

SKRIPSI
PERAN HUMAS DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MANGGALA
KOTA MAKASSAR



Muh Farid

105611124419

PROGRAM STUDY ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Penyebarluasan
Informasi Pelayanan Public Di Kecamatan
Manggala Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Muh Farid

Nomor Induk Mahasiswa : 105611124419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing 1

Ahmad Harakan, S.IP., M.HI

Pembimbing 2

Nurbiah Tahir S.Sos., M.AP

Mengetahui :



Ketua Program Studi

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 991742

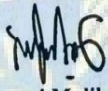
HALAMAN PENERIMAAN TIM

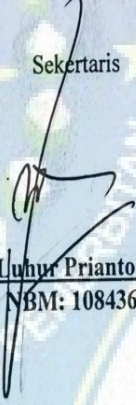
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0216/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jum'at, 19 Januari 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 1084366

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
2. Dr. Abdi, M.Pd
3. Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
4. Hamrun, S.IP., M.Si

()
()
()
()

HALAMAN PERNYTAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muh farid

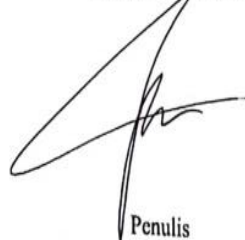
Nomor Stambuk : 105611124419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 3 Januari 2024

Yang menyatakan



Penulis

ABSTRAK

MUH FARID. Pada tahun 2024 peran Humas dalam mensosialisasikan informasi layanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar. (Pemandu: Ahmad Harakan, S.IP., M.Hi dan Nurbiah Tahir S.Sos., M.AP).

Hubungan Masyarakat (Humas) adalah suatu proses komunikasi dimana Humas menciptakan opini publik yang saling menguntungkan sehingga menciptakan pemahaman, meningkatkan motivasi dan partisipasi publik. Tujuannya untuk menanamkan itikad baik, rasa percaya, saling pengertian, dan citra sosial yang baik. hadirin Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas sehari-hari Bagian Humas Kecamatan Manggala Kota Makassar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini mengkaji hubungan khusus antara dua elemen peran humas, pemerintah dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas berperan sebagai komunikator (*Communicator*), pembangun hubungan (*Relationship*) dan pembangun citra humas antara organisasi dengan masyarakat di kecamatan Manggala kota Makassar.

Kata kunci : *Peran, Humas, Informasi, Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, penulis panjatkan segala puji dan syukur yang setulus-tulusnya kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini hingga menyelesaikan gelar Sarjana Administras (S1). Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia menuju jalan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Skripsi yang berjudul “Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar ”, merupakan hasil penelitian yang ditulis oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Karena keterbatasan ilmu dan pemahaman penulis, penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak dengan tangan terbuka dan hati yang lapang demi kesempurnaan di masa depan. Selama penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak dan juga bantuan semuanya demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Maka dalam konteks ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis yaitu AYAH Mustari dan IBU (ALMAH) Saenab yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, kesabaran dan dukungan baik moril maupun materil, sehingga saya bisa

untuk melakukan pekerjaan ini, meneliti dan menyelesaikan skripsi ini. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.Hi selaku pembimbing I dan ibu Nurbiah tahir S.Sos., M.AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan kami ilmu pengetahuan selama kuliah, dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala urusan administrasi dan perkuliahan.
6. Seluruh pegawai di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama proses penelitian.
7. Saudara-saudara penulis Fadly dan Nurfaidah yang selalu jadi penyemangat serta seluruh keluarga-keluarga besar saya yang selalu mendukung dan memberikan motivasi tak terhingga.

8. Sahabat-sahabat penulis Andi Muh Qayyum, Muh Ichsan dan Firzal Alhabzy yang selalu mensupport dan menolong satu sama lain demi keberhasilan bersama.
9. Teman-teman KKP Fisip Unismuh Makassar Angkatan 25 2022 (DLH KAB. GOWA) selalu mensupport dan memberikan semangat satu sama lain.
10. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 terkusus kelas F dan yang selalu kebersamai selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Makassar 3 Januari 2024

Penuli

DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	II
HALAMAN PENERIMAAN TIM	III
HALAMAN PERNYTAAN	IV
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Konsep Teori	10
C. Kerangka pikir.....	25
D. Fokus Penelitian	29
E. Deskripsi fokus	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	33

D. Informan Penelitian.....	34
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Pengabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
B. Hasil Penelitian	47
C. PEMBAHASAN.....	52
BAB V PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar administrasi publik. Pelayanan publik merupakan indikator yang sangat penting untuk mengevaluasi kegiatan administrasi di tingkat pusat dan daerah. Tata kelola dikatakan baik apabila pelayanan publik diberikan untuk kepentingan masyarakat. Mutu dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat menilai secara langsung fungsi pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat menjadi ukuran keberhasilan penyelenggaraan public (Hayat.,2017)

PPID merupakan singkatan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen yang berperan sebagai pengelola dan mediator dokumen milik badan publik berdasarkan amanat Undang-Undang Transparansi Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008. PPID memberikan kemudahan dan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan permintaan informasi jika dilayani melalui satu pintu. Pejabat Pembantu Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai PPID pada satuan organisasi daerah pada suatu pemerintahan daerah.

Public Relations (PR) merupakan bagian penting dalam penerapan good governance. Dengan kata lain, humas merupakan suatu prinsip yang mendukung akses atau kebebasan setiap orang untuk memperoleh informasi mengenai administrasi publik, seperti informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan

pelaksanaannya, serta hasil yang dicapai. Humas merupakan sarana atau saluran yang memfasilitasi komunikasi dan berbagi informasi mengenai publikasi pembangunan nasional kepada masyarakat luas (Rosady Ruslan., 2007).

Dalam pemerintahan, pengendalian arus informasi yang masuk dan keluar sangatlah penting, karena berdampak pada reputasi dan eksistensi di mata masyarakat. Dalam pidatonya pada apel pagi bulan Februari 2023, Camat Manggala menjelaskan bahwa “Solusi yang ada saat ini adalah digitalisasi, sehingga saya berharap dengan adanya sistem informasi daerah di Manggala dapat membantu masyarakat dalam menerima informasi dengan cepat dan tepat. Komunikasi, alat antara pemerintah dan masyarakat mengenai pelayanan informasi dan pelayanan publik serta alat yang membantu UKM di wilayah Manggala untuk menghidupkan kembali perekonomiannya pasca pandemi Covid-19.

Kecamatan Manggala merupakan salah satu kecamatan di Kota Makassar yang berada di Sulawesi Selatan. Kecamatan Manggala merupakan instansi pemerintah yang memberikan berbagai pelayanan. Pemda Manggala telah mengambil langkah konkrit terkait pelayanan publik. Hal ini mencakup sumber-sumber utama untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya perizinan pelayanan.

Kecamatan Manggala bertugas meningkatkan program kerja Humas melalui Departemen Humas. Yakni membangun citra positif Pemerintahan Kecamatan Manggala, menyikapi dan mewujudkan aspirasi masyarakat, membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat serta mensosialisasikan

kebijakan dan program pemerintah. Selain itu, tidak hanya berperan dalam sosialisasi kebijakan dan program pemerintah, namun dalam bidang kehumasan, pemerintah juga berperan dalam menjalin, memelihara, dan membina hubungan dengan kelompok masyarakat dan media. Segala kegiatan dan program serta kebijakan pemerintah mulai dari bidang pendidikan, sosial, kesehatan hingga seni budaya selalu dikomunikasikan melalui media sosial, surat kabar, spanduk dan website Kecamatan Manggala.(Anita, 2022)

Berdasarkan temuan awal, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kurang mampu mempengaruhi opini masyarakat yang bersinggungan. Organisasi masyarakat Kota Makassar serta mahasiswa dan pemuda seringkali menjalin relasi dalam isu-isu kebijakan publik yang dirasa masih kurang di masyarakat. Selain itu, kemampuan unit Humas dalam membangun hubungan baik dan saling percaya antar instansi/organisasi di Kota Makassar belum bisa maksimal bahkan dijadikan tujuan untuk kepentingan publik sepihak dan bukan keuntungan bersama. . Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud menyajikan penelitian yang berjudul “Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peran kegiatan humas dalam menyebarluaskan informasi tentang pelayanan publik di Kecamatan Manggala

Kota Makassar dapat dirumuskan sebagai permasalahan yang diangkat dalam tulisan ini.

C. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya setiap penelitian mempunyai beberapa tujuan yang ingin dicapai, tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam menyebarluaskan informasi tentang pelayanan publik di kecamatan Manggala kota Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan wawasan keilmuan bagi penulis dan mengemukakan gagasan untuk mengembangkan dan menambah pengetahuan tentang peran humas dalam menyebarluaskan informasi layanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.
2. Dalam pelaksanaannya dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah, legislatif dan masyarakat untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan terkait peran humas dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.
3. Penulis berharap hal ini dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, apalagi hasil penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan manfaat yang dicapai dalam penyusunan skripsi ini, yaitu ilmu pengetahuan di bidang administrasi public, akan dijelaskan administrasi Negara humas dalam mensosialisasikan informasi layanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

4. Ini merupakan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan yaitu ilmu administrasi publik khususnya untuk penyusunan skripsi ini yaitu kajian peran humas dalam penyebarluasan informasi pelayanan publik di Kecamatan Manggala. Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya :

1. Penelitian yang diterbitkan oleh (Lia Mardiah, 2020) tentang Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hasil dari penelitian adalah sistem pelayanan kehumasan memberikan informasi dalam menciptakan image yang mempengaruhi kepercayaan warga terhadap universitas yang dipilih sebagai tempat belajar untuk menghasilkan keturunan yang lebih baik. Hal ini seiring dengan transformasi IAIN SU menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Yang semula bernama IAIN SU kini telah digeneralisasikan menjadi kampus yang identik dengan pengajaran dan dakwah Islam. Namun sejak menjadi Universitas, Negara Islam Sumut banyak mengalami perubahan, seperti adanya jurusan dan fakultas baru, terutama umum dan sosial. Dan hasil yang dicapai oleh Kantor Humas UIN Sumut dalam sistem pelayanannya, terlihat jelas bahwa Humas UIN Sumut memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat baik secara langsung di muka umum maupun melalui media cetak, elektronik dan media. media daring. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah penelitian saya berfokus pada upaya humas Universitas Islam Sumatera Utara dalam menyebarkan informasi di masa pandemi Covid-19 dan apakah ada

hambatannya serta bagaimana strategi humasnya. untuk berbagi informasi di masa pandemi Covid-19 saat ini.

2. Penelitian yang diterbitkan oleh (Afdhal Zikri, 2019) dengan judul “Kegiatan Humas Sekretariat Daerah Kuantan Singg dalam Menciptakan Citra Positif Pemerintahan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sekretariat Humas Kuantan Singing melakukan tugas seperti mengumpulkan dan mengolah informasi dengan meminta langsung kepada humas dan menampilkan informasi di website untuk melaporkan langsung ke website penyedia informasi. Kegiatan tersebut antara lain menyiapkan informasi dalam bentuk foto dan video, merekam informasi tersebut (dalam bentuk file atau klip), kemudian menyebarkan informasi tersebut dengan menyebarkan informasi melalui media cetak yaitu surat kabar, buletin, majalah dan juga media online (media sosial). .). Misalnya internet dan berita online. Media sosial (seperti Facebook) dan media luar ruangan (seperti billboard). Mengadakan konferensi pers untuk melayani masyarakat atau jurnalis yang mencari informasi. Hubungan masyarakat harus mengembangkan prosedur tertentu untuk meningkatkan komunikasi dengan pemasok. Anda memiliki keterampilan menulis untuk mengadakan pertemuan persahabatan dengan jurnalis. Kemudian mempublikasikan seluruh kegiatan pemerintahan dalam jurnal, kalender dan buku kerja harian, mingguan, bulanan dan bulanan (termasuk koleksi foto) dan kemudian merekamnya dengan video dan audio yang “lebar”. Penanggung jawab majalah juga menyimpan panggilan tersebut sebagai referensi. Informasi ini dapat digunakan kembali seiring waktu dan

digunakan dalam publikasi departemen pengembangan. Tujuan dari seluruh kegiatan Humas tersebut di atas adalah untuk menonjolkan nilai-nilai kebaikan negara, menciptakan hubungan yang baik dan harmonis dengan masyarakat, serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Pemahaman terhadap sikap masyarakat dan pemerintah diharapkan akan berdampak positif terhadap citra positif pemerintah Kabupaten Kuantan Singing. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah penelitian yang saya lakukan lebih fokus pada kegiatan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dalam sosialisasi di masa pandemi Covid-19. Tentu saja tindakan yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 ini tidak sama dengan sebelum pandemi ini. Bagian Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) mengadakan pertemuan dengan wartawan/wartawan dengan selalu mengikuti standar sanitasi. Untuk meminimalisir penyebaran virus corona, namun kegiatan humas tetap berjalan sebagaimana mestinya.

3. Disertasi Penelitian (Ria Suci Andhara, 2019) berjudul “Peran Relasi Dalam Publikasi Kegiatan Pemerintahan Melalui Media Sosial Facebook Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar”. Humas dalam kajian ini memegang peranan penting sebagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi mengenai pemerintah kabupaten Kampar mengenai cita-cita dan kemajuan lembaga negara tersebut. PR juga harus mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas sebelum menyampaikan informasi agar masyarakat paham dan paham dengan pesan yang diposting di media sosial Facebook.

Dalam hal ini Humas Kabupaten Kampar berperan sebagai humas atas seluruh kegiatan administrasi publik, yaitu Humas sebagai corong komunikasi yang mempunyai peran dan tugas mengatasi segala permasalahan administrasi. untuk khalayak internal dan eksternal. Dengan demikian dapat dilihat bagaimana reaksi masyarakat terhadap tindakan pemerintah dan cara yang digunakan Humas dalam menyampaikan informasi, sehingga Pemerintah Kabupaten Kampar mendapat citra positif dari masyarakat. Humas Pemkab Kampar juga merupakan mitra organisasi/lembaga dan masyarakat yang berperan dalam mengatasi tantangan tata kelola. Perbedaan Rila Suci Andhara dengan penelitian saya adalah penelitian yang saya lakukan berfokus pada kehumasan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dalam menyebarkan informasi di masa pandemi Covid-19 dan kendala-kendala yang muncul dalam penelitian saya. Untuk menginformasikan kepada Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) di masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, maka dalam melakukan penelitian ini penulis tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang juga membahas tentang peran humas. Penelitian ini menjadi acuan bagi penulis selama melakukan penelitian ini. Dimana penelitian-penelitian terdahulu menjadi bahan acuan metode yang digunakan dalam penelitian.

Kelemahan ketiga penelitian terdahulu di atas adalah belum dilaksanakan dengan baik, masih perlu ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan memenuhi keinginan masyarakat.

Manfaat kajian yang ketiga adalah penerapan kehumasan dapat memperlancar penyampaian layanan masyarakat dan menjadi wadah baru bagi masyarakat untuk menerima layanan secara cepat dan mudah.

B. Konsep Teori

1. Pengertian Peran

Setiap orang mempunyai peran dan tugas dalam kehidupannya dalam terwujudnya kehidupan sosialnya. Setiap orang mempunyai cara atau sikap yang berbeda-beda dalam menjalankan perannya. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang kehidupan sosial mereka.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Yang dimaksud dengan peranan adalah pemeran yang seharusnya ada dalam lakon, jadi dia adalah pelaku atau pemeran utama. Pengertian lain dari peran adalah peranan seorang aktor dalam sebuah lakon, ia berusaha menampilkan dengan baik semua peran yang diberikan kepadanya, dan peran tersebut merupakan bagian dari tugas pokok yang harus dilaksanakan.

Mengenai peran tersebut, Horoepoetri, Arimbi dan Santosa dalam Agus., M. B (2011) mengemukakan beberapa dimensi peran sebagai berikut: (a) Peran sebagai politik. Pendukung pemahaman ini berpendapat bahwa peran tersebut merupakan kebijakan yang penting dan dilaksanakan dengan baik. (b) Peran sebagai strategi. Para pendukung paham ini beranggapan bahwa peran merupakan suatu strategi untuk memperoleh dukungan dari masyarakat (public support). Pendapat ini didasarkan pada pemahaman bahwa keputusan dan keprihatinan masyarakat pada setiap tingkat pengambilan keputusan telah terdokumentasi

dengan baik, sehingga keputusan tersebut memiliki kredibilitas. (c) Berperan sebagai alat komunikasi. Peran digunakan sebagai instrumen atau sarana untuk memperoleh informasi dalam suatu proses pengambilan keputusan. Pemahaman ini didasarkan pada gagasan bahwa pemerintah dirancang untuk melayani masyarakat dengan menghargai pandangan dan preferensi masyarakat untuk mengambil keputusan yang responsif dan bertanggung jawab, (d) perannya sebagai sarana penyelesaian perselisihan. Peran tersebut digunakan sebagai cara untuk meredakan dan meredakan konflik dengan mencari kesepakatan terhadap pendapat-pendapat yang ada. Pemahaman ini didasarkan pada asumsi bahwa pertukaran ide dan pendapat dapat meningkatkan pemahaman dan toleransi serta mengurangi perasaan ketidakpercayaan dan kebingungan, dan (e) mempunyai peran terapeutik. Menurut pengertian tersebut, peran dilaksanakan sebagai upaya untuk “menyembuhkan” permasalahan psikologis masyarakat, seperti perasaan tidak berdaya, kurang percaya diri, dan perasaan bahwa dirinya bukan bagian penting dari masyarakat.

Menurut Soekamto (Agus., 2011), peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status) seseorang. Apabila seseorang memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan jabatannya, maka ia memenuhi peranannya.

Berdasarkan kutipan di atas, penulis menyimpulkan bahwa peran adalah rangkaian tindakan atau perlakuan nyata yang dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu kedudukan atau kedudukan untuk tujuan tertentu. Analisis perilaku peran dapat dilakukan dengan menggunakan tiga pendekatan yaitu preskripsi peran, deskripsi peran, dan ekspektasi peran. Persyaratan peran adalah

pernyataan formal dan terbuka tentang perilaku yang harus ditunjukkan seseorang dalam memenuhi perannya.

Uraian peran adalah gambaran tentang tingkah laku yang sebenarnya ditunjukkan seseorang dalam menjalankan perannya. Dari berbagai definisi tersebut dapat diambil kesimpulan mengenai pengertian peran, dalam hal ini peran negara dalam memenuhi tugas dan tujuannya dalam pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan masyarakat. Menurut Sarjono Sukamto, peranan merupakan aspek dinamis dari suatu jabatan, jika seseorang memenuhi hak dan kewajiban sesuai dengan jabatannya maka ia telah memenuhi peran tersebut.

2. Pengertian Humas

Humas merupakan fungsi karakteristik manajemen yang mendukung dan memelihara saluran umum komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dan publiknya, melibatkan manajemen dalam memecahkan masalah atau persoalan, membantu manajemen memahami dan menanggapi opini publik, mendefinisikan dan memperkuat kepemimpinan. komitmen untuk melayani kepentingan publik, mendukung manajemen dalam memantau perubahan informasi dan menggunakannya secara efektif sebagai sistem peringatan dini untuk mengantisipasi tren, dan menggunakan penelitian dan teknik komunikasi yang baik dan etis sebagai kegiatan utama.

Pengertian humas adalah suatu fungsi manajemen yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara suatu organisasi dengan publiknya yang menentukan keberhasilan dan kegagalannya. Ruslan (2013) menyatakan: PR adalah suatu seni dan perpaduan disiplin ilmu

manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan pemasaran untuk mewujudkan suatu perusahaan atau lembaga, ide atau konsep yang ditawarkan, nama dan produknya disukai dan dipercaya oleh masyarakat.

Menurut Keith Butterick (2012) PR adalah fungsi manajemen unik yang membantu membangun dan memelihara saluran komunikasi, menumbuhkan pemahaman dan kerja sama antara organisasi dan publiknya, melibatkan manajemen isu dan permasalahan, membantu manajemen terus menerus memberikan informasi dan merespons. opini publik, mendefinisikan dan menekankan tugas pemerintah untuk melayani kepentingan publik, membantu pemerintah mempertahankan perubahan dan menggunakannya secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini untuk mencegah tren dan penggunaan negatif. penelitian yang andal dan etika komunikasi sebagai alat utamanya.

Menurut F.Rahmadi (1996) terdapat beberapa persamaan penting dalam pengertian humas, yaitu:

1. Humas adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mencapai itikad baik, kepercayaan, saling pengertian dan reputasi yang baik dari masyarakat. . / masyarakat;
2. Obyek humas adalah opini publik yang positif, yang menguntungkan semua pihak;
3. PR merupakan bagian yang sangat penting dalam manajemen untuk mencapai tujuan yang sangat spesifik dari suatu organisasi/perusahaan.

Humas adalah upaya menciptakan hubungan yang harmonis antara perubahan/organisasi dengan masyarakat melalui proses komunikasi yang saling

menguntungkan atau dua arah. Hubungan harmonis tersebut lahir dari rasa saling pengertian, saling percaya dan citra yang baik. Itu semua merupakan langkah humas untuk mencapai hubungan yang harmonis.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas humas adalah menciptakan hubungan baik dengan masyarakat, dan segala bentuk komunikasi yang dibangun adalah komunikasi terencana. Seorang humas sangat perlu memahami bagaimana membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, baik itu publik kelompok maupun individu.

3. Fungsi Humas

Tujuan dari fungsi humas adalah untuk menjalin hubungan yang harmonis melalui komunikasi dua arah dan menerbitkan publikasi antara organisasi dengan masyarakat (target group) atau sebaliknya masyarakat dan lembaga untuk mencapai opini dan persepsi yang positif dan baik. reputasi. Kriyantono & Rachmat (2008) menyatakan: tugas atau peran adalah harapan khalayak terhadap apa yang seharusnya dilakukan PR sesuai dengan posisinya. Humas dengan demikian dianggap efektif apabila dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, meskipun berguna untuk mendukung tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan masyarakat.

Menurut Ruslan (2012), tugas pokok PR adalah sebagai berikut:

1. sebagai sarana komunikasi atau contact person antar organisasi atau lembaga yang diwakili oleh masyarakat.
2. Menjaln relasi yaitu membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan masyarakat.

3. Peran Deputy Pengelola, yaitu. sebagai pendukung dalam fungsi manajemen suatu organisasi atau perusahaan.
4. Membentuk good image maker, artinya peranan humas berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Menurut Effendy (2002) fungsi humas sebagai berikut :

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan cara menyebarkan informasi tentang organisasi kepada masyarakat dan menyalurkan opini masyarakat terhadap organisasi.
4. Melayani masyarakat dan memberi nasihat kepada pimpinan organisasi demi kepentingan umum.
5. Efektivitas dan pengorganisasian humas merupakan sarana untuk meningkatkan hubungan harmonis antara organisasi dan publik, serta mencegah hambatan psikologis yang ditimbulkan baik oleh organisasi maupun publik.

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan, dapat disimpulkan bahwa fungsi Humas adalah sebagai penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan masyarakatnya, yang menciptakan hubungan, yaitu. berusaha menciptakan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan masyarakat, berperan sebagai pendukung kegiatan administrasi organisasi dan menciptakan reputasi yang baik bagi organisasi atau lembaga.

Peranan Humas

Rosady Ruslan(2007) menjelaskan peran ini merupakan bagian dinamis dari status (jabatan). Apabila seseorang memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia telah menunaikan tugasnya. Sebagai alat manajemen modern, PR secara struktural merupakan bagian internal suatu lembaga atau organisasi. Artinya humas bukan merupakan fungsi yang terpisah dari fungsi kelembagaan perusahaan. Hal ini memberikan peluang bagi PR untuk melakukan komunikasi dua arah antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya dengan masyarakat. Peran ini turut menentukan berhasil tidaknya visi, misi dan tujuan bersama organisasi atau lembaga. Peranan humas dalam mengelola suatu organisasi terlihat dari adanya beberapa fungsi utama humas, yaitu:

1. Penilaian terhadap sikap atau pendapat masyarakat;
2. Mengetahui asas dan tata cara organisasi atau perusahaan menurut kepentingan umumnya;
3. Perencanaan dan pelaksanaan hubungan masyarakat.

Ruang lingkup tugas Humas pada berbagai fungsi dalam suatu organisasi atau lembaga adalah sebagai berikut:

1. Membangun hubungan internal (audiens internal adalah publik yang merupakan bagian dari unit, instansi, perusahaan dan organisasi itu sendiri.

Manajer hubungan masyarakat harus mampu mengenali atau mengenali isu – isu yang menimbulkan citra negatif di masyarakat sebelum organisasi melaksanakan kebijakan

2. Penggagas hubungan eksternal (publik eksternal) adalah masyarakat umum (masyarakat) Mengupayakan tumbuhnya sikap dan citra positif lembaga yang diwakilinya.

Rosady Ruslan (2006) menjelaskan secara rinci tiga peran utama Humas sebagai berikut:

1. Bertindak sebagai media atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya dengan masyarakat.
2. Membangun hubungan yaitu.menciptakan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan masyarakat,
3. Menciptakan citra perusahaan yaitu. peran Humas berusaha menciptakan reputasi bagi organisasi atau lembaga.

4. Humas Di Instansi Pemerintahan

Kehadiran humas pada instansi pemerintah harus berfungsi dan efektif dalam mempublikasikan atau mensosialisasikan kegiatan atau kegiatan instansi yang bersangkutan, baik yang ditujukan untuk kepentingan internal maupun eksternal. Humas merupakan alat atau saluran yang memudahkan komunikasi dan menyebarkan informasi mengenai permasalahan pembangunan suatu negara kepada masyarakat luas (Rosady & Ruslan, 2007)

Menurut John D. Millet (Rosady Ruslan., 2007:341-342), publik hubungan instansi pemerintah mempunyai beberapa tugas pokok yang harus dilaksanakan yaitu :

1. Mengamati dan mempelajari keinginan, keinginan dan cita-cita yang ada di masyarakat.

2. Memberikan nasehat atau saran sebagai tanggapan atas apa yang diinginkan masyarakat agar dilakukan oleh instansi pemerintah.
3. Kemampuan mengupayakan hubungan yang memuaskan antara manajer humas dan pejabat publik.
4. Memberikan keterangan tentang apa yang telah dicoba oleh instansi terkait.

5. Media Relation dalam Humas

Pengertian dan peranan humas telah dijelaskan di atas. Dalam pengertian ini PR mempunyai beberapa fungsi, tugas dan peran, salah satunya adalah menjalin dan memelihara hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal. Membangun hubungan internal yaitu dengan seluruh pegawai lembaga, dan membangun hubungan dengan pihak eksternal yaitu media khususnya surat kabar. Media berperan penting dalam kegiatan dan program PR karena media mempunyai kekuasaan atas publik. Kami tidak hanya dapat menyampaikan pesan kepada khalayak yang berbeda. Menurut Efendy, media massa digunakan untuk menyampaikan pesan atau berkomunikasi karena media massa menjalankan fungsi menginformasikan, mendidik, dan mempengaruhi (Ardianto dkk, 2007: 18).

Peran Humas adalah menjalin hubungan baik dengan masyarakat guna mencapai tujuan organisasi. Singkatnya, tugas PR adalah membangun hubungan baik dengan pemangku kepentingan organisasi. Namun ini bukan hanya tentang membangun hubungan baik, ini tentang bagaimana hubungan tersebut penting bagi tujuan organisasi. Publik suatu organisasi bisa beragam, namun biasanya terbagi menjadi dua kelompok. Pertama, publik di dalam organisasi. Kedua,

khalayak eksternal merupakan khalayak di luar organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi. Keduanya sama-sama penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, membangun hubungan dengan masyarakat (khususnya media) dinilai sangat perlu (Iriantara, 2008: 3).

Hubungan dengan media merupakan salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan citra atau reputasi suatu organisasi di mata masyarakat (Iriantara, 2004: 4). Hal ini dinilai sangat penting dan perlu, karena saat ini seperti saat ini penyampaian informasi atau berita melalui media massa lebih efisien dan mudah. Berdasarkan perkembangan komunikasi massa dan praktik PR yang terus berkembang, maka disebut media (hubungan antara PR dan media massa).

Philip Lesily mendefinisikan hubungan media sebagai hubungan dengan sarana komunikasi yang bertujuan untuk mempublikasikan atau menanggapi kepentingan media sesuai dengan kepentingan organisasi. Pada saat yang sama, Frank Jefkins mendefinisikan hubungan media sebagai upaya untuk mempublikasikan atau menyampaikan pesan atau informasi PR sebanyak-banyaknya guna memperoleh informasi dan pemahaman dari organisasi bisnis terkait. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa media Relations merupakan salah satu bagian dari Public Relations. Oleh karena itu, tujuan PR juga merupakan tujuan media. Bahkan bisa dikatakan, hubungan media adalah penentu hidup dan mati yang paling penting.

Barbara Averill mengatakan bahwa hubungan media hanyalah salah satu bagian dari hubungan masyarakat, namun dapat menjadi alat yang sangat penting dan ampuh. Hal ini penting karena dapat menunjang keberhasilan program, meskipun

efektif karena tidak memerlukan banyak tenaga dan biaya untuk mempublikasikan program yang dilaksanakan melalui teknik periklanan (Iriantara, 2004: 28).

Humas dan mitranya, yaitu media dan pers, tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena sama-sama membutuhkan dan bergantung satu sama lain. Di sini PR merupakan sumber informasi bagi surat kabar, sedangkan surat kabar merupakan alat penerbitan bagi departemen PR organisasinya.

6. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, seperti tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, kualifikasi pejabat, kecepatan pelayanan, keadilan penerimaan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepercayaan. Dalam jadwal pelayanan, pemerintah berimplikasi pada peningkatan pelayanan publik.

pejabat pemerintah di seluruh Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan publik dengan baik sesuai harapan masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia masih banyak yang perlu ditingkatkan, dan tidak menutup kemungkinan hal tersebut juga akan terjadi pada kantor kependudukan dan pendaftaran penduduk. Menurut Nawangsar (2019), pelayanan publik dijelaskan dengan teori *governance*, yaitu teori yang mencoba menjelaskan proses perubahan tata kelola pemerintahan pada tingkat makro, bahwa krisis yang terjadi saat ini disebabkan oleh kuatnya kekuasaan negara yang ditandai dengan besarnya pengaruh negara dalam segala bidang kehidupan, termasuk urusan pelayanan publik semakin kompleks dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, reformasi pegawai negeri harus

bertujuan untuk memeriksa dan memperbaiki berbagai kelemahan kebijakan di masa lalu dan sekarang serta mekanisme peraturan kelembagaan yang ada.

Menurut Mukarom, Zaenal dkk (2015) menyatakan bahwa pelayanan publik melayani kebutuhan masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi menurut aturan dasar yang telah ditetapkan. Menurut Hayat (2017), pelayanan publik merupakan pelayanan dasar yang mematuhi peraturan yang berlaku pada seluruh aspek kehidupan masyarakat. Berdasarkan kedua sudut pandang tersebut, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan berdasarkan kebutuhan atau kepentingan masyarakat menurut peraturan atau ketentuan yang berlaku.

(Moenir, 1992) pelayanan publik adalah kegiatan yang didasarkan pada faktor individu atau kelompok melalui prosedur, sistem dan cara untuk mewujudkan kepentingan masyarakat berdasarkan haknya sendiri. Sedangkan (Gortner dkk, 1987) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok atau birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk banyak orang yang mempunyai kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kelompok atau masyarakat dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan suatu produk fisik (Hersey dkk, 2004). Sedangkan Irawan (2009), pelayanan publik adalah pemberi pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat dan berkepentingan dengan penyelenggaraan peraturan dan prosedur

dasar yang diatur. Berdasarkan pendapat kedua ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh negara sebagai pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan.

Hit dkk (2001) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok atau birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Sedangkan (Golemen dkk, 2002), pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu organisasi khusus untuk melayani (melayani) kebutuhan masyarakat terkait menurut aturan dan prosedur dasar yang diatur. Dari pernyataan kedua ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan sebagai pemberi pelayanan oleh suatu kelompok atau birokrasi untuk memenuhi kepentingan masyarakat menurut prosedur atau aturan yang telah ditentukan.

Menurut Roth (1926), pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang tersedia untuk masyarakat umum atau khusus. (Lewis et al, 2005) pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat. Sementara itu Kurniawan (2005), pelayanan publik melayani kebutuhan masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan ketiga pandangan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang melayani kebutuhan masyarakat menurut prosedur yang diselenggarakan untuk menjaga kepercayaan masyarakat, baik secara umum maupun secara individu.

UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masing-masing barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk. . . pemasok".

Pelayanan Publik Ada 6 prinsip pokok dalam penyelenggaraan pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu bagian dari pelayanan harus sederhana dan dapat diakses oleh semua yang memerlukan, serta cukup dan mudah untuk diakses. untuk mengerti
2. Pelaporan mempunyai arti bahwa setiap proses dan hasil pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. bersyarat, yakni pelayanan publik disesuaikan menurut prinsip efisiensi dan efektifitas sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan.
4. Partisipasi yaitu mendorong partisipasi masyarakat dalam pemberian pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat.
5. Persamaan hak, artinya pelayanan publik bersifat non-diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya.

Terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik, yaitu:

1. Ketepatan waktu layanan.

2. Ketepatan pelayanan.
3. Sopan santun dan kebaikan hati dalam memberikan pelayanan.
4. Kewajiban.
5. Kelengkapan cakupan pelayanan dan ketersediaan fasilitas

a. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh negara dapat digolongkan dalam dua kategori: Sebagai penyedia layanan, negara juga harus memberikan pelayanan publik kepada warganya. Mengingat kebutuhan dan permasalahan masyarakat berbeda-beda, maka pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pun berbeda-beda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria pelayanan publik yang menunjukkan kepuasan Menteri Negara terhadap kewenangan aparatur negara no. 81 Tahun 1993, diubah dengan Keputusan Menpan no. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu: (1) kelompok pelayanan administrasi, (2) kelompok pelayanan komoditi, dan (3) kelompok pelayanan jasa (Yusriadi, 2018). Bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Jasa komoditi adalah suatu jenis jasa yang menghasilkan berbagai barang atau produk yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, seperti listrik, air bersih, misalnya. - KTP dan sebagainya.
- b. Pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, pelayanan pos, dan lain-lain.

- c. Pelayanan Administrasi merupakan suatu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti akta kelahiran, tanda pengenal kewarganegaraan, dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda tergantung permasalahan yang dihadapi masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat, dewan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat tanpa membeda-bedakan. Pelayanan yang diberikan kepada warga mungkin berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun pengelolaan pelayanan tersebut harus berpedoman pada prinsip dan nilai yang sama (Dwiyanto, 2017).

b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan :

- a. Penyedia jasa adalah pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen, baik penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. b Penerima jasa adalah konsumen atau klien yang menerima berbagai jasa dari pemberi jasa.
- c. Jenis pelayanan adalah pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada pihak-pihak yang memerlukan jasa tersebut.
- d. hal. Kepuasan pelanggan Ketika menawarkan layanan, penyedia layanan harus berangkat dari tujuan layanan, yaitu. kepuasan pelanggan

7. Pengertian komunikasi

Istilah komunikasi begitu populer. Komunikasi dibahas di berbagai media, kelompok diskusi, pelatihan, workshop, seminar, kerja PR, dll. Komunikasi

merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari diri seseorang sebagai makhluk sosial, namun komunikasi tidak mudah diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, banyak terjadi kesalahpahaman akibat komunikasi. Sebuah fakta menunjukkan bahwa komunikasi tidak bisa dikatakan mudah, tidak memahami pesan bahkan bisa berujung pada bencana. Kegiatan komunikasi yang dilakukan perusahaan harus mempunyai makna yang sama, agar informasi yang diterima pihak komersil tidak tertukar.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari sumber ke penerima dengan menggunakan alat tertentu. Komunikasi juga diartikan sebagai proses dimana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain untuk menginformasikan atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media (Effendy, 2002). Sedangkan menurut Rongers dalam Cangara, komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih saling membentuk atau bertukar informasi, yang pada akhirnya menimbulkan saling pengertian yang mendalam (Hafied Cangara, 2006). Pada hakikatnya suatu hubungan tercipta dalam pertukaran pesan informasi, yang memerlukan perubahan sikap dan perilaku, serta kebersamaan dalam menciptakan saling pengertian dari orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut.

Menurut Lasswell, agar komunikasi dapat lancar (Deddy Mulyana, 2005), harus ada komponen komunikasi, yaitu:

1. Pengirim atau medium (sender) adalah pihak yang menyampaikan pesan kepada pihak lain.

2. Pesan adalah isi atau tujuan yang disampaikan suatu pihak kepada pihak lain.
3. Saluran adalah media yang melaluinya pesan-pesan disampaikan kepada suatu media. Dalam komunikasi antarmanusia (tatap muka), salurannya bisa berupa udara yang mengeluarkan bunyi/getaran bunyi.
4. Penerima atau perantara (receiver) adalah pihak yang menerima pesan dari pihak lain.
5. Umpan balik adalah tanggapan penerimaan pesan yang berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan.

Namun proses komunikasinya dapat digambarkan sebagai berikut Rosady Ruslan (2006) :

1. Media (pengirim) berusaha berkomunikasi dengan orang lain kemudian mengirimkan pesan kepada orang tersebut, pesan yang disampaikan dapat berupa informasi berupa bahasa atau simbol yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak.
2. Pesan disampaikan atau disampaikan melalui suatu medium atau saluran baik langsung maupun tidak langsung. Misalnya berbicara langsung melalui telepon, surat, email atau media lainnya.
3. Media (penerima) menerima pesan yang dikirimkan dan menerjemahkan isi pesan yang diterima ke dalam bahasa yang dapat dipahami kedua belah pihak.
4. Komunikator (penerima) memberikan reaksi atau jawaban terhadap pesan yang dikirimkan kepadanya, apakah ia memahami pesan yang dimaksud pengirim.

Secara umum pengertian batas-batas komunikasi menurut Theodorson dalam Rosady Ruslan adalah batas-batas komunikasi adalah kegiatan-kegiatan yang didalamnya dilakukan perpindahan informasi, gagasan, sikap atau pernyataan emosi dari suatu kelompok ke pihak lain, terutama simbol-simbol tertentu.

C. Kerangka pikir

Kewajiban untuk menyebarkan informasi publik harus dilakukan dengan cara yang mudah diakses oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah didefinisikan oleh pejabat hubungan masyarakat terkait. Menurut John D. Millet (Ruslan, 2007: 341-342), ada beberapa tugas pokok yang harus dilaksanakan dalam bidang kehumasan pada lembaga pemerintah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dibuat kerangka singkat sebagai berikut:



D. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penulis menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini memfokuskan pada peran humas dalam penyebarluasan informasi pelayanan publik yaitu observasi, transparansi, partisipasi, solusi, dengan melihat tiga indikator yaitu sebagai sarana komunikasi (*Comunucator*), dalam konstruksi Hubungan (*Relationship*), sebuah membentuk citra.

E. Deskripsi fokus

1. Komunikator dalam penelitian ini mengacu pada komunikasi antara komunitas (PR) dengan komunitas, yaitu. tokoh masyarakat secara terbuka memberikan nasihat atau saran sebagai tanggapan terhadap apa yang harus dilakukan lembaga pemerintah, seperti apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. Membangun hubungan yang disebutkan dalam penelitian ini harus menciptakan hubungan positif antara masyarakat dengan Kabupaten Manggala yang saling menguntungkan. Segala sarana penyebaran informasi dan komunikasi dimaksimalkan untuk mengatasi hambatan komunikasi.
3. Perancangan citra PR yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan industri PR. Dalam berbagai situasi dan kondisi era globalisasi yang kompleks, humas berperan penting sebagai komunikator dan mediator untuk mendukung penyebaran informasi layanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini memerlukan waktu dan penelitian sekitar 2 bulan. Lokasi penelitian terletak di Jl. Di Prumnas Antang khususnya Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, karena peneliti ini melihat tugas dan kegiatan yang menggambarkan peran humas dalam menyebarluaskan informasi pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Tipe Penelitian

sugiono (2017) Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang meliputi data yang dilengkapi dengan temuan wawancara, mengenai peran humas dalam menyebarluaskan informasi pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan fenomenologi objek penelitian dan membandingkan fakta-fakta yang terjadi dalam penelitian yang sedang berlangsung, kemudian menarik kesimpulan

C. Sumber Data

1. Data Primer

sugiono (2017) Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara langsung kepada informan yang dijadikan subjek penelitian tentang

peran humas dalam penyebarluasan informasi pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh di luar data primer. Artinya informasi diperoleh dari sumber dokumenter, artikel dan sumber lain yang berkaitan dengan subjek yang diteliti yaitu peran Humas dalam penyebarluasan informasi pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

D. Informan Penelitian

Informan ilmiah dalam hal ini adalah orang-orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui situasi dan kondisi sesuai dengan permasalahan penelitian, yaitu: aktor-aktor yang mempunyai peranan penting dalam permasalahan penelitian, sehingga informasi dan pengetahuan yang diteliti dapat diperoleh secara akurat. Secara struktur organisasi, struktur ini mempunyai bagian hubungan masyarakat, yaitu :

1. Kepala sub bagian (KASUBAG)
2. PPID Pembantu Kecamatan Manggala.
3. Masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini sangat penting untuk mendapatkan data yang akurat dan jelas, sehingga teknik pengumpulan data ini memerlukan teknik pengumpulan data yang benar antara lain sebagai berikut sugiyono (2012):

1. Observasi

Teknik pengumpulan data ini adalah metode mengamati/secara langsung mengamati. untuk melihat bagaimana situasi dan kondisi di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini merupakan teknik pengumpulan informasi melalui percakapan formal atau informal. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mencari informasi yang lebih spesifik sehingga permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian sesuai dengan topik penelitian dapat membuahkan hasil yang berdampak pada masyarakat sekitar lokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ini merupakan gabungan antara observasi penelitian kualitatif dan temuan wawancara. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi, kumpulan dokumen penting karena dapat menunjang permasalahan yang diteliti, seperti artikel, laporan dan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini peneliti dapat menambah informasi mengenai suatu penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pemilihan dan pengumpulan informasi secara sistematis dari observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengetahui apa yang penting dengan cara yang lebih mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain. Menurut Sugiono (Herianti, n.d.), ada 3 tahap pengumpulan data dalam analisis data, antara lain sebagai berikut:

1. Pengumpulan data melalui wawancara. Wawancara dengan sumber informasi dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai studi kasus yang diselidiki.

2. Reduksi data. Berbagai jenis informasi yang dikumpulkan oleh peneliti mengharuskan peneliti untuk memilah dan menyusun informasi dengan lebih tepat. Reduksi data diperlukan untuk memperoleh informasi yang lebih detail.

3. Uji keyakinan. Artinya kesesuaian hasil penelitian dengan aktivitas peneliti teruji. Jika temuan penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut termasuk dalam uji kesesuaian standar.

G. Pengabsahan Data

Menurut sugiono (2017), validasi data menjamin bahwa segala sesuatu yang diamati dan dipelajari peneliti berkaitan dengan data yang benar-benar terjadi. Untuk memperoleh tingkat keabsahan informasi, peneliti tentu harus mendukung penelitian kualitatif, yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu: mencari data atau informasi dari sumber dan menggunakan beberapa informan tambahan untuk membandingkan informasi tersebut. . kebenaran informasi yang paling penting. informan

2. Triangulasi teknis

Triangulasi teknis dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi dengan cara memeriksa sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Berbagai teknik yang digunakan berkaitan dengan etika manajer untuk memastikan keakuratan.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk memvalidasi data dengan cara memeriksa metode yang berbeda dan tempat yang berbeda. Perubahan proses dan tingkah

laku manusia yang berubah dari waktu ke waktu memerlukan observasi yang tidak hanya sekali observasi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kecamatan Manggala

Nama Manggala artinya Panrita, yang dahulu diambil dari nama seorang tokoh yang berbudi luhur, terhormat dan dihormati, yang mampu mempersatukan seluruh masyarakat di lembah (palaung) maupun masyarakat di perbukitan (moncong).

Kecamatan Manggala dibentuk dengan Surat Keputusan Kabupaten Nomor. 5 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi Kerja (SOTK) Kecamatan Manggala, Rappocin dan Tamalanrea yang dahulunya merupakan bagian atau perpanjangan dari Kecamatan Panakukang.

Kecamatan Manggala Kode pos 73.71.12 terletak di sebelah timur kota Makassar dan mempunyai luas wilayah 24,14 km² terdiri dari 8 kelurahan, 390 RT dan 70 RW. Jumlah penduduknya 152.687 jiwa dan data 77.005 jiwa yaitu 27.505 jiwa laki-laki dan perempuan. . Koordinat geografisnya adalah 5 o 9' 55" Lintang Selatan dan 119o 29' 10" Bujur Timur, dan batas wilayahnya dibatasi pada :

1. Sebelah utara : Kecamatan Tamanrea
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Gowa
3. Sebelah Timur : Kabupaten Maros

Kecamatan Manggala yang terdiri dari dataran rendah dan perbukitan terletak 9 km dari ibu kota Makassar. Pada tahun 2015, Kabupaten Manggala

mengalami pemekaran kecamatan-kecamatan baru yang terbentuk, yaitu Sub-Divisi Bitowa yang merupakan kepanjangan dari Sub-Divisi Antang, dan Sub-Divisi Biring Romang yang merupakan kepanjangan dari Sub-Divisi Bangkala. Kecamatan-kecamatan yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Manggala adalah sebagai berikut :

Tabel Wilayah Kecamatan Manggala

NO	KELURAHAN	KODE WILAYAH	ALAMAT
1	Manggala	73.71.12.1001	Jl. Bitowa raya No. 1
2	Bangkala	73.71.12.1002	BTN Makkio Baji
3	Tamangapa	73.71.12.1003	Jl. Tamangapa Raya No. 126
4	Antang	73.71.12.1004	Jl. Antang Raya No. 45
5	Batua	73.71.12.1005	Jl. Abdullah Dg. Sirua No. 326
6	Borong	73.71.12.1006	Jl. Toddopoli 7 No. 7
7	Biring romang	73.71.12.1007	Jl. Geologi Komplek Unhas Antang
8	Bitowa	73.71.12.1008	Jl. Ujung Bori Lama Jl. Bitowa Raya No.3

(sumber : Kecamatan Manggala)

2. Visi dan Misi Kecamatan Manggala

Visi : *“Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Profesional Dan Pemberdayaan Sumber Daya Lokal Menuju Kota Dunia”*

Misi :

1. Misi pertama “Merekonstruksi Nasib Rakyat Menjadi Masyarakat Sejahtera Standar Dunia”;
2. Misi kedua “Merestorasi Tata Ruang Kota Menjadi Kota Nyaman Berkelas Dunia”;

3. Misi ketiga “Mereformasi Tata Pemerintahan Menjadi Pelayanan Public Kelas Dunia Bebas Korupsi”.

3. Struktur organisasi dan tata kerja Kecamatan Manggala Kota Makassar



4. Aktivitas Humas Dalam Hal Ini PPID di Kecamatan Manggala Kota Makassar

Humas Kecamatan Manggala dalam hal ini PPID mempunyai fungsi yaitu industri komunikasi/Humas yang identik dalam kaitannya dengan jurnalisme/jurnalis dan media (cetak dan elektronik), desain dan produksi produk komunikasi seperti siaran pers, talkshow, foto/dokumenter dan perpustakaan,

spanduk , brosur, berita untuk pengambilan keputusan manajemen senior. Majalah, sponsorship, kegiatan informasi, pameran, kegiatan protokoler, melakukan kampanye untuk mendukung kebijakan pemerintah dan mengembangkan propaganda (untuk menutupi kekurangan dan kelemahan di mata masyarakat).

5. Fungsi dan tugas Humas Dalam Hal Ini PPID Di Kecamatan Manggala

Humas di Kecamatan Manggala memiliki tugas dan fungsi :

1. Mengelola opini publik baik internal maupun eksternal agar tidak bertentangan dengan kebijakan pemerintah
2. Melakukan komunikasi kepada publik internal (instansi) maupun eksternal (pelanggan, pers, komunitas, instansi terkait, dll) untuk menciptakan citra baik dan dukungan publik terhadap pemerintah
3. Memantau pemberitaan tentang pemerintahan di media massa
4. Menangani keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa.
5. Mengelola media internal sebagai saran komunikasi dengan publik internal Kecamatan
6. Menyusun rencana komunikasi internal dan eksternal dalam rangka sosialisasi kebijakan dan program pemerintah
7. Melakukan koordinasi dengan bidang atau unit terkait dalam rangka kelancaran program komunikasi
8. Menyusun konsep materi pidato, sambutan dan presentasi general pemerintah kepada publik internal dan eksternal.
9. Menyusun konsep materi publikasi internal dan eksternal (newsletter,

pariwara/advertorial, siaran pers, leaflet, poster, stiker, dll)

10. Mengelola website <https://web.manggalakec.makassarkota.go.id/>

6. Kegiatan Humas Dalam Hal Ini PPID di Kecamatan Manggala

Adapun kegiatan-kegiatan humas di kecamatan manggala, sebagai berikut :

1. Kegiatan eksternal

- a. Mengadakan publikasi melalui media massa, dalam bentuk leaflet, poster, brosur, advertising di media massa
- b. Membina dukungan baik dengan masyarakat sekitarnya, seperti mengadakan sunatan massal, dll
- c. Mengadaka temu masyarakat , antara lain : sosialisasi, kunjungan, dll
- d. Membuat pers conference dan press release
- e. Membuat pengumuman tentang program pemerintah
- f. Membuat kliping berita yang ada kaitannya dengan prograp pemerintah di media massa
- g. Menyusun iklan iklan layanan / informasi kegiatan pemerintah Kecamatan Manggala di media massa.

2. Kegiatan internal

- a. Rapat secara kontinyu
- b. Menyelenggarakan penerbitan media internal
- c. Membuat direktori telepon unit-unit
- d. Mengelola perpustakaan kantor kecamatan
- e. Menyelenggarakan pelayanan infomasi untuk pejabat/karyawan (langganan surat kabar, majalah dan

bulletin)

f. Mengelola kotak saran.

7. Sarana dan prasarana Humas Dalam Hal Ini PPID di Kecamatan Manggala

Untuk mendukung program kerja Humas maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Humas Kecamatan Manggala didukung oleh sarana dan prasarana sebagai berikut:

1. Ruang kerja ber-AC, dilengkapi dengan computer dan jaringan internet
2. Mesin fotocopy
3. Alat komunikasi
4. Alat transportasi
5. Kamera
6. Printer, scanner, lemari arsip
7. Ruang rapat
8. Audio system
9. Musholla
10. Televisi
11. Ruang pelayanan

8. A. Gambar logo kota Makassar



Makna tentang logo :

- A. Perisai – Gambar perisai yang ada di bawah benteng melambangkan perlindungan dan keamanan Kota Makasar dari berbagai ancaman, baik ancaman dari luar daerah ataupun dari dalam daerah itu sendiri.
- B. Perahu – Gambar perahu berlayar yang ada dibagian tengah logo melambangkan pusat pelayaran yang ada di Kota Makasar yang sudah ada sejak zaman dahulu.
- C. Padi dan Kelapa – Gambar padi dan kelapa yang melingkari perahu melambangkan kesuburan dan kemakmuran Kota Makasar yang di anugrahi wilayah dengan dataran tinggi yang begitu subur sehingga dapat ditanami padi, kelapa dan berbagai jenis tanaman lainnya.
- D. Benteng – Gambar benteng yang ada dibagian atas logo melambangkan pertahanan Kota Makasar dalam memperjuangkan kemerdekaan dan melindungi seluruh penduduk. Selain itu, juga menggambarkan kejayaan Kota Makasar dalam mempertahankan wilayah tersebut.
- E. Bendera Merah Putih – Gambar bendera merah putih yang ada dibagian atas perahu melambangkan identitas Kota Makasar yang termasuk dalam wilayah Indonesia.
- F. Gelombang – Gambar gelombang dibawah perahu melambangkan Kota Makasar terdiri dari wilayah perairan.

Warna yang melingkari perisai melambangkan semangat, ketulusan, kebersamaan dan kesatuan dari seluruh lapisan masyarakat yang turut serta dalam mensejahterakan dan memakmurkan Kota Makasar.

Kalimat “Sekali Layar Terkembang, Putih pada perisai melambangkan kesucian dan ketulusan hati.

Warna Merah, Putih dan Jingga Pantang Biduk Surut Ke Pantai” mengandung makna semangat dan keberanian yang pantang menyerah hingga akhir hayat.

B. Gambar facebook Kecamatan Manggala Kota Makassar



Sumber:<https://www.facebook.com/profile.php?id=100073326078610&mibextid=ZbWKwL>

Dalam *Facebook* Kecamatan Manggala Makassar terdapat informasi yang berisi tentang info-info *terupdate* seputaran Kecamatan Manggala. *Facebook* ini juga berisi gambar-gambar mengenai apa-apa saja yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan dalam melakukan tugasnya. Salah satu contohnya adalah gambar kegiatan Ketua Camat. Selain itu *facebook* ini juga berfungsi sebagai akun yang menjawab keluhan pelanggan. Biasanya bila keluhan itu bisa segera dijawab oleh pihak Humas, maka akan langsung direspon. Tetapi bila ada tindak lanjut dari pihak camat dalam menanggapi keluhan, maka pihak Humas akan

memberitahukan info lebih lanjut kepada Camat Manggala tersebut.

C. Gambar website Portal Kecamatan Manggala Makassar



Dalam *website* Kecamatan Manggala Makassar terdapat beberapa menu. Yaitu, Beranda, profil, berita, pelayanan, UMKM, media dan kontak. Menu beranda merupakan menu utama *website*, yaitu terdapat beberapa info mengenai informasi baru, kegiatan kecamatan manggala. Tidak hanya itu pada kolom beranda juga terdapat info ter *update*, contohnya mengenai tingkatkan kebersihan wilayah, Camat Manggala gelar rapat kordinasi. Pada profil, ada menu sambutan Camat, visi misi, struktur organisasi, profil pegawai dan kelurahan. Pada menu berita terdapat menu mengenai agenda, dan pengumuman. Pada menu pelayanan terdapat menu alur kegiatan pelayanan, denah jalur pelayanan, jenis pelayanan dan layanan mandiri. Pada menu media dan kontak terdapat foto dokumentasi, dan kontak centre dari Kecamatan Manggala.

A. Hasil Penelitian

A. Peran Humas Dalam Peyebarluasan Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Secara umum, humas merupakan suatu proses strategis untuk mengatur komunikasi dan penyebaran informasi mengenai suatu organisasi kepada masyarakat guna menjaga nama baik organisasi tersebut.

Dalam praktiknya, proses kehumasan berfokus pada beberapa hal, yaitu: informasi apa yang harus disebarluaskan, bagaimana informasi tersebut harus disusun, bagaimana informasi tersebut harus diungkapkan, dan media apa yang harus digunakan untuk menyebarkan informasi tersebut.

1. Peran Humas Sebagai *Communicator*

Komunikasi itu dimulai dari suasana saling percaya yang diciptakan oleh pihak komunikator secara sungguh-sungguh untuk melayani publiknya yang memiliki keyakinan dan respek.

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang paling menentukan dalam pelaksanaan penelitian ini untuk memperoleh data yang valid dan juga relevan dilapangan. Teknik pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama dengan Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Kecamatan Manggala terkait sebagai communicator :

“sebagai komunikasi, kami dari pihak kecamatan sudah pasti kami selalu memberi pelayanan informasi yang valid. Mengenai penyebaran informasi kami selalu menyebarkan informasi secepat mungkin baik secara langsung maupun lewat media. Artinya kami slalu aktif dalam hal pelayanan public untuk masyarakat khususnya di kecamatan manggala ini.” (hasil wawancara MY, 14 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait dengan Humas dalam hal penyebaran informasi, untuk pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat ialah berupa penyampaian informasi baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Kecamatan Manggala Kota Makassar dalam melaksanakan perannya penyebaran informasi dapat diwujudkan dengan pemberian informasi secara langsung maupun melalui media dengan berbagai kegiatan masyarakat seperti sosialisasi, kunjungan Program Kota Makassar.

“betul sebagai pelayanan informasi public, kami dari pihak kecamatan manggala sudah pasti memberi informasi se update mungkin, apalagi pak camat selalu beritahu kami kirim informasi secepat mungkin sesuai aktivitas waktu yang sesuai” (hasil wawancara SS, 14 Mei 2023)

Pelaksanaan peran humas sebagai penyebaran informasi di Kecamatan Manggala tidak terlepas dari media komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kehumasan. Dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatannya, humas kecamatan manggala menggunakan beberapa macam media komunikasi baik media komunikasi secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan wawancara dengan PPID Kecamatan Manggala terkait
 Kommunikator :

“Dalam peran kami sebagai pelayan dan penyebaran informasi, Kami menggunakan berbagai media social untuk kegiatan-kegiatan kecamatan manggala seperti sosialisasi, kegiatan lorong wisata, milad Sulawesi Selatan dan layanan khusus. Sedangkan penyebaran secara langsung kami sebar melalui spanduk, kalender, brosur, no wa.” (hasil wawancara SS, 14 Mei)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Humas Camat Manggala Kota Makassar konsisten dalam hal perannya menyebarkan informasi baik secara langsung maupun lewat media social.

2. Peran Humas Membina *Relationship*

Kerjasama ialah sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh dua orang atau juga lebih agar bisa mencapai tujuan ataupun target yang sebelumnya sudah direncanakan dan juga disepakati secara bersama. Di dalam sebuah lembaga kerjasama tim sudah menjadi sebuah kebutuhan agar dapat mewujudkan keberhasilan di dalam mencapai tujuan. Kerjasama sebuah tim yang akan menjadi sebuah dorongan sebagai energi ataupun motivasi bagi setiap individu yang juga tergabung di dalam sebuah tim kerja. Jika sebuah kerjasama tim bisa berjalan dengan baik, maka sebuah kelancaran di dalam berkomunikasi ataupun rasa bertanggung jawab kepada setiap individu yang ada di dalam sebuah tim kerja akan dapat terbentuk.

Wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian :

“segala sarana yang ada kantor kecamatan ini khususnya dalam hal penyebaran informasi, PPID yang mengelola seluruh informasi segala aktivitas Camat Manggala, setiap ada kegiatan sosialisasi, rapat informasi, kami slalu melibatkan tokoh masyarakat, polsek manggala, seluruh lurah kecamatan manggala dan masyarakat.” (hasil Wawancara MY, 14 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dapat di katakan bahwa segala aktifitas yang ada di Kecamatan Manggala yang mengelola adalah Bagian Humas Kecamatan Manggala dalam hal ini PPID. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kerjasama setiap individu pada suatu tim kerja antara Bagian Humas dengan berbagai Sub Bagian kepegawaian saling berinteraksi dan saling membantu dalam memecahkan persoalan-persoalan untuk mencapai tujuan terutama dalam penyebaran informasi pelayanan public di Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Wawancara penulis dengan PPID Pembantu Kecamatan Manggala :

“tugas kami sebagai PPID itu memfasilitasi seluruh aktivitas kegiatan maupun menyebarkan informasi untuk mempercepat konsumsi masyarakat dalam hal menerima informasi.” (hasil wawancara RR, 14 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dapat di katakan bahwa Pegawai Kecamatan Manggala mengundang tokoh masyarakat untuk memberi pemahaman dan menyampaikan informasi tentang perkembangan kondisi kecamatan manggala, agar masyarakat paham bagaimana sistem kerja pemerintah selama ini dalam menyebarkan informasi dan pelayanan di Kecamatan Manggala. Dari penjelasan tersebut kerjasama antara pemerintah daerah dan masyarakat adalah melakukan sosialisasi agar hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat terjalin dan berjalan sesuai yang di rencanakan.

3. Peran Humas Dalam Membentuk Citra Humas

Citra Humas adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan aktivitas hubungan masyarakat. Berbicara Humas tak bisa lepas dengan hal opini publik. Hal tersebut merupakan tugas utama dan tujuan dari Humas yaitu agar pemerintah yang di wakikan mempunyai citra yang baik di mata publiknya dengan cara yang saling menguntungkan. Hal itu jelas saat penulis melakukan wawancara dengan informan.

Wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Kecamatan Manggala, hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

“Sekarang ini alhamdulillah sebagai pelayan, kami melayani dengan baik serta adanya rasa nyaman akan pelayanan yang diberikan. kami kira itu yang terpenting karena kami pemerintah sudah pasti sebagi pelayan masyarakat yang lebih baik”. (Hasil wawancara MY, 14 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di katakan bahwa Dinas kecamatan manggala menjalin hubungan yang baik dalam Membangun Citra Positif kepada

masyarakatnya. Hal ini sangat penting sehingga publik tahu yang sebenarnya telah di sampaikan. Artinya sebagai kesan, gambaran sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya seperti halnya dalam melayani ibarat tamu ialah raja.

C. Pembahasan

Pada bab metode penelitian disebutkan bahwa penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Deddy Mulyana yang dikutip dari buku Metodologi Penelitian Kualitatif, metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak didasarkan pada logika matematis, prinsip numerik atau bukti berdasarkan metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk melestarikan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis karakteristiknya daripada mengubahnya menjadi unit kualitatif. (Mulyana, 2007:150)

Penelitian ini diberi judul “Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar”.

Humas (Humas) merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu humas merupakan suatu asas yang mendukung setiap akses atau kebebasan untuk menerima informasi tentang administrasi publik, seperti informasi tentang kebijakan, proses pembuatannya dan pelaksanaannya, dan hasil yang dicapai. Menurut buku “Etika Humas” karya Rosady Ruslan, Humas mengartikan humas sebagai berikut: “Hubungan masyarakat adalah alat atau saluran untuk memperlancar interaksi dan menyebarkan informasi mengenai permasalahan pembangunan negara kepada masyarakat luas.” (Rosady & Ruslan, 2007)

Pendapat ini dapat diartikan humas adalah suatu proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang menyebarkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya secara menyeluruh. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori tersebut dengan fokus pada peran dan etika PR.

Peran Humas dalam Penyebaran Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar mempunyai Pemikiran dan Pandangan dari Beberapa Indikator. Namun setiap masyarakat mempunyai pendirian masing-masing dalam menilai konsep peran humas di kecamatan Manggala, sesuai kelebihan dan kekurangannya, setiap orang berhak menilai sistem yang diterapkan di kecamatan Manggala, ulama juga mempunyai hak. dan pandangan mengenai peran humas dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar saat ini.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa setiap penanggung jawab administrasi kantor kecamatan mempunyai sudut pandang yang berbeda-beda, dan menurut peneliti setiap sudut pandang yang disampaikan sangat menarik dan lucu. Mereka percaya bahwa informasi terkait pemrosesan surat terkadang rumit dan terkadang perlu ditambahkan.

Mereka juga mengklaim masih minimnya sosialisasi di Kecamatan Manggala mengenai politik kantor daerah sehingga menimbulkan kurangnya kepercayaan antara masyarakat dan Pemerintah Kecamatan Manggala.

Beberapa informan memberikan jawaban atas apa yang diharapkan masyarakat khususnya warga sekitar, yaitu adanya sosialisasi yang jelas dan rasa

saling percaya antara organisasi dan pemerintah. Namun tidak semua yang dilakukan subwilayah kurang maksimal, ada satu pandangan yang bagi peneliti sama dengan informan yaitu selalu memberikan dan menyebarkan informasi yang benar dan jelas serta memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk menyederhanakan hasil visual peran Humas dalam mensosialisasikan pelayanan publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar, maka diberikan model analisis sebagai berikut:

**Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Public Di
Kecamatan Manggala Kota Makassar**

No	Peran	Keterangan
1	Sebagai Communicator	PPID kecamatan Manggala memberi pelayanan informasi yang valid. Mengenai penyebaran informasi, humas selalu menyebarluaskan informasi secepat mungkin baik secara langsung maupun lewat media. Contohnya : Program Vaksinasi, lomba UKM se-Kota Makasar, sosialisasi, pengaduan masyarakat, dll
2	Membina Relationship	PPID yang mengelola seluruh informasi segala aktivitas Camat Manggala, setiap ada kegiatan sosialisasi, rapat informasi, slalu melibatkan tokoh masyarakat, polsek manggala, seluruh lurah kecamatan manggala dan masyarakat. Media online sperti facebook, instagram, dll dan media cetak sperti Koran fajar, tribun, dll
3	Membangun Citra Humas	sebagai pelayan, Camat Manggala melayani dengan baik serta adanya rasa nyaman akan pelayanan yang diberikan, yang terpenting karena pemerintah sudah pasti sebagi pelayan masyarakat yang lebih baik. Contohnya : menerima aspirasi masyarakat, mengelola pelayanan lebih baik dan merespon kemauan masyarakat.

Sumber : Data Survey, 2021

Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Public Di Kecamatan Manggala Kota Makassar mungkin akan berbeda menurut warga yang menerima informasi lebih update, dalam hal ini warga yang paham teknologi lebih mampu menjangkau informasi yang lebih jelas untuk saat ini.

Seperti sebagian warga yang paham dan update teknologi lebih paham dalam pengelolaan informasi dalam pelayanan. Selain etika dalam pengurusan informasi pelayanan, peneliti juga bertanya kepada informan dalam hubungan terhadap warga yang kurang update. Ketika informan memberikan jawabannya, peneliti melihat sebagian warga yang kurang paham menjalankan teknologi, musti diberi informasi melalui sosialisasi edukasi pelayanan public secara langsung agar masyarakat memperoleh informasi yang sebaik baiknya sebagaimana informan yang disampaikan dalam penyebarluasan informasi.

Kecamatan Manggala merupakan kecamatan yang ke 4 terbesar di kota Makassar namun tidak semua warga akan paham sesuai mekanisme yang dibuat oleh kecamatan manggala, hal ini merupakan pelajaran buat peneliti dalam melihat fenomena sebagian peran humas dalam memberikan informasi yang sebaik baiknya, peneliti juga selalu bertanya bagaimana warga yang masih kurang paham dalam penerimaan informasi melalui digita.

Setelah beberapa informan meberikan jawaban, peneliti berfikir kembali bahwa tidak semua warga dikecamatan manggala itu mampu memahami dengan baik melalui teknologi, hal itupun didukung oleh warga yang selalu datang bertanya dikantor tanpa berkas yang lengkap sehingga menghambat dalam pengurusan apapun di kantor Kecamatan Manggala kota Makassar. Namun

adapun sebagian warga merasa kecewa terhadap pengurusan yang agak rumit menurutnya. Untuk mempermudah Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Public Di Kecamatan Manggala Kota Makassar, dibawah ini model analisis peran humas :

Dari teori yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan, dalam hal Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Public Di Kecamatan Manggala Kota Makassar tau betul posisi PPID pembantu di kecamatan Manggala dan paham apa yang perlu dilakukan solusi terhadap keluhan sebagian warga yang kesulitan menerima informasi yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media yang tersedia saat ini.

Menurut Rosady Ruslan., (2006) terdapat fungsi utama hu berikut :

1. sebagai *comunicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang di wakili oleh publiknya.
 1. Membina *relationship*, yaitu berupa membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
 2. Membentuk *good image maker*, artinya peranan humas berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

1. Sebagai *communicator*

Menurut Rosady Ruslan,(2007) mengungkapkan bahwa sebagai komunikator peran humas dalam hal ini PPID adalah sebagai penghubung antara pihak pemerintah dengan masyarakat maupun organisasi atau lembaga yang diwakili oleh masyarakat. Namuh hasil penelitian dilapangan yang diperoleh peneliti adalah pihak kecamatan dalam hal PPID mengungkapkan bahwa

komunikasi merupakan suatu hal yang penting dalam melihat kondisi maupun konsultasi dari warga yang merasa kurang informasi. Artinya dari uji peneliti masih relevan dalam hasil penelitian menurut Rosady Ruslan dalam indikator humas sebagai *communicator*.

2. Membina *Relationship*

Menurut Rosady & Ruslan, (2007) mengatakan bahwa Membina *relationship*, yaitu berupa membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, bahwa humas dalam hal ini PPID membina *Relationship* merupakan hal yang musti dilakukan, namun dari pihak kecamatan menurut peneliti, itu kurang harmonis dalam hal relasi hubungan yang baik, mengapa demikian karna berdasarkan wawancara dari pihak kecamatan dalam hal ini PPID itu masih memberi informasi yang kurang rinci dalam hal pengelolaan jenis kegiatan dari pemerintah kecamatan Manggala. Dalam pelayanan public pun pihak kecamatan mementingkan kepentingan yang dianggap baik buat masyarakat namun sebagian yang menerima informasi tersebut. Contohnya ketika ada kegiatan sosialisasi, kegiatan kecamatan lainnya. Artinya dari uji peneliti masih relevan dalam mengevaluasi setiap aktivitas dalam indikator membangun *relationship*.

3. Membentuk Citra Humas

Menurut Rosady Ruslan,(2007) mengatakan bahwa peranan humas berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Sebagai pemerintah tentu memberi informasi yang seakurat dan percaya serta memberi klarifikasi informasi apabila terjadi berita yang tidak asli alias hoax. Berdasarkan hasil

temuan teliti dilapangan oleh peneliti adalah bahwa betul setiap penyebaran informasi dari pihak kecamatan itu betul betul di filter dan disebarakan dengan secara hati hati, juga dalam setiap kegiatan dari kecamatan manggala itu selalu di rilis seupdate dan secepat mungkin. Pernyataan tersebut berdasarkan temuan media dan wawancara peneliti terhadap seluruh PPID pembantu di kecaatan Manggaa. Artinya dari uji peneliti masih relevan dalam hasil penelitian menurut rosady ruslan dalam indicator Mambangun Citra Humas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melihat pembahasan pada bab-bab terdahulu, serta data-data yang di peroleh dari kantor kecamatan manggala, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Peran Humas Dalam Menyebarluaskan Informasi Pelayanan Public Di Kecamatan Manggala Kota Makassar :

1. Sebagai *Communicator*, berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam penyebaran informasi baik secara surat maupun melalui jalur media.
2. Membina *Relationship*, Meningkatkan Kerjasama telah di laksanakan, karena Kerjasama di sini sebagai upaya-upaya yang di lakukan untuk mempengaruhi kebijakan pemerintah agar selaras dengan tujuan-tujuan Masyarakat yang ingin di perjuangkan.
3. Membentuk Citra Organisasi, Membangun Citra Humas sudah di laksanakan untuk menjalin hubungan yang baik dalam Membangun Citra Positif dengan publik, sehingga publik tahu apa yang sebenar-benarnya telah di sampaikan.

B. Saran

Dari hasil penelitian berdasarkan pembahasan diatas, maka saran yang dapat diajukan sebagai bahan masukan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah atau instansi yang terkait, Dalam tiap sosialisasi, Kecamatan Manggala lebih giat agar isi pesan atau informasi dapat diketahui lebih luas lagi oleh masyarakat khususnya Kecamatan Manggala.
2. Diharapkan kepada pemerintah Camat Manggala untuk melakukan budaya silaturahmi langsung dengan masyarakat dalam memberikan penyuluhan sehingga informasi yang diberikan secara langsung diterima oleh masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal Zikri. (2019). *Kegiatan Humas Setda Kuantan Singgi dalam Membangun Citra Pemerintah yang Positif*.
- Agus., M. B. (2011). *Peran Pemerintah Kelurahan dalam Pembangunan di Kelurahan Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. FISIP Universitas Hasanuddin Makassar. Amiruddin,.*
- Deddy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi Sebagai Pengantar*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Gajah Mada University Press.
- Efendy, O. U. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Effendy. (2002). *Hubungan Masyarakat*. PT. Remaja Rosdakarya.
- F.Rahmadi. (1996). *PR Dalam Teori Dan Praktek Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta Dan Aplikasi* (R. Grafindo (ed.)).
- Hafied Cangara. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (P. R. G. Persada (ed.)).
- Herianti. (n.d.). *Pelaksanaan Kehumasan Dalam Penyebaran Informasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan di Kabupaten Bone*. 2022, 48.
- Keith Butterick. (2012). *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik* (Alih bahasa: Nurul Hasfi). Rajagrafindo Persada.
- Kriyantono, & Rachmat. (2008). *Public Relation Writing*. Kencana Prenada Media Grup.

- Lia Mardiah. (2020). *Sistem Pelayanan Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Membangun Citra Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Ria Suci Andhara. (2019). *Peran Humas Dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintahan Melalui Media Sosial Facebook Di Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar*.
- Rosady Ruslan. (2006). *Metode Penelitian Publik Relation dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Rosady Ruslan. (2007). *Etika Kehumasan*.
- Rosady, & Ruslan. (2007). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Raja Grafindo.
- Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Raja Garfindo Persada.
- Ruslan. (2013). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Rajawali Pers.
- sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati R&D*. Alfabeta.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.

L

A

M

P

I

R

A

N



Pedoman Wawancara

1. Sebagai *Communicator*

- a. Apa fungsi komunikasi dari PPID kecamatan manggala ?
- b. Bagaimana konsep komunikasi versi humas dalam hal ini PPID Kecamatan Manggala ?
- c. Bagaimana bentuk komunikasi antara dari pihak kecamatan dengan masyarakat dalam menyebarluas informasi yang update ?

2. Membina *Relationship*

- a. Bagaimana konsep membangun relasi menurut pihak kecamatan manggala dalam hal ini bagian PPID pembantu kecamatan manggala ?
- b. Bagaimana cara membangun hubungan yang harmonis antara pihak kecamatan dengan warga kecamatan ?
- c. Bagaimana cara merespon dalam pengaduan masyarakat secara langsung ?

3. Membangun *Citra Humas*

- a. Bagaimana cara bangun kepercayaan dari warga dalam hal informasi yang di terima oleh masyarakat ?
- b. Bagaimana respon dari pihak PPID dalam menjaga harmonisasi apabila ada warga melakukan pengaduan secara langsung ?
- c. Bagaimana menjaga hubungan yang baik agar masyarakat percaya terhadap berita yang sebarakan oleh humas kecamatan dalam hal PPID ?

Gambar saat wawancara peneliti bersama KASUBAG dan PPID Pembantu



Gambar struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Manggala



Gambar keterangan izin Penelitian

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 21 Maret 2023

K e p a d a
Yth. CAMAT MANGGALA
KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN
Nomor : 070/ 673 -II/BKBP/III/2023

Dasar :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).

Memperhatikan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor : 13128/S.01/PTSP/2023 Tanggal 13 Maret 2023 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : MUH FARID
NIM / Jurusan : 105611124419 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH
Tanggal pelaksanaan: 21 Maret s/d 16 Mei 2023
Jenis Penelitian : Skripsi
Alamat : Jl. Siti Alauddin No. 259, Makassar
Judul : "PERAN HUMAS DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR"

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email Bidan:qhublabakesbangpolmks@qhublabkesbangpolmks.com.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL.


DR. HARI, S.Jr., S.H., M.H., M.Si., M.I.Kom
Kangkel Sombina Tingkat I/IV.b
NIP. 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (sebagai laporan).
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel di Makassar.
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (sebagai laporan);
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Kelua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;
7. Arsip.



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email: disip@unismuh.ac.id

Official Web: <https://fisip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0406/FSP/A.1-VIII/III/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muh Farid
Stambuluk : 10561 11244 19
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar
Judul Skripsi : *"Peran Humas dalam Penyebarluaskan Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 08 Maret 2023

Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si

NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 854/05/C.4-VIII/III/1444/2023

19 Sya'ban 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

11 March 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0406/FSP/A.6-VIII/III/1444H/2023M tanggal 11 Maret 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUH FARID**

No. Stambuk : **10561 1124419**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Manggala Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 16 Maret 2023 s/d 16 Mei 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,



Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

NBM 101 7716

Gambar realtime postingan Kecamatan Manggala

Kecamatan Manggala Makassar 3j · 🌐

Sekretaris Camat Manggala, Manggala Putra Andi Beso, S.STP memimpin apel pagi lingkup Pemerintah Kecamatan Manggala pada hari ini Senin, 15 Januari 2024 yang bertempat di halaman kantor Kecamatan Manggala.

Dalam arahnya, Angga sapa... Lihat selengkapnya

Kecamatan Manggala Makassar 2 hr · 🌐

Camat Manggala Safari Jum'at Sekaligus Silaturahmi dengan Jamaah Masjid Rahamatullah

Camat Manggala Andi Eldi Indra Malka melakukan safari jum'at sekaligus silaturahmi dengan jamaah Masjid Rahamatullah Jalan Rahmatullah Raya Kelurahan Tamangapa Kecamatan Manggala

19 Suka 1 kali dibagikan 23 Suka 1 komentar Kirim Bagikan

kecamatan.manggala 5 jam
Yulia Savhika · Lingkungan Hidup (feat. Taugee)

kelurahan.bitowa

Perhatikan drainase sekitar rumah untuk menghindari penyumbatan saluran air



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muh Farid
Nim : 105611124419
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	23 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 12 Januari 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nasution, Y. Hum, M.I.P.
NBM. 964 591

Muh Farid 105611124419 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	3%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

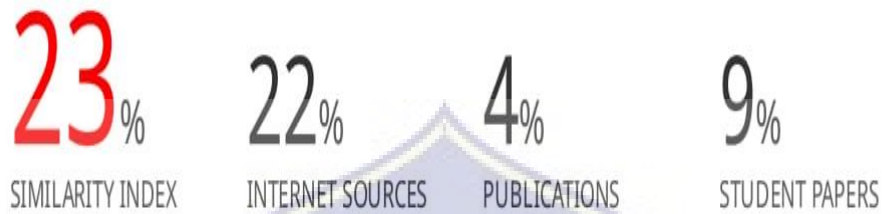
PRIMARY SOURCES

1	lampung.rilis.id Internet Source	3%
2	peraturan.bpk.go.id Internet Source	3%
3	www.scribd.com Internet Source	2%
4	ppid.temanggungkab.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On

Muh Farid 105611124419 BAB II

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES



Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Muh Farid 105611124419 BAB III

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	6%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	2%
2	nafatimahpustaka.org Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
4	eprints.hamzanwadi.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Muh Farid 105611124419 BAB IV

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

- 1 Submitted to Universitas Nasional
Student Paper 7%
- 2 docplayer.info
Internet Source 3%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Muh Farid 105611124419 BAB V

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

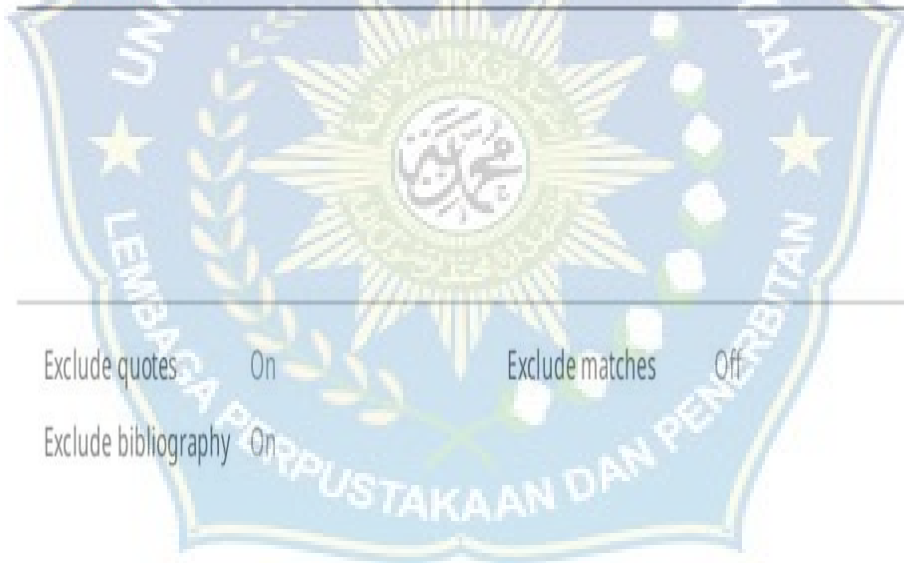
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



RIWAYAT HIDUP



MUH FARID lahir di Makassar, Tgl 13 April 1998. Anak Ketiga dari pasangan Mustari dan Saenab. Penulis melalui jenjang pendidikan sekolah dasar di SD Inpres Pannara dan selesai pada tahun 2011. Pada tahun 2011 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 17 Makassar dan selesai pada tahun 2015. kemudian pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 10 Makassar dan tamat tahun 2017. Pada tahun 2019 penulis diterima di Universitas Muhammadiyah Makassar pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Keinginan untuk melanjutkan pendidikan memacu semangat lebih giat, dengan bermodalkan kemauan dan tekad yang kuat, mendaftar diperguruan Tinggi Swasta Universitas Muhammadiyah Makassar. pada tahun 2024 ini akan mengantarkan penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul “Peran Humas Dalam Penyebarluasan Informasi Pelayanan Public Di Kecamatan Manggala Kota Makassar”.

