



## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Latar Belakang Masalah

*Public relations* pemerintah atau lebih dikenal dengan nama Humas bukanlah sebuah jabatan yang biasa jika kita melihat secara teoritis. Namun pada kenyataannya saat ini masih banyak persepsi bahwa *public relations* pemerintah (humas) sebagai pusat informasi, tukang kliping, penyelenggara kegiatan, penyambung media dan kebijakan, praktik serta konstituen organisasi. Peran *public relations* yang dianggap tidak urgensi didalam organisasi oleh banyak orang, tetapi ternyata memiliki peran yang sangat penting.

Tujuan dari keberadaan seorang Humas terlepas dari level dan tipe pemerintahan adalah: memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah, memastikan kerjasama aktif dalam program pemerintah, mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan, melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah menyampaikan opini publik kepada pembuat keputusan, mengelola isu publik didalam organisasi), mengelola informasi internal (*newsletter*, elektronik dan isu dari situs internet organisasi), memfasilitasi hubungan media (menjaga hubungan dengan pers) serta membangun komunitas dan bangsa.

Fungsi Humas telah lama dibentuk di pemerintahan, tetapi fungsi ini belum sepenuhnya efektif. Sudah jelas terlihat dari beberapa kendala yang dialami oleh seorang humas seperti persepsi sebagian besar warga menganggap pemerintah sebagai sistem yang ruwet, dipenuhi kepentingan pribadi dan korupsi.

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



Namun tidak dapat dipungkiri bagaimana peran *public relations* dalam menciptakan tata kelola lembaga publik yang akhir-akhir ini mulai diterapkan oleh pemerintah dan sebagainya. Padahal untuk menjadi seorang *public relations officer* seseorang harus memenuhi beberapa kualifikasi yaitu kemampuan berkomunikasi secara verbal dan tulisan, kemampuan untuk menciptakan *networking*, kemampuan untuk berorganisasi dan kemampuan untuk berimiginasi karena dalam tugas sehari-hari *public relations* selalu berkomunikasi dengan berbagai pihak dan harus memahami secara menyeluruh kultur, kebijakan, praktik serta konstituen organisasi.

Adapun Humas memiliki peranan penting, mulai dari pusat informasi publik, menjalin *internal relations* antar karyawan, berhubungan baik dengan media dan sebagainya. Dalam proses penciptaan tata kelola lembaga publik kerjasama yang solid antar karyawan sangat berpengaruh besar, karena dalam suatu organisasi jika tubuh didalamnya kuat dan menjalani tugas sesuai dengan aturan pasti akan berjalan dengan baik dan tumbuhnya organisasai yang sehat. Kebanyakan masyarakat belum mengetahui bagaimana tata kelola lembaga publik diterapkan, bahkan masyarakat tidak mengetahui bahwa mereka merupakan salah satu unsur penting dalam berjalannya tata kelola lembaga publik.

Tata kelola lembaga publik dalam pemerintahan yang baik, atau dapat disebut *good governance* menurut kesepakatan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) merupakan salah satu fungsi dan tugas tanggung jawab sebuah negara yang berkembang ataupun yang maju, begitupun dengan Indonesia yang hampir dari seluruh wilayah daerah kota baik kota kecil maupun kota besar sudah memberlakukan tata kelola lembaga publik yang baik untuk masyarakatnya.

Beberapa definisi mengenai *good governance* dikemukakan oleh beberapa lembaga. Salah satunya *United Nation Development Program* (UNDP) atau lembaga

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



PBB untuk pengembangan negara-negara di dunia mendefinisikan tata kelola lembaga public dalam pemerintahan yang baik sebagai suatu tanggung jawab dari kewenangan ekonomi, kewenangan administrasi, dan kewenangan politik untuk mengatur masalah-masalah sosial negara tersebut. Dari pengertian tersebut, terlihat tiga sektor utama dari kewenangan pemerintah yang kemudian digunakan untuk sebesar-besar kepentingan rakyat

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang pertimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik *good governance*.

Penyelenggaraan tata kelola lembaga public juga tertulis pada UU No. 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme mengenai asas-asas umum pemerintahan negara yang baik, yakni adanya asas kepastian hukum memastikan bahwa hukum mengenai korupsi sangat berlangsung pada suatu pemerintahan di wilayah atau kota tersebut.

Asas tertib penyelenggaraan negara di mana mereka menyelenggarakan hukum atau peratran secara tertib, asas kepentingan umum asas yang membahas tentang kepentingan umum bagi organisasi atau pemerintahan di wilayah atau kota tersebut, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, asas akuntabilitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Dalam penelitian ini peneliti memilih untuk membahas atau meneliti Humas kota pekalongan yang dimana mereka mau, memutarakan roda tata kelola lembaga public yang baik untuk masyarakat kota Pekalongan dan mereka dapat menikmati pelayanan informasi publik yang baik juga, diketahui bahwa pekalongan merupakan kota kecil yang hidup yang berlokasi di Jawa tengah.

Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap membangun dan mempunyai daya tanggap, inisiatif serta daya adaptasi yang tinggi. Seiring hal tersebut, seorang pegawai pelayanan publik senantiasa memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Tujuan dibentuknya Humas dalam pemerintah kota Pekalongan adalah untuk menjalin hubungan antara masyarakat, serta memberikan layanan publik yang baik kepada masyarakat kota Pekalongan, dengan adanya teknologi yang digunakan pada zaman sekarang terutama dalam mencari informasi dan berita Humas juga memberikan pelayanan seperti membuat layanan ataupun menyebarkan berita mereka ke media lokal yang ada di Pekalongan.

Tujuan penting dari Humas juga adalah bagaimana menyampaikan pesan informasi yang mereka liput dari acara atau program keberhasilan dari pemerintahan, mereka sendiri mempunyai beberapa fungsi, peran, dan tugas dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada masyarakat.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna atau penerima pelayanan yakni masyarakat. Sebagai salah satu wujud dari implementasi prinsip-prinsip tata kelola lembaga publik, maka kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



administrasi dalam usaha meningkatkan kepuasan pelayanan publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna atau penerima layanan.

Dalam hal ini, implementasi prinsip-prinsip tata kelola lembaga publik akan mendukung tercapainya indikator keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik untuk masyarakat kota Pekalongan, begitu pula sebaliknya. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni yaitu Humas kota Pekalongan yang memiliki sifat dan sikap membangun dan mempunyai daya tanggap, inisiatif serta daya adaptasi yang tinggi. Seiring hal tersebut, seorang pegawai pelayanan publik atau Humas senantiasa memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan.

Humas kota Pekalongan juga terpengaruh dengan beberapa indikator yang bisa menunjang performa mereka dalam mengimplementasikan suatu tata kelola lembaga publik supaya pelayanan mereka jauh lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya, berikut merupakan indikator – indikator yang menjadikan suatu kota memiliki tata kelola lembaga publik yang baik, pertama adalah transparan diartikan transparansi merupakan proses keterbukaan menyampaikan informasi. Harapannya, agar pihak-pihak eksternal yang secara tidak langsung ikut bertanggung jawab dapat ikut memberikan pengawasan. Memfasilitasi akses informasi menjadi faktor penting terciptanya transparansi ini.

Kedua adalah partisipasi yang dimaksud dalam partisipasi adalah merujuk pada keterlibatan seluruh pemangku kepentingan dalam merencanakan kebijakan. Masukan dari berbagai pihak dalam proses pembuatan kebijakan dapat membantu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



pembuat kebijakan mempertimbangkan berbagai persoalan, perspektif, dan opsi-opsi alternatif dalam menyelesaikan suatu persoalan.

Proses partisipasi membuka peluang bagi pembuat kebijakan untuk mendapatkan pengetahuan baru, mengintegrasikan harapan publik kedalam proses pengambilan kebijakan, sekaligus mengantisipasi terjadinya konflik sosial yang mungkin muncul. Komponen yang menjamin akses partisipasi mencakup, tersedianya ruang formal melalui forum-forum yang relevan, adanya mekanisme untuk memastikan partisipasi publik, proses yang inklusif dan terbuka, dan adanya kepastian masukan dari publik akan diakomodir di dalam penyusunan kebijakan.

Yang ketiga adalah akuntabilitas yang dimana diartikan sebagai sebagai bentuk pertanggung jawaban atas peraturan yang telah dibuat. Proses ini juga sekaligus menguji seberapa kredibel suatu kebijakan tidak berpihak pada golongan tertentu. Akuntabilitas akan melewati beberapa proses pengujian tertentu. Proses yang terstruktur ini diharapkan akan mampu membaca celah-celah kekeliruan, seperti penyimpangan anggaran atau pelimpahan kekuasaan yang kurang tepat.

Mekanisme akuntabilitas juga memberikan kesempatan kepada para pemangku kebijakan untuk untuk meminta penjelasan dan pertanggungjawaban apabila terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan konsesus dalam pelaksanaan tata kelola di bidang tertentu.

Terakhir adalah koordinasi yang dimaksud dengan koordinasi adalah Koordinasi adalah sebuah mekanisme yang memastikan bahwa seluruh pemangku kebijakan yang memiliki kepentingan bersama telah memiliki kesamaan pandangan. Kesamaan pandangan ini dapat diwujudkan dengan mengintegrasikan visi dan misi pada masing-masing lembaga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Koordinasi menjadi faktor yang sangat penting, karena kekacauan koordinasi dapat menyebabkan efisiensi dan efektivitas kerja menjadi terganggu. Menurut Fitzsimmons (2006) mengenai lima indikator pelayanan publik juga bisa menjadikan salah satu munculnya tata kelola lembaga publik yang ada di kota atau wilayah tersebut, yaitu *reliability* yang ditandai dengan pemberian layanan publik yang baik dan juga benar, yang kedua adalah *tangibles* yang ditandai dengan adanya penyediaan yang memadai sumber daya lainnya diartikan disini bahwa mereka (humas) harus menyediakan ketersediaan data atau informasi bagi masyarakat.

*Responsiveness* merupakan keinginan untuk melayani masyarakat dengan baik diartikan bahwa Humas harus memiliki rasa atau keinginan yang tinggi untuk membantu dan melayani masyarakat dengan baik, sehingga muncul adanya rasa kepercayaan antara Humas dan masyarakat sendiri, *assurance* ditandai dengan perhatian terhadap etika dan moral saat melayani masyarakat artinya Humas harus memberikan pelayanan dengan sungguh atau dengan tulus hati dalam melayani masyarakat yang terkena masalah.

Terakhir adalah empati yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, Humas harus mengetahui kemauan dari masyarakat, diantara mereka harus tahu permasalahan apa yang sedang dihadapi oleh masyarakat contohnya permasalahan pembangunan atau masalah dalam pelayanan pembuatan surat penting atau dokumen.

Tata kelola lembaga publik juga didukung dengan asas-asas pelayanan publik yang dikatakan oleh Ratminto (2006) ada beberapa point mengenai asas pelayanan publik yang berisikan mengenai pelayanan publik sehingga menghasilkan tata kelola lembaga publik yang lebih baik, yaitu adanya empati dengan masyarakat diartikan adalah bagaimana Humas harus bisa melayani urusan pelayanan dan juga perizinan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan, pemabatan prosedur merupakan asas kedua yang diartikan sebagai membuat dan memperpendek prosedur agar konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan diartikan *on stop shop* pelayanan yang diberikan didalam satu tempat yaitu humas.

Kejelasan tata cara pelayanan harus didesain secara baik dan sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa Humas sebagai pelayanan publik, Humas harus bisa membuat pelayanannya tidak terlalu rumit untuk masyarakat, kejelasan kewenangan diartikan bahwa Humas harus memberikan penjelasan mereka tentang kewenangan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga tidak terjadi kekeliruan dimata masyarakat.

Adanya transparansi biaya, yang dimaksud dengan transparansi biaya adalah bagaimana pelayanan tersebut memiliki biaya yang tetap yang tidak ditambahkan dari Humas pemerintahan sendiri sehingga masyarakat dapat mempercayai pelayanan tersebut dengan biaya yang ditetapkan, adanya kepastian jadwal dan durasi pelayanan, masyarakat mengharapkan pelayanan yang serba cepat dan tidak berbelit-belit serta Humas harus menimbulkan gambaran kepada masyarakat sehingga mereka tidak resah akan pelayanan yang diberikan oleh humas, serta jika ada masyarakat yang ingin mengurus dokumen penting Humas juga harus memberikan kepastian jadwal dan durasi pelayanan sehingga masyarakat tidak merasa resah dikarenakan perizinan yang sedang diurus di pemerintahan.

Humas pemerintahan juga harus memiliki kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat diartikan disini adalah hak-hak dan kewajiban, baik para *providers* maupun masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi, dan yang paling penting iyalah efektivitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



penanganan keluhan masyarakat pelayanan yang baik sedapatnya mungkin untuk menghindari suatu permasalahan atau sebuah keluhan yang datang dari masyarakat itu sendiri.

Jika muncul permasalahan atau keluhan pemerintahan atau Humas harus bisa merancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan segera ditangani dengan baik dengan Humas dan dapat diserahkan kepada bidang tertentu, contohnya masalah pembangunan maka Humas akan menyerahkan kepada pihak pembangunan dari kota tersebut.

Dalam tata kelola lembaga publik Humas juga harus memiliki layanan yang sepenuh hati untuk melayani masyarakat, pelayanan ini berdasarkan dari pelayanan yang berasal dari staff Humas yang bekerja dalam menangani pelayanan publik, pelayanan ini mempunyai wujud dari watak, emosi, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan juga perasaan. Nilai yang sebenarnya dalam pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap atau yang disebut dengan 4P yaitu, *passionate* (gairah), *progressive* (progresif), *proactive* (proaktif), dan *positive* (positif).

*Passionate* atau gairah merupakan semangat yang besar terhadap pekerjaan bagi diri sendiri dan orang lain, seorang Humas harus mampu membangun sikap semangat dalam melayani masyarakat dan ditambah dengan layanan dengan sepenuh hati membuat masyarakat lebih percaya dan lebih merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh humas, sikap progresif penciptaan layanan sepenuh hati yang dibuat secara unik yang meningkatkan layanan dan gaya pribadi maksudnya adalah bagaimana pribadi Humas harus lebih progresif dalam melayani masyarakat.

Proaktif adalah bagaimana mencapai kualitas layanan yang lebih baik dan lebih bagus diperlukan secara inisiatif dan juga tepat, diartikan adalah bagaimana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



inisiatif Humas dalam layanan publik sangat berpengaruh kepada ketepatan layanan untuk kebutuhan masyarakat itu sendiri.

P yang terakhir adalah positif layanan ini sungguh mengubah suasana dan kegairahan interaksi dengan konsumen atau masyarakat, aura dari Humas sendiri harus mencerminkan sebagai orang yang positif dan itu akan menimbulkan kesan pelayanan umum yang baik bagi masyarakat karena mereka merasa diterima dan dilayani dengan tulus hati dan juga positif.

Tata kelola lembaga publik pun juga didukung oleh prinsip-prinsip yang sudah disusun dan ditetapkan dalam keputusan MENPAN nomer 63 tahun 2003, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik atau tata kelola lembaga publik harus memnuhi beberapa prinsip-prinsip berikut, yang pertama adalah adanya kesederhanaan, sebuah lembaga publik haruslah bersikap tidak berbelit-belit dalam memberikan layanan publik serta harus mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Adanya kejelasan yang mencakup tiga hal yang pertama adalah persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran.

Adanya kepastian waktu, pelaksanaan layanan publik haruslah menyelesaikan masalah dengan tempo waktu yang sudah ditentukan, layanan publik juga memerlukan akurasi saat menginformasikan mengenai produk layanan yang mereka berikan terutama bagian Humas yang diposisikan sebagai penyambung jalinan antara pemerintahan dan juga masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman mengenai layanan tersebut.

Adanya tanggung jawab dari penyedia layanan publik yang ditunjuk dari bagian layanan publik adalah kepala dari penyelenggara pelayanan publik, di bidang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Humas yang ditunjuk adalah kepala dari staff Humas yang memegang penuh bagian Humas untuk menyelesaikan suatu masalah.

Adanya kelengkapan sarana dan prasarana, pelayanan publik terutama Humas haruslah didukung oleh peralatan yang mendukung kinerja yang memadai baik secara komunikasi ataupun informatika dari para staff Humas atau staff layanan, harus memiliki akses yang sangat mudah untuk masyarakat bisa datang langsung untuk keluhan yang dialami oleh masyarakat itu sendiri ataupun akses yang bisa diakses oleh masyarakat melalui jalur komunikasi dan informatika seperti situs resmi ataupun media sosial yang mereka gunakan untuk menampung keluhan masyarakat.

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan merupakan kunci penting bagi pelayanan publik yang dilakukan oleh Humas dalam melayani masalah masyarakat mereka harus melayani dengan sepenuh hati karena mereka diawasi oleh kepala staff Humas yang berada disana, adanya kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, bersih, rapih, dan teratur para penyedia layanan publik haruslah memberikan ruang tunggu untuk masyarakat untuk menunggu gilirannya serta fasilitas lainya seperti toilet, minuman, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain-lain.

Serta adanya pelayanan prima dalam pelayanan publik atau tata kelola lembaga publik yang terdapat dua elemen yang saling berkaitan satu dengan yang lainya yaitu pelayanan dan kualitas kedua elemen ini sangat penting bagi para Humas atau orang yang menawarkan pelayanan publik, konsep layanan ini dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintahan, ataupun perusahaan bisnis.

Diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh para pelayan publik tercermin dari standar layanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat, oleh sebab itu banyak negara yang memiliki kota atau wilayah yang terdapat tergolong miskin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



pada umumnya kualitas layanannya dibawah standar minimal dari pada yang seharusnya.

Sedangkan pada negara yang berkembang kualitas layanannya lebih baik atau sudah memenuhi standar minimal, sedangkan di negara yang maju mereka memiliki sistem layanan publik sudah diatas standar yang seharusnya. Dalam pelayanan publiknya Humas juga bekerja sama dengan bidang-bidang lain dalam membuat sebuah informasi publik yang ditujukan kepada masyarakat kota Pekalongan, salah satunya adalah mereka bekerja sama dengan DIKOMINFO Kota Pekalongan (Dinas Komunikasi dan Informatika kota Pekalongan) merupakan salah satu penyambung dan penggerak dari Humas dikarenakan mereka menyimpan arsip penting dan informasi layanan publik di kota pekalongan. Bukan Humas saja yang dapat menyebarkan berita namun DIKOMINFO pun bersifat transparan kepada masyarakat kota Pekalongan.

Selain itu kedua lembaga publik ini juga bekerja sama dengan media lokal dan membuat situs sendiri diakrenakan zaman yang sudah semakin moderen dan juga canggih mereka juga mengikuti masyarakat yang pada dasarnya sudah menggunakan teknologi dalam mencari suatu informasi mengenai kerja dari pemerintahan sendiri, serta mereka membuat beberapa macam aplikasi yang menolong para masyarakat dalam memberikan informasi mengenai kesehatan ataupun keuangan.

Kemudahan inilah yang ditawarkan oleh Humas pemerintahan kota pekalongan dikarenakan tata kelola lembaga publik adalah sebagai tumpu bagaimana pemerintah mau menjalin dan terbuka kepada masyarakat tanpa harus ada yang ditutupi, dan banyak masyarakat merasa nyaman dengan Humas pemerintahan sekarang dengan system yang menurut mereka lebih terbuka kepada masyarakatnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Bukan hanya itu Humas juga berperan sebagai promotor kota Pekalongan sendiri yaitu bagaimana mereka memperkenalkan usaha milik masyarakat ataupun keindahan kota Pekalongan yang belum banyak orang tahu, dikarenakan banyak orang berpikir bahwa kota kecil tidak memiliki keindahan atau sesuatu yang menarik untuk dikunjungi seperti kota –kota besar yang ada di pulau Jawa seperti Semarang, DIY, Yogyakarta, Surabaya, dan lain-lain.

Namun dalam segi informasi untuk publik kota Pekalongan berhasil memberikan informasi dan dokumentasi untuk para masyarakatnya, terutama mereka tidak melihat dan tidak membandingkan masyarakat yang perlu diberitahu mengenai informasi yang berasal dari Humas atau DIKOMINFO kota Pekalongan, mereka juga sangat terbuka kepada mahasiswa yang ingin meneliti di kota Pekalongan baik masyarakat pekalongan asli ataupun diluar dari kota Pekalongan.

Humas sendiri juga banyak memberikan informasi dari keberhasilan Walikota Pekalongan sebagai pemimpin dan juga mampu memberikan informasi mengenai kinerja Walikota Pekalongan, sehingga tidak dianggap masyarakat tidak beranggapan mereka tidak bekerja namun mereka berusaha supaya masyarakat dapat mempercayai pemerintahan lewat Humas pemerintahan kota Pekalongan.

Maka dari itu peneliti membuat penelitian ini, dikarenakan banyak hal menarik yang bisa diambil dari dalam penelitian ini seperti bagaimana peran Humas dapat menjadi salah satu roda penggerak untuk mengimplementasikan tata kelola lembaga publik yang baik. Demikian juga berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan peneliti, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Aktivitas Humas pemerintahan kota Pekalongan Dalam Mengimplementasikan Tata Kelola Lembaga Publik”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



## B. Rumusan Masalah

- C** Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana aktivitas Humas pemerintahan kota Pekalongan dalam Mengimplementasikan Tata Kelola Publik ?

## C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka penulis mempunyai identifikasi masalah untuk menulis penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimanakah fungsi dari Humas pemerintahan kota Pekalongan dalam mengimplementasikan tata kelola lembaga publik di Kota Pekalongan ?
2. Bagaimanakah peran dari Humas pemerintahan kota Pekalongan dalam mengimplementasikan tata kelola lembaga publik bagi masyarakat Kota Pekalongan ?
3. Bagaimanakah tugas dari Humas pemerintahan kota Pekalongan dalam mengimplementasikan tata kelola lembaga publik bagi kota dan masyarakat warga kota Pekalongan ?

## D. Tujuan Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan oleh penulis, adapun beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fungsi dari Humas pemerintahan kota Pekalongan dalam mengimplementasikan tata kelola lembaga publik bagi Kota Pekalongan
2. Untuk mengetahui peran Humas pemerintahan kota Pekalongan dalam mengimplementasikan kota Pekalongan dalam penataan tata kelola lembaga publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



3. Untuk mengetahui tugas apa saja yang dikerahkan oleh Humas pemerintahan kota Pekalongan untuk mengimplementasikan kota Pekalongan sebagai kota yang mempunyai tata kelola lembaga publik yang baik

### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut ini merupakan manfaat penelitian, baik secara akademis maupun secara praktis, adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Akademis**

- a. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi para akademisi dalam mengkaji tata kelola lembaga publik dalam Humas pemerintahan kota
- b. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan refrensi yang berkaitan tentang bidang kehumasan pemerintahan
- c. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan ilmiah dalam memahami Ilmu Komunikasi dan yang berkaitan dengan bidang tata kelola lembaga public

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk membantu bagi para pengelola tata kelola lembaga publik khususnya dalam bidang kehumasan agar dapat bekerja lebih baik dan efisien
- b. Penelitian ini bermanfaat bagi lembaga Pemerintahan Kota Pekalongan dalam membentuk tata kelola lembaga publik khususnya dalam divisi Humas pemerintahan kota Pekalongan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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