikian terwujud transparansi informasi yang mengarus pada satu komponen terpadu dan menciptakan hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat, serta mewujudkan citra positif bagi Pemkab Kulon Progo secara khusus.

Layanan aduan masyarakat ini dapat disampaikan melalui beragam media yakni bisa melalui *Short Messages Service* (SMS), telepon, *website*, faksimili, atau datang langsung di kantor PPID. Layanan ini diselenggarakan oleh Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo berdasarkan SK Bupati No 215 Tahun 2013. Sebagaimana diatur dalam UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik (KIP) yang

mengatur akses informasi dari lembaga publik supaya informasi terbuka pada masyarakat sehingga berdampak pada sistem manajemen dan tata kelola kelembagaan publik khususnya mengenai pola kerja dan aturan data serta informasi antar unit kerja di lembaga masing-masing (sumber : www.kulonprogokab.go.id).

Pada umumnya masyarakat Kulon Progo mempunyai berbagai aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk aduan tersebut berupa keluhan, saran, ide, pertanyaan, informasi dan sebagainya yang ingin disampaikan kepada pemerintah. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Selain itu masih terjadi ketidakadilan serta pungutan liar yang membebankan. Misalnya dilansir situs www.kulonprogokab.go.id mengenai aduan prosedur yang sulit untuk mendapatkan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) dan Asuransi Kesehatan (Askes) yang dikeluhkan masyarakat Kulon Progo. Adanya perubahan alur layanan Jamkesda dan Askes dalam Badan Pengelola Jaminan Kesehatan (BPJS) bisa menjadi masalah, karena pasien tidak bisa langsung berobat ke rumah sakit tipe B, tapi harus melalui rumah sakit tipe C dahulu. Permasalahan lainnya seperti infrastruktur berupa jalan, fasilitas kesehatan, pendidikan, masalah air, listrik, udara, serta sejumlah

permasalahan lain yang membutuhkan fungsi pemerintah masih harus ditangani secara serius oleh Pemkab Kulon Progo.

Kendati Pemkab Kulon Progo telah memfasilitasi adanya PPID Kulon Progo sebagai layanan aduan masyarakat, pengelolaannya pun masih sederhana. Hal ini dapat dilihat dari aduan melalui media *website* yang masuk dalam situs resmi PPID Kulon Progo, di mana admin turut memberikan tanggapan dengan mengucapkan kata terima kasih dan permintaan untuk menunggu tindak lanjut. Padahal tanggapan dan tindak lanjut atas aduan masyarakat merupakan kewenangan SKPD terkait. Sementara mekanisme PPID Kulon Progo, aduan masyarakat yang masuk akan melalui tahapan admin (petugas) dan operator (PPID pembantu). Pesan yang masuk akan diterima oleh admin kemudian dilakukan proses identifikasi pesan dan proses pemetaan terhadap SKPD yang dituju, lalu mengirimkannya pada PPID pembantu. Pesan yang diterima PPID pembantu akan dilakukan koordinasi mengenai jawaban yang akan diberikan dan dikirimkan kepada pengirim pesan melalui PPID Kulon Progo.

Sebagai contoh aduan yang dikirimkan oleh Susatra pada tanggal 2 Desember 2013, diambil dari *website* PPID Kulon Progo. Isinya, *“Pak Pol PP... pelajar yang berkeliaran dan pacaran saat jam sekolah tolong ditertibkan...dihukum suruh bersihin alun-alun aja dan apel tiap hari bareng*

pol pp”. Aduan tersebut ditanggapi dengan, “*terima kasih, akan ditindak lanjuti*” (sumber : www.ppid.kulonprogo.go.id).

Contoh selanjutnya aduan atas nama Novi yang dikirim tanggal 24 Desember 2013 berisi, “*Mohon perbaiki jalan KUA Panjaitan ke Selatan dan jalan Tayuban yang menuju ke panjaitan. Matur nuwun*”. Aduan tersebut mendapatkan tanggapan, “*akan kami usulkan sesuai mekanisme yang ada terima kasih, admin*” (sumber : www.ppid.kulonprogo.go.id).

Kemudian ada sedikit perubahan pada tanggapan yang diberikan bulan Januari 2014, menempatkan dinas terkait yang menjadi tujuan aduan dalam pemberian tanggapan aduan. Seperti aduan oleh Tutik Mindrayati pada tanggal 9 Januari 2014 yang berisi, “*Mengenai bedah rumah mbah wal di margosari belum ada kelanjutan*”. Aduan tersebut mendapat jawaban, “*Bupati : silakan ditunggu 1 bulan lagi*” (www.ppid.kulonprogo.go.id).

Tanggapan-tanggapan dari aduan masyarakat tersebut masih terbilang minim. Hal ini disebabkan mekanisme tanggapan belum sesuai prosedur dan dinilai masih belum siap. Selain itu SKPD dinilai kurang responsif yang menyebabkan lambatnya proses tindak lanjut. Sudah seharusnya Humas Pemkab Kulon Progo mengevaluasi mekanisme tersebut yang diimbangi dengan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, strategi pelayanan yang baik, serta menyamakan pemahaman. Hal ini mengingat data statistik jumlah aduan masyarakat terus mengalami peningkatan, sebagaimana

rekap data PPID Kulon Progo yang masuk melalui *website* pada bulan Maret 2014 naik sebanyak 31 aduan (sumber : dokumen PPID Kulon Progo).

Sementara itu data lain yang diperoleh bahwa kinerja pelayanan publik Pemkab Kulon Progo masih terbilang rendah yang menempatkannya di bawah Pemerintah Kota Yogyakarta dan Pemkab Sleman, berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan publik oleh Tim Penilai Daerah Provinsi DIY dalam kurun waktu minggu ketiga Juli hingga minggu keempat September 2013 (www.jogjakota.co.id). Demikian Humas Pemkab Kulon Progo dituntut terus melakukan upaya perbaikan pengelolaan PPID Kulon Progo sebagai langkah memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat dalam kerangka pelayanan publik.

Upaya pemerintah melakukan komunikasi dengan semua elemen masyarakat untuk menyerap kebutuhan dan keinginan masyarakat akan berjalan lambat jika proses manajemen yang terjadi di tubuh humas dalam mengelola PPID Kulon Progo masih minim bahkan bisa menjadi buruk apabila tidak ada upaya perbaikan. Tentu hal ini justru membawa dampak yang lebih besar dalam penyelenggaraan pelayanan aduan tersebut. Akibatnya kepercayaan masyarakat berkurang terhadap kinerja pemerintah. Buruknya sistem manajemen humas dapat diurai dengan pemecahan permasalahan humas dari proses manajemen humas menurut Cutlip, Center, dan Broom

(2006 : 320) yaitu : mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, serta mengevaluasi program.

Fungsi humas dalam pengelolaan PPID Kulon Progo ialah sebagai mediator penyampai pesan dari masyarakat kepada Pemkab Kulon Progo atau dinas terkait. Pengelolaannya pun membutuhkan implementasi manajemen humas yang baik agar berbagai aduan masyarakat dapat segera ditangani dan bersolusi dengan tepat. Berdasarkan rekap data aduan media *website* PPID Kulon Progo terdapat beberapa aduan belum ditanggapi langsung oleh dinas yang dituju, sehingga jawaban yang diberikan sebatas akan diteruskan kepada dinas tersebut. Demikian akan menghambat tugas humas yang seharusnya dapat segera direspon namun justru mengurai waktu lebih lama.

Maka penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan secara mendalam manajemen Humas Pemkab Kulon Progo dalam mengelola Pusat Pelayanan Informasi dan Aduan Masyarakat PPID Kulon Progo sebagai tanggung jawab Bagian Teknologi Informasi dan Humas Kulon Progo yang nantinya dapat memperbaiki layanan aduan tersebut. Berdasarkan persoalan-persoalan yang telah dikemukakan sebelumnya, pembatasan penelitian dalam pengelolaan humas pada PPID Kulon Progo untuk pelayanan aduan berdasarkan periode bulan Januari sampai Maret 2014. Penelitian ini menyajikan adanya data dan hasil analisis yang berguna untuk mengetahui manajemen humas yang diimplementasikan pada pengelolaan PPID Kulon

Progo. Sehingga berguna bagi upaya perbaikan pengelolaan PPID Kulon Progo dan menjawab persoalan kelemahan pengelolaannya di bagian Humas Pemkab Kulon Progo.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut :

“Bagaimana manajemen humas dalam upaya perbaikan layanan publik?”.

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen humas dalam upaya perbaikan layanan publik.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritik

Memperkaya kajian bidang Ilmu Komunikasi, khususnya humas pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga berguna sebagai tinjauan pustaka bagi penelitian bidang komunikasi selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan wacana, masukan, dan evaluasi bagi Humas Pemkab Kulon Progo secara khusus dalam upaya perbaikan layanan aduan.

D. TELAAH PUSTAKA

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa rujukan dari hasil penelitian lain mengenai komunikasi khususnya *public relations* yang berkaitan dengan manajemen humas atau penelitian lain dengan tema yang relevan. Penelitian lain yang menjadi rujukan bagi peneliti adalah sebagai bahan perbandingan sehingga dapat dibedakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Faiq Hatta Wardhana (2013), mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga, yang diberi judul “*Implementasi Manajemen Public Relations pada Pengelolaan Website dalam Pembentukan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif pada Humas Pemerintah Kabupaten Temanggung*”. Penelitian tersebut ingin mengetahui tentang manajemen humas dalam mengelola *website* yang digunakan Pemerintah Kota Temanggung untuk menginformasikan beragam informasi aktual kepada masyarakat. *Website* tersebut digunakan untuk pembentukan citra sehingga masyarakat dengan mudah mengakses informasi seputar pemerintah daerah. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal objek penelitian yakni ingin mengetahui manajemen humas. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian di mana peneliti menggunakan Pusat Pelayanan Informasi dan Aduan Masyarakat PPID Kulon Progo, media yang digunakan, serta tujuan penelitian juga berbeda.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Arifah Sulistyowati (2014), mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga, yang berjudul “*Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta)*”. Penelitian ini meneliti tentang manajemen humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengelola UPIK. Tujuannya untuk memperbaiki fasilitas publik yang sudah ada semenjak tahun 2004 yang pengelolaannya tidak berubah. Persamaan dengan penelitian peneliti adalah ingin mengetahui manajemen humas instansi pemerintah dalam unit tertentu. Perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitian, kerangka teoritis yang dipakai untuk mendasari analisis penelitian, serta media aduan.

Terakhir penelitian oleh Endah Tri SW (2009), mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta yang berjudul “*Analisis Manajemen Pengelolaan Electronic Public Relations Departemen Pekerjaan Umum Jakarta*”. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana Departemen Pekerjaan Umum Jakarta mengelola *website* departemen yang lebih difokuskan pada manajemen pengelolaan *electronic Public Relations*. Persamaan yang ditemukan yakni penggunaan manajemen Public Relations. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitian, kerangka teoritis yang digunakan, media, dan tujuan penelitian.

Tabel 1

Matriks Telaah Pustaka

Item	Faiq	Arifah	Endah	Tiya
Judul	Implementasi Manajemen <i>Public Relations</i> pada Pengelolaan Website dalam Pembentukan Citra.	Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik.	Analisis Manajemen Pengelolaan <i>Electronic Public Relations</i> Departemen Pekerjaan Umum Jakarta.	Manajemen Humas Dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik.
Teori	Manajemen Humas dan Manajemen Citra.	Manajemen Humas dan Model <i>Public Relations</i> Sistem Terbuka.	Manajemen <i>Public Relations</i> .	Manajemen Humas dan Model Segitiga Pelayanan Publik.
Metode	Deskriptif Kualitatif.	Deskriptif Kualitatif.	Deskriptif Kualitatif.	Deskriptif Kualitatif.
Persamaan	Objek penelitian.	Objek Penelitian.	Objek Penelitian.	-
Perbedaan	Subjek Penelitian, Media, Kerangka Teoritis, Tujuan Penelitian.	Subjek Penelitian, Media, Kerangka Teoritis.	Subjek Penelitian, Kerangka Teoritis, Tujuan Penelitian.	-
Kritik	Latar belakang permasalahan yang dikemukakan kurang mendalam sebab dalam pembentukan citra, Humas tidak hanya terpaku pada pengelolaan media <i>Website</i> saja.	Data aduan yang digunakan hanya terbatas pada media SMS saja, sementara media penyampaian aduan UPIK beragam.	Judul penelitian tidak mewakili permasalahan yang dialami subjek penelitian serta tujuan dari penelitian. Ada apa dengan <i>Electronic Public Relations</i> Dinas Pekerjaan Umum Jakarta?.	-

Sumber : diolah peneliti

E. LANDASAN TEORI

1. Manajemen Humas

Humas adalah fungsi manajemen. Fungsi ini dapat diwujudkan apabila semua aktivitas humas dimulai dari pendefinisian masalah dan diakhiri dengan evaluasi. Menurut Morrisson (2008 : 108) fungsi manajemen pada humas menghendaki agar setiap perencanaan memuat tujuan yang konkret sehingga pada saat evaluasi nantinya semua kegiatan humas yang direncanakan dapat diukur.

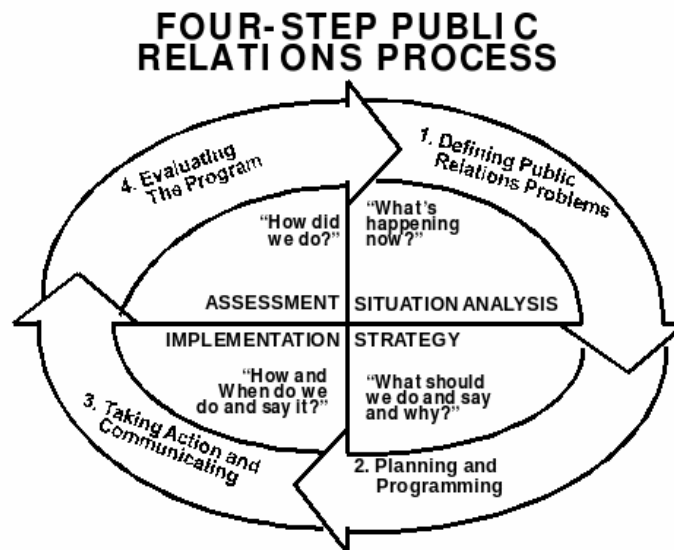
Proses manajemen Humas menurut Cutlip, Center, dan Broom (2006 : 320) dalam buku *Effective Public Relations* dalam pemecahan *problem* sebagai berikut :

1. *Mendefinisikan problem (atau peluang)*. Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh, tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Pada intinya, langkah pertama ini merupakan kegiatan inteligen untuk mengumpulkan informasi atau data yang menjadi dasar berpijak praktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya. Dalam kegiatan penentuan masalah ini praktisi humas harus mampu menjawab pertanyaan “Apa yang terjadi saat ini?”.

2. *Perencanaan dan pemrograman.* Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan, dan komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah ini mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi. Langkah ini merupakan proses untuk menjawab pertanyaan : “Berdasarkan situasi yang telah kita pelajari maka apa yang harus kita ubah, perbuat dan katakan?”.
3. *Mengambil tindakan dan berkomunikasi.* Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan yang harus diajukan pada tahap ini adalah : “Siapa yang harus melakukan dan mengatakannya, kapan, di mana, dan bagaimana caranya?”.
4. *Mengevaluasi program.* Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atau persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak.

Program dapat dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan : “Bagaimana kita telah melakukannya?” penyesuaian dan perbaikan terhadap tindakan atau komunikasi yang telah dilaksanakan dapat dilakukan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Gambar 1
Empat Langkah Proses PR



Sumber : Cutlip, Center, Broom, 2006 : 321

2. Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2008 : 136) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan publik yang lahir dari paradigma *new public service* memiliki model segitiga pelayanan yang

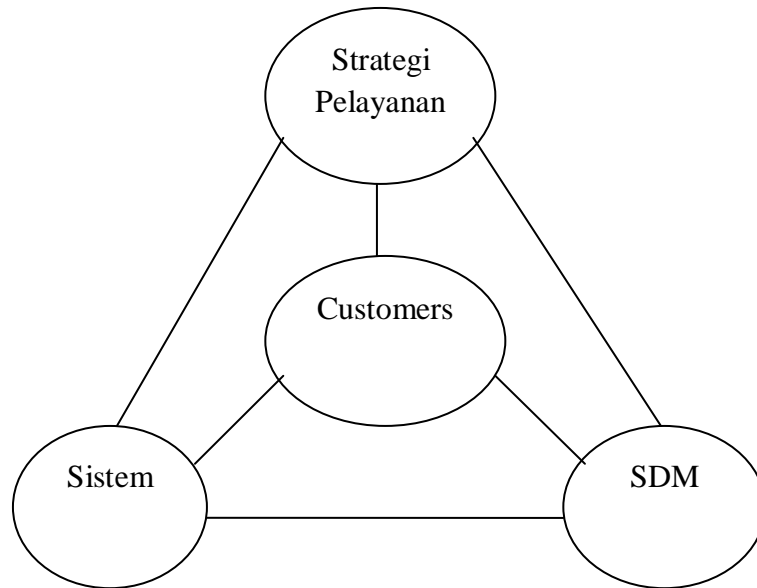
mendasarkan konsumen sebagai pusat dalam manajemen pelayanan publik.

Segitiga pelayanan publik adalah suatu model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya, model ini memiliki tiga elemen (Masdar, 2009 : 47), yakni:

- a. *Service Strategy* (strategi layanan), yakni suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
- b. *Service People* (sumber daya manusia yang memberikan layanan), tiga elemen sumber daya yang dimaksud yakni sumber daya manusia yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, kemudian sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada pelanggan tetapi tidak secara langsung berinteraksi dengan pelanggan dan sifatnya *incidental*, serta sumber daya manusia pendukung.
- c. *Service System* (sistem layanan), dengan pelanggan sebagai pusatnya. Yakni prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Interaksi antara strategi, sistem, dan orang (SDM) ini menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi (pemerintah).

Gambar 2
Model Segitiga Pelayanan Publik



Sumber : Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto, 2008 : 141

Berdasarkan gambar segitiga pelayanan publik di atas, maka jika diimplementasikan dalam pengelolaan PPID Kulon Progo, strategi layanan merupakan strategi humas yakni serangkaian mekanisme pengelolaan yang secara keseluruhan diatur ke dalam manajemen humas (empat langkah PR), sementara yang dimaksud Sumber Daya Manusia (SDM) yakni selain staf PPID Kulon Progo yang mampu mengoperasikan sistem layanan dengan baik, dimaksudkan juga peran humas sebagai komponen utama dalam melayani, menghadapi, memahami kebutuhan,

dan keinginan berbagai aduan yang masuk dari *customers* sebagai pengguna layanan (masyarakat). Sedangkan sistem itu sendiri adalah Pusat Pelayanan Informasi dan Aduan Masyarakat PPID Kabupaten Kulon Progo sebagai komponen utama penampung data yang masuk juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. *Customers* dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kulon Progo.

3. Humas dalam Lembaga Pemerintah

Melvin L.DeFleur dan Everette E. Dennis mengutip Scott Cutlip dan Allan Center (dalam Iriantara, 2004 : 4) mendefinisikan *Public Relations* (PR) dengan, “...upaya terencana guna memengaruhi opini publik melalui karakter yang baik dan kinerja yang bertanggung jawab, yang didasarkan pada komunikasi dua arah yang memuaskan kedua belah pihak”.

Denny Grisworld (dalam Danandjaja, 2011 : 16) menjelaskan, “*public relations is the management function which evaluates public attitudes, identifies the policies and procedures of an individual or an organization with the public interest, and plans and executes a program of action to earn public understanding and acceptance*”.

Di mana *public relations* dalam pengertian di atas merupakan suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari seorang individu atau sebuah lembaga atas dasar

kepentingan publik, merencanakan dan menjalankan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan dapat diterima dengan baik oleh publik.

Dalam lembaga pemerintahan penggunaan istilah Humas lebih populer dibandingkan *Public Relations*. Menurut Edward L. Berneys (dalam Sari, 2012 : 1) dalam bukunya *Public Relations* menyatakan humas mempunyai tiga macam arti, yaitu :

1. Memberi informasi kepada masyarakat.
2. Persuasi yang dimaksudkan untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga, demi kepentingan kedua belah pihak.
3. Usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan antara lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat.

Menurut Dimock dan Koenig (dalam Sari, 2012 : 74), pada umumnya tugas/kegiatan humas instansi atau lembaga pemerintah, yaitu sebagai berikut :

1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
2. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta

pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.

3. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

Secara garis besarnya, humas mempunyai peran ganda, yaitu fungsi keluar berupa memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi lembaga kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran, sedangkan ke dalam wajib menyerap reaksi, aspirasi, atau opini khalayak tersebut diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama (Sari, 2012 : 76).

Allah SWT berfirman dalam Al-Quran surat Al-Isra' ayat 28 yang berbunyi :

وإما تعرضن عنهم ابتغاء رحمة من ربك ترجوها فقل لهم قولا

ميد

سد

و

ر

ا

﴿

“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas”.

Ayat di atas mengajarkan apabila kita tidak bisa memberi atau mengabulkan permintaan karena memang tidak ada, maka harus disertai dengan perkataan yang baik dan alasan-alasan rasional (Riyanto dan Mahfud, 2012 : 147). Pada prinsipnya humas pemerintah dapat menjawab aduan masyarakat dengan cara yang sangat baik, perkataan yang lembut dan tidak mengada-ada. Hal ini mengingat kemungkinan beragam aduan yang masuk pada PPID Kulon Progo, beberapa mengandung nilai kritik, evaluasi/masukan, dan tendensi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian seorang humas pemerintah harus mampu menyikapi hal-hal tersebut dengan tidak mengedepankan emosi sesaat, justru bersikap dan bertutur secara logis-rasional. Maka humas pemerintah diharapkan lebih adaptif dalam menangani berbagai aduan masyarakat dengan menjawab keluhan, pertanyaan, saran, ide, atau informasi berikut dengan perkataan yang baik, mudah dipahami dan alasan-alasan yang rasional (*Qaulan Maisura*’).

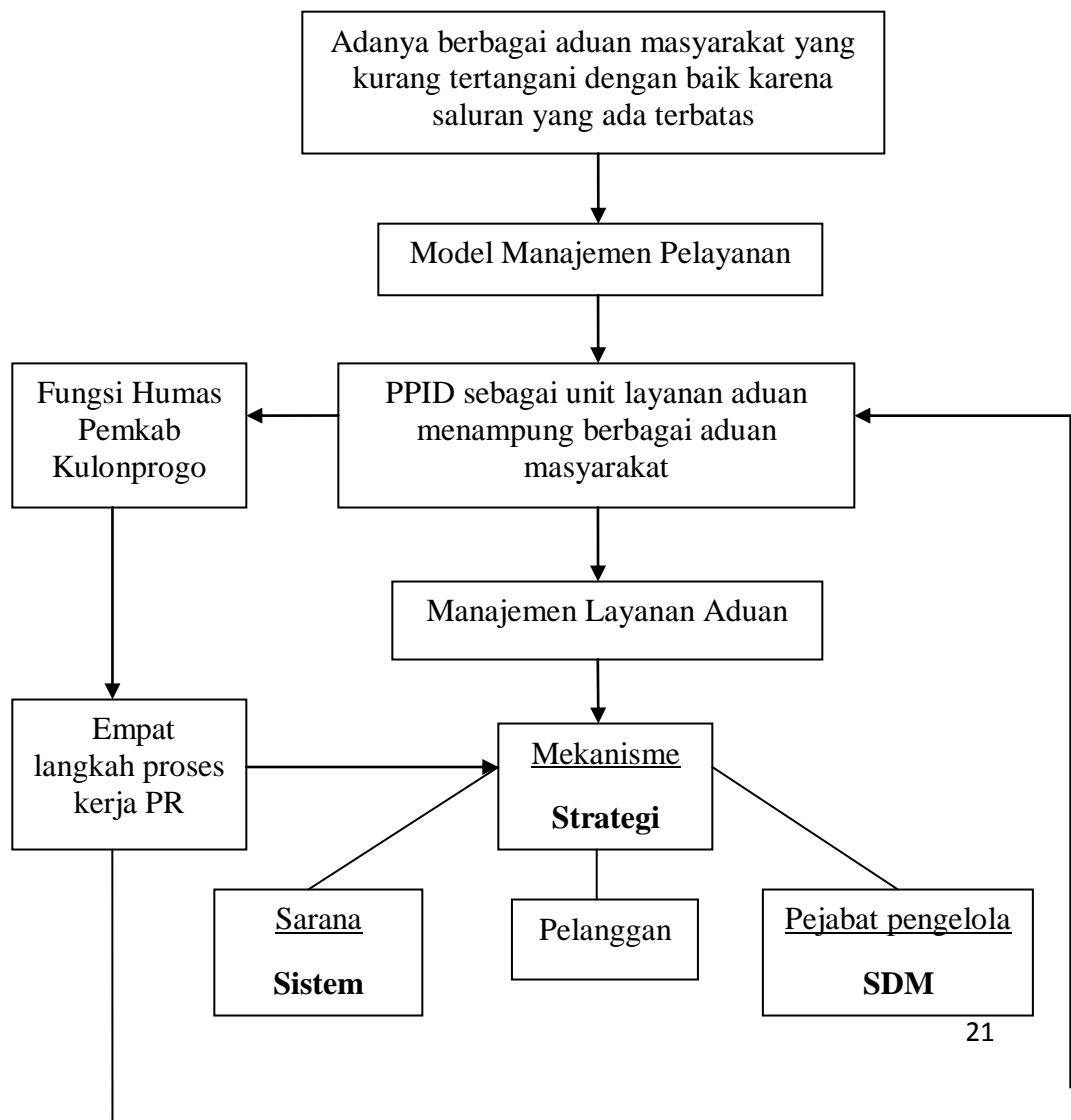
Menurut Riyanto dan Mahfud (2012 : 147) *Qaulan Maisura*’ adalah perkataan atau komunikasi yang mudah dipahami. Maka perkataan yang

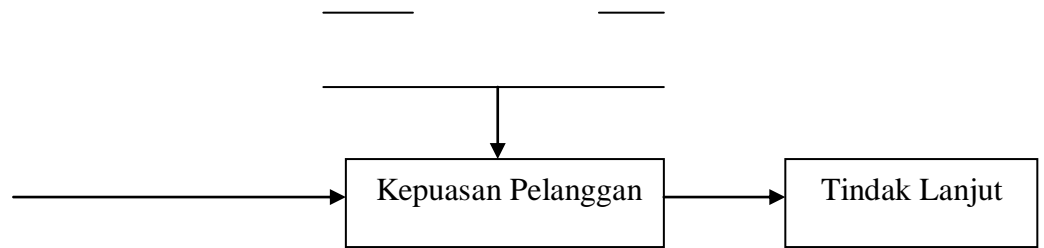
maisur ialah ucapan yang wajar dan sudah dikenal sebagai perkataan yang baik bagi masyarakat setempat (Riyanto dan Mahfud, 2012 : 147).

F. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah dasar pemikiran dari peneliti (argumentasi peneliti) yang dilandasi dengan konsep-konsep dan teori yang relevan guna memecahkan masalah penelitian. Berikut kerangka pemikiran yang disusun peneliti dalam penelitian ini :

Gambar 3
Kerangka Pemikiran





Sumber : diolah peneliti

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian kualitatif atau riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya (Kriyantono, 2006 : 58). Apabila data-data yang terkumpul sudah mendalam, maka tidak perlu mencari informan lagi karena yang diperlukan dalam penelitian ini adalah kedalaman (kualitas) data. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2006 : 69).

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan semua fakta secara sistematis dan mendalam terhadap suatu objek tertentu. Demikian peneliti akan menjelaskan secara mendalam manajemen humas Pemkab Kulon Progo

dalam mengelola Pusat Pelayanan Informasi dan Aduan Masyarakat PPID Kulon Progo sebagai upaya perbaikan layanan aduan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang yang padanya melekat data obyek penelitian (Silalahi, 2010 : 205). Subjek dari penelitian ini adalah pihak Humas Pemkab Kulon Progo dan para *stakeholder* yang berkepentingan di dalamnya. Subjek penelitian ditentukan berdasarkan pada teknik *key person*, yakni peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian, sehingga membutuhkan *key person* untuk memulai melakukan wawancara. *Key person* ini adalah tokoh formal atau tokoh informal (Bungin, 2007 : 27).

Tabel 2
Teknik *Key Person*

No	Jenis	Sumber Informasi	Teknik
1	Tokoh Formal	Humas Pemkab Kulon Progo, Staf Bagian TI dan Humas, Staf PPID Kulon Progo	Wawancara
2	Tokoh Informal	Masyarakat	Wawancara

Sumber : diolah peneliti

Prosedur pemilihan sampel pada jenis tokoh informal (masyarakat) menggunakan teknik *purposive sampling* dengan membuat kriteria

sebagai berikut : 1) subjek terdiri atas informan pengirim aduan melalui media SMS periode Januari sampai Maret 2014, 2) mengirimkan aduan sebanyak dua kali atau lebih.

Sedangkan objek penelitian ini adalah manajemen humas dalam upaya perbaikan layanan publik.

3. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan pada penelitian ini yakni pertama, fungsi manajemen dikenal dengan empat langkah proses kerja PR oleh Cutlip, Center, dan Broom (2006 : 320) yang meliputi : 1) mendefinisikan masalah, 2) perencanaan dan pemrograman, 3) mengambil tindakan dan berkomunikasi, 4) mengevaluasi program. Kedua, upaya perbaikan layanan publik.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data di antaranya :

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset—seseorang yang berharap mendapatkan informasi—dan informan—seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek (Berger dalam Kriyantono, 2006 : 96).

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

Tipe yang digunakan dalam wawancara ini adalah dengan menggunakan *depth interview* (wawancara mendalam) di mana wawancara akan dilakukan dengan frekuensi tinggi secara intensif.

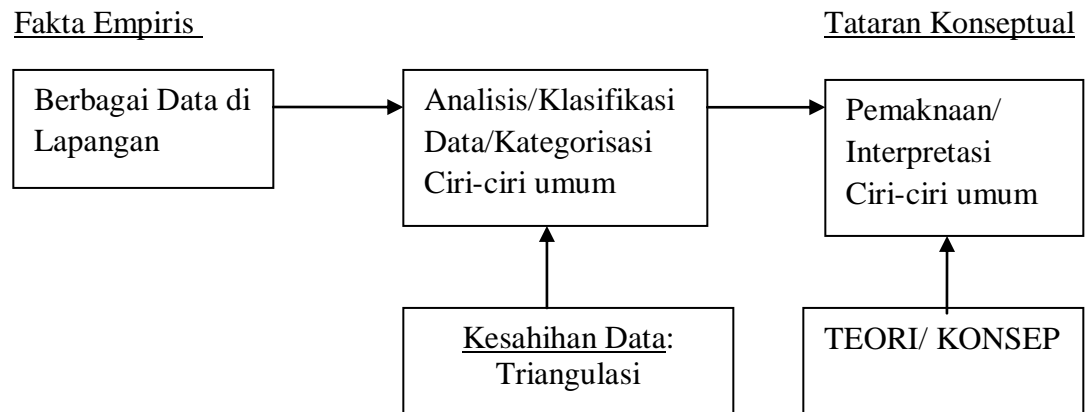
b. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rekap dokumentasi aduan masyarakat yang masuk pada PPID Kulon Progo periode bulan Januari sampai Maret 2014.

5. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *filling system* yang dikembangkan Wimmer & Dominick. Menurut teknik ini, setelah seluruh data dikumpulkan oleh peneliti kemudian dilakukan analisis dengan membuat kategori-kategori tertentu. Setelah seluruh data dimasukkan ke dalam kategori maka tahap berikutnya yakni menginterpretasikan data dengan memadukan konsep-konsep atau teori-teori yang telah ditentukan dan disusun (Kriyantono, 2006 : 195).

Gambar 4
Proses Analisis Data Kualitatif



Sumber : Kriyantono, 2006 : 193

6. Metode Keabsahan Data

Metode yang digunakan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini ialah dengan metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Hal ini dilakukan dengan cara (Bungin, 2007 : 29):

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

mudah dipahami biasanya bersifat logis-rasional, maka Humas Pemkab Kulon Progo memberikan alasan dan bersikap yang rasional.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengelolaan PPID Kulon Progo merupakan kewenangan yang dipegang utuh oleh Humas Pemkab Kulon Progo sebagai penanggungjawab utama kegiatan layanan aduan. Strategi dalam mengelola PPID Kulon Progo, Humas Pemkab Kulon Progo menerapkan fungsi manajemen humas sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, yang terdiri atas : 1) mendefinisikan masalah, 2) perencanaan dan pemrograman, 3) aksi dan komunikasi, dan 4) evaluasi.

Setiap tahapan tersebut peran humas dijalankan berdasarkan prosedur operasional PPID Kulon Progo sehingga menghasilkan strategi pelayanan yang tepat guna. Implementasi empat langkah proses kerja PR sebagai fungsi manajemen pada pengelolaan PPID Kulon Progo dijabarkan sebagai berikut :

a. Mendefinisikan Masalah

Tahap awal ini Humas Pemkab Kulon Progo menampung berbagai aduan masyarakat melalui beragam media kemudian dipetakan terhadap substansi aduan atau SKPD terlapor.

b. Perencanaan dan Pemrograman

Selanjutnya tahap ini Humas Pemkab Kulon Progo berkoordinasi dengan SKPD terkait bersama dengan Bidang Penyelesaian Aduan dan atau Bupati membuat rancangan tindak lanjut atas aduan masyarakat.

c. Aksi dan Komunikasi

Tahap ini kemudian Humas Pemkab Kulon Progo mengirimkan respon kepada pengirim aduan melalui petugas PPID Kulon Progo yang ditunjang dengan langkah realisasi tindak lanjut oleh SKPD terlapor sebagaimana telah dirumuskan pada tahap sebelumnya.

d. Evaluasi

Tahap evaluasi Humas Pemkab Kulon Progo menyusun laporan pelayanan aduan sebagai pedoman evaluasi terhadap kinerja PPID Kulon Progo. Selain itu sebagai acuan pemetaan mengenai apa yang akan segera dilakukan selanjutnya setelah evaluasi dilakukan. Pemetaan ini akan mengarus pada tahap pertama sebagaimana fungsi manajemen yang merupakan suatu siklus.

Upaya-upaya yang dilakukan humas untuk memperbaiki layanan aduan di mana memiliki beberapa persoalan dalam pengelolaannya mengacu pada komunikasi internal dan eksternal organisasi. Pada komunikasi internal

yang diupayakan mencakup sosialisasi dan koordinasi antar SKPD guna lebih menyamakan pemahaman mengenai ketugasan informasi sehingga diharapkan memperkuat sinergi yang ada. Sementara komunikasi eksternal organisasi mengarah pada publikasi bagi masyarakat secara luas agar lebih mengetahui adanya layanan aduan. Sehingga diharapkan jumlah partisipasi meningkat. Ketika masyarakat sadar dan ikut aktif terlibat dalam transparansi informasi maka turut mendukung pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

PPID Kulon Progo sebagai layanan aduan merupakan bagian tidak terpisahkan dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik yang menitikberatkan pada hubungan antara perusahaan atau lembaga dengan para pelanggannya memiliki elemen-elemen sebagai pendukung penggerak pelayanan. Elemen tersebut diantaranya : 1) strategi layanan, 2) SDM, 3) sistem layanan, dan 4) pelanggan.

Elemen-elemen tersebut telah diaplikasikan oleh PPID Kulon Progo dengan ringkasan sebagai berikut :

a. Strategi Layanan

Strategi layanan merupakan hasil dari manajemen humas yang mengacu pada rumusan strategi integrasi pelayanan PPID Kulon Progo.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM yang terlibat dalam pengelolaan PPID Kulon Progo yakni, Humas Pemkab Kulon Progo, Bidang Penyelesaian Aduan/Bupati, PPID pembantu, dan petugas pelayanan.

c. Sistem Layanan

Sistem layanan adalah PPID Kulon Progo sebagai komponen utama penampung data aduan.

d. Pelanggan

Pelanggan yakni seluruh masyarakat Kulon Progo.

Demikian jelas dalam pengelolaan PPID Kulon Progo bahwa fungsi manajemen humas diaplikasikan untuk menghasilkan strategi layanan yang tepat bagi masyarakat. Fungsi manajemen humas ini merupakan bagian integral dari konsep manajemen pelayanan publik yang menjelaskan bahwa dalam pengelolaan PPID Kulon Progo tidak hanya berfokus pada persoalan mekanisme saja, namun memiliki komponen pendukung lain yang harus saling berinteraksi guna keberhasilan pengelolaan PPID Kulon Progo.

B. Saran

Aktivitas dalam penyelenggaraan layanan aduan, PPID Kulon Progo menemui beberapa kendala yang sejalan dengan terus diupayakan perbaikan-perbaikan pengelolaan. Perbaikan tersebut haruslah tepat sasaran sehingga justru tidak membuahakan persoalan baru lagi di kemudian hari. Berikut saran-

saran yang dapat peneliti ajukan dalam rangka memberikan sumbangsih pemikiran atas hasil penelitian yang sudah dilakukan :

a. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Peningkatan SDM ini mengingat hal utama kendala PPID Kulon Progo adalah SDM yang terbatas, maka perlu kiranya dilakukan penambahan personel guna efektivitas pekerjaan PPID Kulon Progo.

b. Menyamakan Persepsi atau Pandangan

Pandangan mengenai pentingnya pelayanan informasi yang masih lemah harus dibangun dengan kuat sehingga tidak ada lagi pekerjaan yang dilakukan setengah-setengah. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan intensitas koordinasi dan sosialisasi kepada SKPD yang ada agar lebih terkondisikan. Jika koordinasi dilakukan setiap tiga bulan sekali maka dapat pula dipersingkat setiap bulan sekali. Kontinuitas pertemuan antar SKPD ini akan menimbulkan perasaan satu *team* satu tujuan, yang nantinya akan turut menggerakkan perasaan, tindakan, tingkah laku yang sama demi kepentingan masyarakat Kulon Progo secara khusus. Hal ini ditunjang dengan sosialisasi yang terus digalakkan. Sehingga pandangan birokrat tentang layanan

aduan sebagai bentuk komplain yakni sesuatu yang positif dapat terbangun kuat.

c. Publikasi Massa Skala Besar

Partisipasi masyarakat Kulon Progo terhadap layanan aduan yang masih kecil, disebabkan publikasi yang minim. Maka satu-satunya upaya yang harus dilakukan untuk memperoleh animo masyarakat yang tinggi adalah dengan melakukan publikasi massa secara besar-besaran. Apabila publikasi sekarang ini masih dalam tataran birokrat, maka sudah waktunya untuk memberitahukan kepada masyarakat adanya layanan aduan guna menciptakan masyarakat yang aktif akan informasi. Publikasi tidak harus menguras anggaran yang banyak. Sebab tujuan publikasi dalam hal ini adalah agar masyarakat lebih mengetahui (familiar) adanya layanan aduan, maka publikasi yang harus dilakukan menitikberatkan pada pemerataan skala publikasi yang diharapkan sampai ke pelosok-pelosok. Artinya aspek publikasi yang telah di rumuskan dalam strategi integrasi pelayanan segera direalisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Syamsul dkk. 2007. *Keilmuan Integrasi Interkoneksi Bidang Agama dan Sosial*. Yogyakarta : Lembaga Penelitian UIN Sunan Kalijaga.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Cutlip, Scott M *et all*. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta : Kencana.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Community Relations : Konsep dan Aplikasinya*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, Racmat. 2006. *Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktris Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Nurjaman, Kadar. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Masdar, Sjahrazad dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Morrisan. 2008. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Riyanto, Waryani Fajar dan Mokhammad Mahfud. 2012. *Komunikasi Islam (I) : Perspektif Integrasi-Interkoneksi*. Yogyakarta : Galuh Patria.

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Press.

Saleh, Akh Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang : UMM Press.

Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Penelitian sebelumnya :

Sulityowati, Arifah. 2014. *Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dalam Memperbaiki Fasilitas Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Informasi dan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga.

Tri SW, Endah. 2009. *Analisis Manajemen Pengelolaan Electronic Public Relations Departemen Pekerjaan Umum Jakarta*. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN "Veteran".

Wardhana, Faiq Hatta. 2013. *Implementasi Manajemen Public Relations pada Pengelolaan Website dalam Pembentukan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif pada Humas Pemerintah Kabupaten Temanggung)*. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga.

Sumber internet :

www.kulonprogokab.go.id diakses pada 6 Maret 2014 pukul 20.13 WIB

www.jogjakota.co.id diakses pada 7 April 2014 pukul 11.55 WIB

ppid.kulonprogo.go.id diakses pada 7 April 2014 puku 12.13 WIB