

SKRIPSI

***PUBLIC RELATIONS* DALAM PELAYANAN PRIMA  
DI KANTOR KECAMATAN GALESONG UTARA  
KABUPATEN TAKALAR**



10/09/2021

1 exp  
smb. Alumni

R/0190/ADM/2100  
AWA  
PI

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

SKRIPSI

***PUBLIC RELATIONS* DALAM PELAYANAN PRIMA DI KANTOR  
KECAMATAN GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Sosial (S.Sos)



Disusun dan Diajukan Oleh:

SITI NAZMIA AWALIA

Nomor Induk Mahasiswa : 105611121217

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Proposal Penelitian : *Public Relations* Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar

Nama Mahasiswa : Siti Nazmia Awalia

Nomor Induk Mahasiwa : 105611121217

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Jaelan Usman, M.Si**  
NIDN: 0903046202

**Dr. Muhammad Yahya, M.Si**  
NIDN: 1205106501

Mengetahui:

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara



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

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal line with a loop at the end.

**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**  
NBM: 1067463

## 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 0204/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu Tanggal 28 bulan Agustus tahun 2021

### TIM PENILAI





Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**  
NBM: 730727

  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**  
NBM: 1084366

### PENGUJI:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si (  )
2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si (  )
3. Muh. Amin Umar, S.Pdi., M.Pdi (  )
4. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

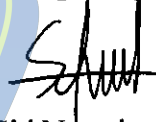
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Siti Nazmia Awalia  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11212 17  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 11 Juni 2021

Yang menyatakan,

  
Siti Nazmia Awalia

## ABSTRAK

**Siti Nazmia Awalia, Jaelan Usman, dan Muhammad Yahya. *Public Relations* Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Public Relations* dalam pelayanan prima di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan 7 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, pemaparan data dan penarikan kesimpulan kemudian data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, *public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara dapat dilihat dari pengabdian kepada masyarakat telah membantu masyarakat dengan baik untuk memenuhi apa keinginan atau kebutuhan mereka sesuai dengan subbagian atau bidangnya karena *public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara belum berada pada satu bidang atau subbagian. Dalam memelihara hubungan yang baik *public relations* dapat dikatakan baik artinya telah memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam hal pelayanan *public relations* telah memberikan pelayanan yang cepat, memberikan prosedur-prosedur pelayanan yang mudah dipahami sehingga masyarakat tidak merasa pelayanan yang diberikan rumit. Moral dan tingkah laku *public relations* dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan salam, senyum dan sapa namun masih ada pegawai yang belum menunjukkan moral dan tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : *public relation, pelayanan, publik*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENERIMA TIM</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. <i>Public Relations</i> .....	9
C. Pelayanan Publik .....	16
D. Kerangka Pikir .....	28
E. Fokus Penelitian .....	30
F. Deskripsi Fokus Penelitian .....	31
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	33

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	34
D. Informan.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	36
G. Teknik Pengabsahan Data.....	37
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
B. Hasil Penelitian.....	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

A. Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Galesong Utara.....	39
B. Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Galesong Utara.....	40



## DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
-----------------------------------	----



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang akan mendukung penelitian yang akan dilakukan dan memiliki hubungan dalam tema yang diangkat oleh peneliti dengan tema *Public Relations* dalam Memberikan Pelayanan prima.

1. Penelitian tentang Peran Strategis *Public Relation* dalam Pengembangan Reputasi Pendidikan Tinggi: Studi Kasus Promosi di Akademi Farmasi Surabaya oleh Syakur, A., & Panuju, R. (2020). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *Public relations* (humas) dalam kegiatan promosi dan hubungannya dengan pengembangan reputasi perguruan tinggi di Akademi Farmasi Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan non-eksperimental dengan pendekatan kuantitatif melalui rancangan korelasional. Hasil penelitian ini yaitu strategi PR memiliki peranan yang sangat fundamental dalam membangun reputasi perguruan tinggi Akademi Farmasi Surabaya. Strategi dan manajemen PR yang terencana, terstruktur, terorganisir pelaksanaannya memberikan pengaruh secara simultan terhadap perluasan reputasi sehingga memberikan dampak positif terhadap penambahan jumlah minat mahasiswa baru di Akademi Farmasi Surabaya.
2. Penelitian tentang Pengaruh Strategi *Public Relations* Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Pada Hotel Grand Kopo Bandung) oleh Mujianto, H. (2018). Penelitian ini bertujuan adalah untuk menganalisis strategi *public relations*, citra perusahaan dan peranan strategi *public relations* terhadap citra

perusahaan pada hotel Grand Kopo Bandung. Metode penelitian yang di gunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teori strategi public relations dan citra perusahaan. hasil dari penelitian ini adalah Kegiatan yang menunjang Public Relations yang dilakukan oleh Hotel Grand Kopo Bandung sudah cukup baik, namun masih kurang intens. Sehingga pihak hotel masih dapat meningkatkan upayanya demi meningkatkan citra hotel di mata masyarakat, khususnya pelanggan. Citra Hotel Grand Kopo Bandung di mata pelanggan juga sudah baik. Hasil analisis statistik menunjukkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,688 yang berada antara 0,60 dan 0,799, artinya Strategi Public Relations (X) memiliki hubungan yang kuat dengan Citra Hotel (Y).

3. Penelitian tentang Peran *Public Relations* Kantor Bupati Aceh Tamiang Dalam Meningkatkan Citra Positif Kantor Bupati Aceh Tamiang Di Desa Matang Ara Jawa Kecamatan Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang oleh Ginting, S., & Rahmalinda, F. (2018). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran *Public Relations* Kantor Bupati Aceh Tamiang dalam upaya meningkatkan citra positif instansi dan langkah-langkah yang dilakukan untuk tetap menjaga citra tersebut, mengingat sering terjadinya keributan dan kerusakan di lingkungan Kantor Bupati. Metode penelitian yang dilakukan penulis adalah metode kuantitatif. teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori *public relations IPR (institute of public relations)* dalam bukunya jefkins & Yadin. Berdasarkan penyajian dan analisis data yang telah dilaksanakan, maka penelitian tentang Peran *Public Relations* Kantor Bupati Aceh Tamiang dalam

Meningkatkan Citra Positif Kantor Bupati di Desa Matang Ara Jawa Kecamatan Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang, dapat ditarik kesimpulan yaitu *public relations* berperan dalam meningkatkan citra positif Kantor Bupati Aceh Tamiang dan dapat menangani masalah yang terjadi.

## **B. Public Relations**

### **1. Pengertian *Public Relations***

Effendy (2009) dalam bukunya *Human Relations dan Public Relations* mengatakan bahwa *public relations* banyak dipraktekkan diberbagai organisasi dalam rangka menunjang manajemen untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien. *Public relations* mempunyai dua pengertian, yakni *public relations* sebagai rangkaian atau system kegiatan dan *public relation* sebagai perwujudan kegiatan berkomunikasi. Dalam pengertian sebagai metode komunikasi terdapat makna bahwa setiap pemimpin dari suatu organisasi bagaimanapun juga kecilnya dapat melaksanakan *public relations*, atas dasar pengertian tersebut seorang camat dapat dan bahkan harus melakukan *public relations* tanpa perlu ada seksi atau sub-seksi Humas di kantor kecamatan-nya, camat sendiri yang melaksanakan *public relations* sebagai rangkaian atau sistem kegiatan. Menurut Nurjaman & Umam (2012) Suatu kegiatan yang khas mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Komunikasi yang dilaksanakan berlangsung dua arah secara timbal balik
- b. Kegiatan yang dilakukan terdiri dari penyebaran informasi,

pelaksanaan persuasi dan pengkajian opini publik

- c. Tujuan yang dicapai adalah tujuan organisasi itu sendiri
- d. Sasaran yang dituju adalah publik di dalam dan publik di luar organisasi
- e. Efek yang diharapkan adalah terjadinya hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik.

Cutlip, Center dan Broom mendefinisikan *Public relations* sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik. Sebuah satuan tugas bentukan "PRSA", *public relations society of America*, yang membahas bobot dan peran *public relations* memformulasikan definisi ringkas, berisi, dan mudah diingat yaitu :

- a. *Public relations* membantu sebuah organisasi dan masyarakat untuk saling menyesuaikan diri.
- b. *Public relations* adalah usaha sebuah organisasi untuk mendapatkan kerja sama kelompok orang.

*Public relations* menurut Nurjaman & Umam dalam bukunya komunikasi & *public relations* merupakan suatu bidang yang memerlukan perencanaan yang matang dalam suatu pendekatan manajemen pada target-target tertentu. Masih banyak pengertian *public relations* yang dibuat oleh para ahli salah satunya menurut Prof. Byron Christian (Nurjaman &

Umam, 2012). *public relations* adalah usaha sadar untuk mempengaruhi orang terutama melalui komunikasi, guna berpikir baik terhadap suatu organisasi, menghargainya, mendukungnya, dan ikut simpati bersamanya jika mendapat tantangan kesukaran. *Public relations* banyak dipraktekkan di berbagai organisasi dalam rangka menunjang manajemen untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

## 2. Fungsi dan Tujuan *Public Relations*

Menurut Maria dalam Nurjaman & Umam (2012), *public relations* merupakan suatu bagian dari satu napas yang sama dalam organisasi tersebut, dan harus memberi identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengomunikasikannya sehingga publik menaruh kepercayaan dan mempunyai pengertian yang jelas dan benar terhadap organisasi tersebut. Fungsi *public relations* adalah sebagai berikut :

- a. Kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
- b. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana, yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktivitas yang bisa dicapai secara optimal.
- c. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi

atau perusahaan dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Adapun tiga fungsi *public relations* menurut Bertrand R. Canfield dalam Musi (2020), yaitu :

- a. Mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public interest*)

Jika tidak untuk kepentingan publik baik internal maupun eksternal, maka tidak akan tercipta suatu hubungan yang menyenangkan, sebaliknya suatu organisasi akan mendapatkan citra yang baik apabila segala tindakannya adalah sebagai pengabdian kepada kepentingan umum.

- b. Memelihara hubungan yang baik (*maintain good communication*)

Seorang pemimpin yang melakukan kegiatan *public relations* akan berhasil di dalam kepemimpinannya, apabila pemimpin tersebut ikut bergaul dengan bawahannya. Pemimpin harus mampu melakukan kegiatan komunikasi baik pada bawahannya maupun kepada publik.

- c. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals dan manners*)

Seorang *public relations* yang baik dalam tingkah lakunya akan menitik beratkan kepada moralitas, apabila moral dan tingkah lakunya tidak cacat maka ia akan mempunyai wibawa.



Nurjaman & Khaerul Umam (2012) mengutip pendapat Hutapea menjelaskan bahwa *public relations* adalah fungsi manajemen untuk membantu menegakkan dan memelihara aturan bersama dalam komunikasi, demi tercapainya saling pengertian dan kerja sama antara lembaga dan publiknya

*Public relations* adalah proses membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat melalui proses komunikasi yang digunakan oleh organisasi tersebut. Adapun tujuan dari *Public relations* yaitu :

- a. Mengembangkan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya
- b. Mengupayakan tercapainya saling pengertian antara publik dengan organisasi
- c. Mengembangkan sinergi pelayanan melalui *public relations*

Tujuan utama *public relations* adalah memengaruhi perilaku orang secara individu ataupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, serta persepsi, sikap dan opininya terhadap suatu kesuksesan sebuah organisasi. Adapun Unsur-unsur hakiki dalam definisi *public relation* menurut Effendi (2009) yaitu :

- a. Suatu fungsi manajemen yang menggunakan penelitian dan upaya yang berencana dengan mengikuti standar-standar etis
- b. Suatu proses yang mencakup hubungan antara organisasi dengan publiknya

- c. Analisis dan evaluasi melalui penelitian terhadap sikap dan opini dan kecenderungan sosial, dan berkomunikasi kepada manajemen
- d. Konseling manajemen agar dapat dipastikan bahwa kebijaksanaan, tata cara dan kegiatan-kegiatan dapat dipertanggungjawabkan secara sosial dalam kepentingan bersama antara organisasi dengan publik
- e. Pelaksanaan dan penindakan program kegiatan yang berencana, komunikasi, dan evaluasi melalui penelitian.
- f. Pencapaian itikad baik, pengertian, dan penerimaan sebagai hasil akhir utama dari kegiatan *public relations*.

Keenam unsur di atas menunjukkan korelasi atau hubungan fungsional *public relations* dengan manajemen dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran organisasi di mana *public relations* dan manajemen itu beroperasi. Keenam unsur itu saling terkait secara holistik yang merupakan proses yang bersinambungan (*continuing process*).

Bidang pemerintahan sangat bersentuhan dengan berbagai aspek kehidupan dalam masyarakat. Pada kenyataannya setiap bidang pemerintahan sangatlah terikat dan bergantung pada peran humas. Dalam arti yang sebenarnya, tujuan demokrasi hampir sama dengan tujuan humas. Tumpuan sukses pemerintahan demokratik terletak dalam menjaga hubungan yang responsif dengan warga negaranya yang didasarkan pada perasaan saling memahami dan adanya komunikasi dua arah yang berkelanjutan. Peran spesifik dari *public relations*/humas beragam, tetapi justifikasi dasar untuk humas organisasi pemerintahan bersandar pada dua premis yang fundamental

yaitu :

- a. Pemerintahan yang demokratis harus melaporkan segala bentuk aktivitasnya kepada masyarakat
- b. Administrasi pemerintahan yang efektif memerlukan partisipasi dan dukungan aktif dari masyarakatnya. (Mukarom & Laksana, 2015)

### 3. Peran Humas/*Public Relations*

Peran humas/*public relations* menurut Rosady Ruslan (2003) dibagi dalam empat kategori dalam organisasi, yaitu:

- a. *Expert Presciber* (Penasehat Ahli)

*Public relations* membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

- b. *Communications Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi)

Praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar atau apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan atau harapan organisasi kepada pihak publiknya.

- c. *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)

*Public relations* merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan keputusan dalam mengatasi persoalan atau

krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

d. *Communactions Technician* (Teknisi Komunikasi)

*Public relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan metode *of communications in organizations*. Dengan adanya peran *public relations* ini diharapkan dapat menjadi mata, telinga, jembatan serta tangan kanan bagi top manajemen dari organisasi.

### C. Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya untuk mempermudah tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Menurut Lonsdale yang dikutip oleh Mulyadi (2018) pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Jika dihubungkan dengan administrasi publik pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 pertahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan

atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mulyadi, 2018).

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi pengabdian masyarakat untuk memberikan pelayanan yang optimal. Beberapa peraturan perundang-undangan dan pedoman yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik salah satunya ialah Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir dalam Mulyadi (2018) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha yang dikutip oleh Mulyadi (2018) kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih

menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Fitzsimmons, Zeithml, dan Bitner yang dikutip oleh Mulyadi (2018), ada 5 indikator mengenai pelayanan publik yaitu: *reliability* (keandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* (kenampakan fisik) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## 2. Tujuan Pelayanan publik

Dalam Pasal 3 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya system penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan

Dalam pelayanan publik, ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penelitian-kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dalam adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik.

Mulyadi (2018) mengutip pendapat Ibrahim dalam bukunya konsep *Reinventing Government dan Banishing Bureaucracy* asas-asas pelayanan publik, antara lain :

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima layanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-

masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.

- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. (tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak memasuki proses hingga pengambilan keputusannya, marena masyarakat yang menjadi objek pelayanan tersebut).
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan (mestinya juga dapat penuh empati dalam pelayanannya).
- d. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah dan pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan



prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh instansi. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sebagai upaya penemuan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trusi*) terhadap pemerintah.

#### 4. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai Kepmenpen No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ialah :

##### a. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik.

Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan ataupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati atau dijalankan dalam proses

penyelenggaraan pelayanan. Kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme yang sederhana. Kesederhanaan prosedur yang sederhana ini dapat mengurangi dan unsur legalitas pelaksanaan pelayanan. Menurut Ratminto (2018).

Prinsip kesederhanaan ditujukan untuk :

- 1) Mengurangi jumlah meja dan petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun laporan akhir peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 3) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- 4) Mempermudah masyarakat dengan mendesain prosedur pelayanan sesederhana mungkin agar menghindari terjadinya pelayanan yang berbelit-belit. Mendesain prosedur pelayanan dengan sederhana akan memperlancar proses pelayanan.

Hal yang perlu diperhatikan dalam mendukung ciri dan prinsip kesederhanaan pelayanan publik adalah :

- 1) Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan

Jumlah meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana, disusun dalam rangkaian prosedur yang hanya mengaitkan atau melewati simpul meja pejabat dan petugas

yang mempunyai ikatan fungsi dalam proses pelayanan.

2) Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu didukung dengan pengelolaan dokumen/arsip dengan system penyimpanan yang sistematis, rapi, tertib, dan aman agar mempermudah kelancaran penyelenggaraan pelayanan.

3) Petugas pelayanan yang cukup

Dalam pelaksanaan operasional pelayanan petugas pelayanan harus memadai sehingga penyelenggaraan pelayanan menjadi efisien dan menghindari penumpukan berkas permohonan pada satu meja.

b. Kejelasan dan kepastian

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam proses pelaksanaan pelayanan perlu dilakukan hal berikut :

- 1) Mencatat secara rapi dan tertib langkah dan tahapan kegiatan pelayanan.
- 2) Harus dilengkapi dengan perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan pelayanan administrasi terdiri dari peralatan, sarana tata usaha yang mendukung kegiatan pencatatan penyelesaian administrasi.
- 3) Tata cara pengolahan biaya, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan pengelolaan biaya yang tertib, jelas, dan lengkap sebagai tanda bukti ataupun perincian biaya.

- 4) Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan kepastian sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan.

c. Keamanan

Proses pelayanan harus memberikan keamanan, kenyamanan, dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan masyarakat harus diberikan rasa aman.

d. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, perincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Untuk itu, perlu diupayakan dalam prinsip keterbukaan ini adalah :

- 1) Penginformasian instrument pelayanan secara terbuka seperti bagan alir mekanisme pelayanan dipasang diruang pelayanan sekaligus dilengkapi dengan keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan, menyantumkan nama satuan kerja/loket pelayanan dan nama penanggungjawab secara jelas dan terbuka dan menginformasikan secara terbuka perincian biaya yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan.

2) Efisien, Prinsip efisien mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan dan mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakatan yang bersangkutan memasyarakatkan kelengkapan persyaratan dan satuan kerja instansi pemerintah lain yang terkait. Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a) Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat agar tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
- b) Tidak mengakibatkan terjadinya pengurusan yang berulang-ulang yang berdampak proses pelayanan yang tidak efektif dan efisien.

e. Ekonomis

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Menetapkan tarif yang dapat dijangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat.

- 2) Menjaga mekanisme pelayanan agar menghindari terjadinya pungutan liar dan berdampak pada ekonomi biaya yang tinggi bagi masyarakat
- 3) Tetap konsisten pada penetapan tarif yang dilandaskan oleh peraturan perundang-undangan.

f. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi masyarakat. Masyarakat yang menerima pelayanan hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata dan tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan seperti rincian biaya yang dikenakan oleh masyarakat, pemberian pelayanan harus sesuai dengan nomor urut pendaftaran dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan bagi golongan masyarakat tertentu.

g. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yang dimaksud adalah pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu, penyusunan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan harus benar-benar memperhitungkan beban waktu. Untuk menghindari penumpukan pekerjaan pimpinan harus mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian seperti mencatat setiap kegiatan pegawai pada buku monitoring,

blangko, formulir, kuitansi dan bukti penerimaan/setoran. Forum pertemuan juga sebagai salah satu bentuk pelaksanaan pengawasan, forum pertemuan ini memberikan informasi perkembangan kegiatan, laporan/evaluasi pelaksanaan pekerjaan.

#### **5. Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik**

Untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik ada beberapa strategi yang harus digunakan ialah :

- a. Penyusunan standar pelayanan suatu tolak ukur dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tolak ukur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan.
- b. Penyusunan Standa Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan

untuk mewujudkan *good governance*.

c. Pengukuran kinerja pelayanan

Dalam instansi pemerintahan, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memerhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

d. Pengelolaan pengaduan

Dalam rangka menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memerhatikan hal-hal berikut :

- 1) menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan;
- 2) menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- 3) menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan;
- 4) membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- 5) memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang berwenang;
- 6) melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pejabat yang berwenang; (Mukarom & Laksana, 2015).

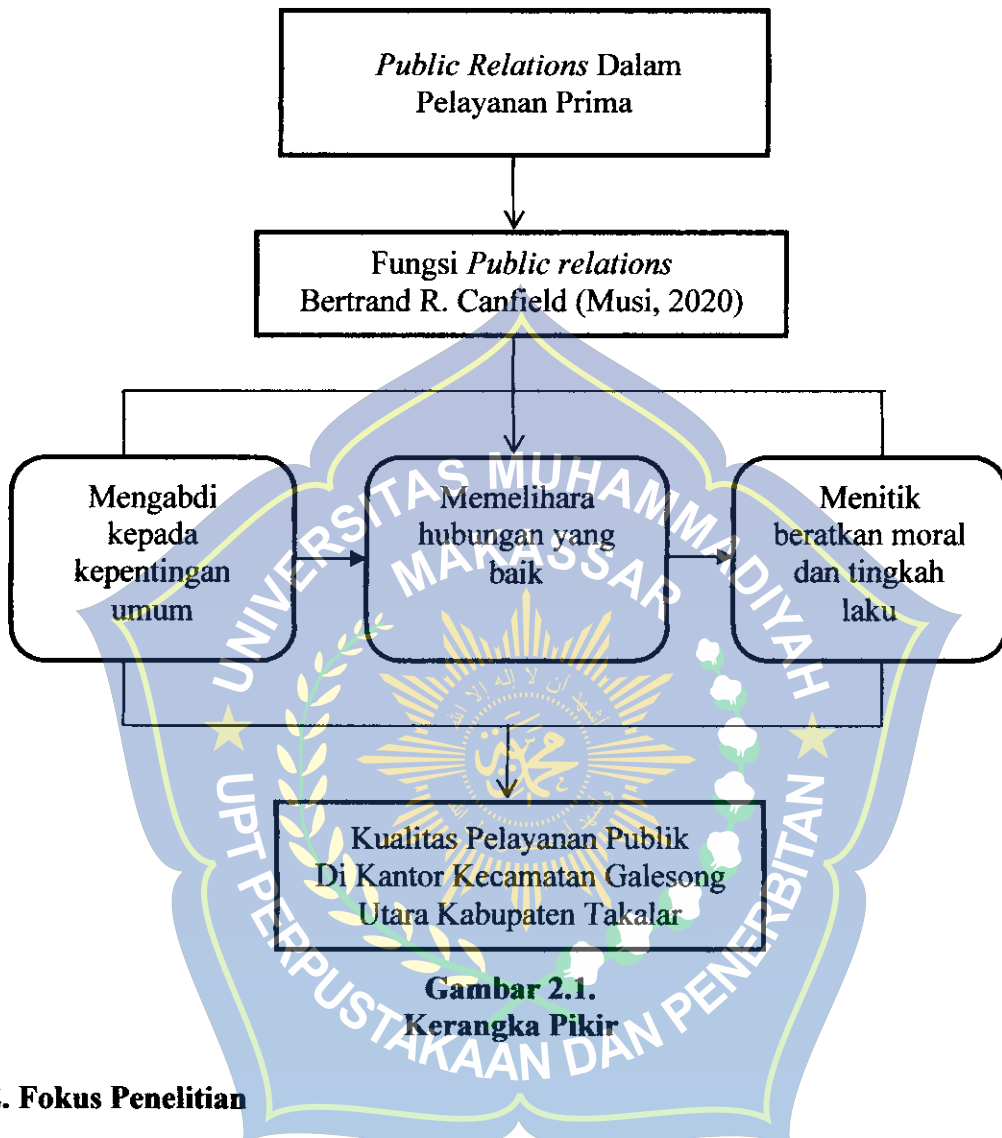
#### **D. Kerangka pikir**

Upaya *Public Relations* di kantor Kecamatan Galesong Utara dalam memberikan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan Undang-undang



Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka dibutuhkan konsep pelayanan yang akan dijadikan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan tujuan yang diinginkan. *Human/public relation* bertugas menjalankan kegiatan pelayanan publik dan memberikan informasi tentang kebijakan Pemerintah yang mengikat rakyat atau masyarakat. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit dapat memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik dalam melaksanakan perannya. Fungsi *public relations* dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik. Adapun Fungsi *public relations* menurut Bertrand R. Canfield yaitu: mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public interest*) ditandai dengan segala kegiatan yang dilakukan adalah sebagai pengabdian kepada publik, memelihara hubungan yang baik (*maintain good communication*) ditandai dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada bawahannya maupun kepada publik, dan menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals dan manners*) ditandai dengan tingkah laku yang baik dan mempertahankan moral dan tingkah lakunya agar seorang *public relations* memiliki wibawa yang akan menjadi teladan bagi bawahannya, dengan terealisasikannya fungsi *public relations* tersebut maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Galesong Utara dapat tercapai. Untuk lebih jelasnya penulis menggambarkan 3 indikator pelayanan publik melalui kerangka pikir yang dapat dilihat pada gambar 2.1.

**Gambar Bagan Kerangka Pikir**



**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pikir**

### **E. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian kerangka pikir diatas, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *public relations* dalam memberikan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Galesong Utara dengan menggunakan fungsi *public relations* menurut Bertrans R. Canfield yaitu: mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public interest*) ditandai dengan segala kegiatan yang dilakukan adalah sebagai pengabdian kepada publik, memelihara hubungan yang

baik (*maintain good communication*) ditandai dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada bawahannya maupun kepada publik, dan menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals dan manners*) ditandai dengan tingkah laku yang baik dan mempertahankan moral dan tingkah lakunya agar seorang *public relations* memiliki wibawa yang akan menjadi teladan bagi bawahannya.

#### **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus diatas maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah :

1. Mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public interest*)  
Keberhasilan suatu organisasi apabila segala tindakan *public relations* mengabdikan kepada kepentingan publik baik internal maupun eksternal. Target utama *public relations* dalam organisasi adalah publik oleh karena itu *public relations* harus membina hubungan yang baik dengan publik melalui komunikasi timbal balik.
2. Memelihara hubungan yang baik (*maintain good communication*)  
*Public relations* harus mampu memelihara hubungan yang baik, memelihara komunikasi yang baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh publik dalam memberikan pelayanan. Dengan memelihara hubungan yang baik kepada publik maka akan memelihara citra organisasi yang baik pula.
3. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals dan manners*)

*Public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara harus menunjukkan moral dan tingkah laku yang baik didepan publik. Moral yang baik ditandai dengan semangat para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan tingkah laku yang baik ditandai dengan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang kekantor dan memenuhi serta menjelaskan kebutuhan masyarakat dengan sopan dan wajah yang tersenyum.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu pada bulan April dan Mei 2021. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Camat Galesong Utara Kabupaten Takalar dan alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena ingin mengetahui bagaimana *public relations* dalam memberikan pelayanan prima di Kantor Camat Galesong Utara Kabupaten Takalar.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

Adapun jenis dan Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami secara mendalam masalah manusia dan sosial. Menurut Saryono yang dikutip oleh Imam (2017), penelitian kualitatif adalah studi yang digunakan untuk menyelidiki, mendeskripsikan, menjelaskan, dan menemukan kualitas atau keaslian pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau dideskripsikan dengan metode kuantitatif.

##### 2. Tipe penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif (deskriptif), yaitu menjawab suatu pertanyaan secara mendalam berdasarkan kondisi obyektif di lapangan.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan suatu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau data yang diperoleh dari pihak kedua.

#### **1. Data Primer**

Data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian, observasi, atau pengamatan langsung di lapangan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder didapatkan melalui penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, ataupun informasi lainnya yang dapat mendukung data primer dan berhubungan dengan judul penelitian.

### **D. Informan**

Informan adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang penelitian yang dilakukan. Informan yang dipilih adalah orang yang dianggap dapat melengkapi informasi tentang bagaimana *public relations* dalam memberikan pelayanan prima di Kantor Camat Galesong Utara Kabupaten Takalar seperti Aparat pemerintah di Kantor Kecamatan dan masyarakat di Kecamatan Galesong Utara.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data inti yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah perilaku penglihatan, pendengaran, pertanyaan, dan pengumpulan benda yang berwujud. Oleh karena itu, peneliti adalah alat kunci untuk bertemu langsung dengan peneliti

yang berpartisipasi. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini guna memperkuat hasil penelitian maka teknik yang digunakan adalah:

1. Wawancara

Menurut Setyadin yang dikutip oleh Gunawan (2017) wawancara merupakan suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Observasi pada penelitian ini fokus kepada bagaimana *public relations* dalam memberikan pelayanan prima.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono Dalam Gunawan (2017) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Studi dokumentasi yang dilakukan merupakan data yang diperoleh langsung dari instansi/lembaga yang relevan dengan fokus penelitian biasanya berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, artefak, foto, dan sebagainya.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya Spradley dalam Gunawan (2017).

Miles & Huberman (Gunawan, 2017) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu reduksi data (*data reduction*), paparan data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dan mencari tema dan polanya.

2. Paparan data (*data display*)

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab focus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang



saling menyusul.

### G. Teknik Pengabsahan Data

Menurut Gunawan (2017) Ada 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan untuk pengabsahan data penelitian kualitatif yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Kepercayaan (*credibility*)

Melaksanakan inkuiri/penyelidikan sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai serta, menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jelas pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Keteralihan (*transferability*)

Sebagai persoalan yang empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Meskipun empiris sama tetapi konteksnya berbeda maka tidak dapat digeneralisasikan.

3. Ketergantungan (*dependability*)

Ketergantungan dapat dikatakan apabila orang lain dapat mereplikasi proses penelitian tersebut.

4. Kepastian (*confirmability*)

*Confirmability* ini dilakukan untuk mengetahui proses penelitian dan menghindari penelitian yang hanya menghasilkan hasil tanpa proses.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Keadaan Geografi dan Batas Wilayah

Galesong Utara sebagai salah satu Kecamatan yang terletak disebelah utara dan berjarak kurang lebih 27 kilometer dari ibukota Kabupaten Takalar. Ibu kota Kecamatan Galesong Utara terletak di Kelurahan Bontolebang yang sebelah utara berbatasan dengan Kota Makassar, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gowa, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Galesong dan sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar. Luas wilayah Kecamatan Galesong Utara sekitar 15,11 km<sup>2</sup> atau sebesar 2,67 persen dari total Kabupaten Takalar yang memiliki 9 desa dan 1 kelurahan. Adapun 9 desa dan 1 kelurahan di Kecamatan Galesong Utara adalah Bontolebang, Bontosunggu, Tamasaju, Tamalate, Aeng Batu-Batu, Bontolanra, Pakabba, Aeng Towa, Sampulungan, Bontokaddopepe.

##### 2. Keadaan Iklim

Curah hujan terjadi karena dipengaruhi oleh keadaan iklim dan perputaran atau pertemuan arus udara. Rata-rata hujan dalam setahun sekitar 12 hari dengan rata-rata curah hujan setahun sekitar 162 mm. Jumlah hari hujan banyak terjadi di bulan Februari dan bulan Desember. Sedangkan curah hujan banyak terjadi pada Bulan Februari dan Bulan Desember

**Tabel 4.1**  
**Luas wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Galesong Utara**

<b>Desa/Kelurahan Village</b>	<b>Luas (Km<sup>2</sup>) Total Area (Km<sup>2</sup>)</b>	<b>Persentase Percentage</b>
Bontosunggu	0,77	5,10
Tamasaju	1,13	7,48
Bontolebang	3,80	25,15
Tamalate	0,70	4,63
Aeng Batu-Batu	2,17	14,36
Bontolanra	3,32	21,97
Pakabba	1,01	6,68
Aeng Towa	1,01	6,68
Sampulungan	0,72	4,77
Bonto Kaddopepe	0,48	3,18
<b>Galesong Utara</b>	<b>15,11</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar

### 3. Kependudukan

Jumlah penduduk Kecamatan Galesong Utara pada Tahun 2019 sekitar 39.311 jiwa, yang terdiri dari 19.346 laki-laki dan 19.850 jiwa perempuan. Dari jumlah tersebut Kelurahan Bontolebang adalah yang terbesar jumlah penduduknya sekitar 5.647 jiwa dan desa yang paling kecil jumlah penduduknya adalah Desa Bontokaddopepe sekitar 1.054 jiwa.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Desa/Kelurahan**  
**Di Kecamatan Galesong Utara**

<b>Desa/Kelurahan Village</b>	<b>Laki- laki Male</b>	<b>Perempuan Female</b>	<b>Jumlah Total</b>	<b>Rasio jenis kelamin Sex Ratio</b>
Bontosunggu	2.532	2.614	5.146	0.96
Tamasaju	2.567	2.661	5.228	0.96
Bontolebang	2.802	2.845	5.647	0.98
Tamalate	2.015	2.020	4.035	0.99
Aeng Batu-Batu	2.749	2.872	5.621	0.96
Bontolanra	1.940	2.054	3.994	0.94
Pakabba	1.639	1.723	3.362	0.95
Aeng Towa	1.263	1.330	2.593	0.95
Sampulungan	1.301	1.330	2.631	0.98
Bontokaddopepe	538	516	1.054	1.04
<b>Galesong Utara</b>	<b>19.364</b>	<b>19.850</b>	<b>39.311</b>	<b>9.71</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar

#### 4. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Galesong Utara

##### a. Visi

Visi adalah pandangan jauh kedepan, kemana dan bagaimana instansi pemerintah akan dibawah dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inisiatif, serta produktif. Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah, berdasarkan hal tersebut maka visi dari kecamatan

Galesong Utara adalah “**Mewujudkan Peningkatan Pelayanan Masyarakat Dalam Bidang Kesejahteraan Social Dan Ekonomi Menuju Masyarakat Beriman Dan Bertaqwa**”. Makna pokok yang terkandung dan Visi Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar tersebut antara lain :

- 1) Pelayanan, artinya adalah pelayanan umum yang diberikan oleh Instansi Pemerintahan dengan memperhatikan kriteria kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, ekonomis, mutu pelayanan, keadilan dan ketepatan waktu guna mencapai kepuasan masyarakat.
- 2) Kesejahteraan, secara harfiah mengandung makna masyarakat dapat merasakan dampak positif pelayanan pemerintah yang dapat memberikan kenyamanan serta peningkatan kualitas hidup masyarakat. Kecamatan Galesong Utara sebagai wujud dari pelayanan prima dari pemerintah.
- 3) Beriman dan bertaqwa, artinya bahwa gina mencapai pemerintahan yang baik, maka masyarakat yang ada di dalam wilayah pemerintahan tersebut menjadi penentu pembangunan. Jika masyarakat beriman dan bertaqwa maka pemerintahan juga akan berjalan kondusif, nyaman dan tnetram.

b. Misi

Misi adalah suatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil guna dengan baik, dengan misi tersebut diharapkan seluruh aparatur dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui akan peran dan program-program serta hasil yang hendak dicapai diwaktu yang akan dari visi yang telah ditetapkan tersebut, untuk mencapai visi sebagaimana tersebut diatas maka kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar melaksanakan misi sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan masyarakat Galesong Utara yang tentram tertib dan nyaman;
- 2) Meningkatkan perolehan informasi masyarakat dalam usaha peningkatan kesejahteraan sosial ekonomi;
- 3) Meningkatkan Sumber Daya Aparatur dan Sumber Daya Masyarakat;
- 4) Menyelenggarakan fungsi pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan;
- 5) Menyelenggarakan fungsi pembinaan dan fasilitas pemerintah desa;
- 6) Meningkatkan pelayanan administrasi masyarakat;
- 7) Meningkatkan koordinasi antar desa dan kelurahan serta instansi terkait dalam wilayah Kecamatan Galesong Utara;

## 5. Kantor Kecamatan Galesong Utara

Jumlah pegawai pada Kantor Kecamatan Galesong Utara yakni 37 orang yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Pegawai Negeri Sipil 27 orang dan Honorer 10 orang. Adapun tugas dan fungsi dari subbagian di kantor Kecamatan Galesong utara adalah :

- a. Camat
- b. Sekretaris Camat

Tugas pokok sekretaris adalah memberikan layanan teknis dan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, tata laksana, koordinasi, dan pengendalian serta pengawasan pelaksanaan program dan perlengkapan, pembinaan organisasi kegiatan kecamatan.

Fungsi sekretaris di Kantor Kecamatan Galesong Utara yaitu :

- 1) Pengeordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas;
- 2) Pengeordinasian penyusunan program dan pelaporan;
- 3) Pengeordinasian pengelolaan administrasi keuangan;
- 4) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

- c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Tugas pokok Kasubag umum dan kepegawaian adalah membantu sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan

penghapusan barang, urusan rumah tangga, serta mengelola administrasi kepegawaian.

Fungsi Kasubag Umum dan Kepegawaian di Kantor Kecamatan Galesong Utara yaitu:

- 1) Menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Melakukan pengklarifikasian surat menurut jenisnya;
- 7) Melakukan administrasi dan pendistribusian naskah dinas masuk dan keluar;
- 8) Melakukan pengelolaan arsip naskah dinas;
- 9) Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kebutuhan, pemeliharaan dan penghapusan barang;
- 10) Menyiapkan bahan dan menyusun administrasi pengadaan, pendistribusian, pemeliharaan, inventarisasi dan barang;
- 11) Melakukan, menyiapkan, dan mengoordinasikan



pengelolaan urusan rumah tangga kecamatan;

12) Mengoordinasikan dan melakukan pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi serta fasilitasi pelayanan informasi;

13) Mempersiapkan dan mengoordinasikan pelaksanaan rapat kecamatan, upacara bendera, kehumasan, dan keprotokolan;

14) Menyiapkan bahan, menghimpun dan mengelola data kehadiran pegawai;

15) Mengoordinasikan dan memfasilitasi administrasi surat tugas dan perjalanan dinas pegawai;

16) Menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan organisasi dan tata laksana;

17) Menyiapkan bahan dan mengelola administrasi kepegawaian;

18) Menyusun rencana kebutuhan pengembangan Sumber Daya Manusia dilingkungan kecamatan;

19) Menyiapkan perumusan kebijakan pembinaan, peningkatan kompetensi, disiplin dan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil;

20) Menyiapkan bahan, menghimpun dan mengelola sistem informasi kepegawaian;

21) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas subbagian Umum dan Kepegawaian serta memberikan saran

pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;

22) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Tugas pokok Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan adalah pelaksanaan urusan data dan informasi, penyusunan rencana kerja dan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan kinerja serta administrasi keuangan.

Fungsi Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan dikantor Kecamatan Galesong Utara yaitu ;

- ★ 1) Menyusun rencana kegiatan subbagian Perencanaan dan Keuangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Subbagian Perencanaan dan Keuangan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Menyusun rencana, pengelolaan data dan informasi;

- 7) Melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dan pengelolaan keuangan dengan instansi terkait;
- 8) Melaksanakan koordinasi penganggaran program kerja;
- 9) Menyiapkan bahan rapat kerja, rapat koordinasi, dan pembahasan program kecamatan;
- 10) Melakukan bimbingan teknis penyusunan program kerja dan penganggaran;
- 11) Melakukan verifikasi usulan program dan kegiatan yang diusulkan tiap unit kerja;
- 12) Menyusun laporan hasil monitoring dan evaluasi perkembangan pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan;
- 13) Menyusun rancangan program kerja untuk jangka pendek, menengah, dan jangka panjang, serta rencana strategis kecamatan;
- 14) Melakukan tindak lanjut temuan dari kegiatan monitoring pelaksanaan program dan kegiatan urusan keuangan;
- 15) Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan kinerja, Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati;
- 16) Melakukan koordinasi penyusunan Rencana Strategis Kecamatan;
- 17) Menginventarisasi sumber-sumber pendapatan dan

penerimaan;

18) Mencatat pungutan dan pelaporan Pendapatan Asli Daerah dalam lingkungan kecamatan;

19) Menyusun realisasi perhitungan anggaran;

20) Melakukan verifikasi pertanggungjawaban keuangan dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas perbendaharaan;

21) Merencanakan dan melaksanakan pengelolaan keuangan;

22) Melaksanakan bimbingan teknis, pengendalian dan monitoring pengelolaan keuangan;

23) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;

24) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya;

e. Seksi Pemerintahan

Tugas pokok seksi pemerintahan ialah melakukan penyusunan rencana dan melakukan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan

Fungsi Seksi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Galesong

Utara yaitu:

1) Menyusun rencana kegiatan pedoman dan pelaksanaan tugas;

2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas

sehingga berjalan lancar;

- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Pemerintahan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Menyusun rencana kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya;
- 7) Memberi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
- 8) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
- 9) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;
- 10) Melaksanakan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa;
- 11) Memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
- 12) Melaksanakan koordinasi kegiatan Unit Pelaksana Teknis Dinas/Instansi pemerintah di Kecamatan;
- 13) Memfasilitasi penataan kelurahan dan desa;
- 14) Memfasilitasi pelaksanaan lomba/penilaian kelurahan dan desa;

- 15) Menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan;
- 16) Melaksanakan pendataan dan inventarisasi asset daerah dan kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kecamatan;
- 17) Melaksanakan pemberian rekomendasi dan izin yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya;
- 18) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- 19) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya;

f. Seksi Perekonomian

Tugas pokok Kasi Perekonomian adalah melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan, kelurahan, dan desa. Pelaksanan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah, dan pengembangan kegiatan perindustrian dan perdagangan.

Fungsi Kasi Perekonomian di Kantor Kecamatan Galesong

Utara yaitu:

- 1) Menyusun rencana kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan

tugas dalam lingkungan Seksi Perekonomian untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;

- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Menyusun rencana kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya;
- 7) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
- 8) Memberikan petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
- 9) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;
- 10) Memfasilitasi dan mengoordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan;
- 11) Memfasilitasi pengembangan perekonomian kelurahan dan desa;
- 12) Menyusun rencana bagi pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kecamatan;
- 13) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- 14) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

g. Seksi Kesejahteraan Sosial

Tugas pokok Kasi Kesejahteraan Sosial yaitu melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan alam, penanggulangan masalah sosial, penyelenggaraan koordinasi keluarga berencana, serta fasilitasi penyelenggaraan pendidikan, kesehatan, generasi muda, keolahragaan, kepramukaan dan peranan wanita

Fungsi Kasi Kesejahteraan Sosial di Kantor Kecamatan Galesong Utara yaitu:

- 1) Menyusun rencana kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan seksi kesejahteraan sosial untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
- 7) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas agar dapat berjalan lancar;
- 8) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi



hasil pelaksanaan tugas;

- 9) Menyusun rencana pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 10) Memfasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat;
- 11) Melaksanakan pencegahan dan penanggulangan bencana alam di wilayah kecamatan;
- 12) Melaksanakan penanggulangan masalah sosial;
- 13) Mengumpulkan bahan dan data kegiatan program pendidikan masyarakat;
- 14) Melaksanakan kegiatan pembinaan, kegiatan program generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan serta peranan wanita;
- 15) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya;
- 16) Laporan hasil pelaksanaan tugas serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- 17) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

h. Seksi Pembangunan

Tugas pokok Kasi Pembangunan yaitu melakukan penyusunan

rencana dan penyelenggaraan pengembangan pembangunan pelaksanaan, pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan serta pembinaan dan pengawasan bangunan.

#### Fungsi Kasi Pembangunan di Kantor Kecamatan Galesong

Utara yaitu :

- 1) Menyusun rencana kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan seksi pembangunan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas;
- 5) Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- 6) Menyusun rencana kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya;
- 7) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
- 8) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar;
- 9) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas;

- 10) Menyusun rencana bagi pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan;
- 11) Menyusun rencana fasilitas pengembangan pembangunan kecamatan, kelurahan dan desa;
- 12) Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan;
- 13) Menyusun rencana pelaksanaan pencegahan kerusakan Sumber Daya Alam yang membahayakan lingkungan;
- 14) Menyusun rencana pengkoordinasian pembangunan swadaya masyarakat;
- 15) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya;
- 16) Laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Pembangunan serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- 17) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

**B. Hasil Penelitian *Public Relations* Dalam Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Galesong Utara`**

*Public relations* di kantor Kecamatan Galesong Utara sangat berpengaruh

pada pelayanan kepada masyarakat dimana ketika staff yang berperan sebagai Public relations harus mampu memberikan pelayanan-pelayanan yang mudah diakses, mudah dipahami serta membuat masyarakat nyaman ketika dilayani seperti yang dikatakan oleh Mulyadi (2018) pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri. Kepuasan masyarakat sangat berpengaruh kepada citra instansi jadi *public relations* harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. adapun tiga fungsi *public relations* menurut Bertrand R. Canfield yaitu mengabdikan kepada kepentingan umum, memelihara hubungan yang baik, dan menitik beratkan moral dan tingkah laku.

### **1. Mengabdikan Kepada Kepentingan Umum**

*Public relation* bertujuan untuk memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam kondisi seperti ini, *public relation* yang berperan sebagai humas dalam pemerintahan harus secara strategis mempertimbangkan bagaimana cara melayani masyarakat dengan lebih baik karena aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat memiliki kewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, begitupun pada aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Galesong Utara mereka harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Menurut SN selaku Sekertaris Camat mengatakan bahwa :

“Bentuk pengabdian saya kepada masyarakat biasanya hal-hal yang berkenaan dengan masyarakat langsung turun kelapangan untuk

membantu ketika ada masyarakat yang butuh pelayanan seperti pengurusan KTP yang mengharuskan untuk kecamatan kita sebagai humas dikantor kecamatan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya (wawancara 10 Mei 2021)”

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sebagai humas dikantor Kecamatan Galesong Utara berperan sebagai fasilitator untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Memfasilitasi masyarakat adalah salah satu bentuk pengabdian humas/*public relations* dalam memberikan pelayanan prima.

Selanjutnya :

“Pengabdian kemasyarakat adalah apa saja yang mungkin sekiranya bisa kita bantu akan kami bantu apabila bisa diringankan maka lebih bagus karena kadang-kadang masyarakat itu biasa tidak mengerti prosedur-prosedur pelayanan nah biasanya kita bantu carikan jalan (wawancara HR, 10 Mei 2021)”

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa humas/*public relations* membantu memudahkan masyarakat yang kurang memahami prosedur-prosedur pelayanan agar kebutuhannya cepat terpenuhi, dalam hal memudahkan masyarakat sangat penting dalam memberikan pelayanan prima karena tandanya pegawai sudah mampu melakukan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Selanjutnya wawancara oleh S mengatakan bahwa:

“Pengabdian kepada masyarakat seperti memberikan informasi secepatnya untuk pengambilan data itu harus secepatnya diinformasikan ke desa secepatnya agar bisa mengumpulkan data yang diinginkan juga secepatnya (wawancara 19 Mei 2021)”

Wawancara dapat disimpulkan bahwa tugas dari humas/*public relations* adalah menyebarkan informasi-informasi salah satunya informasi

tentang pelayanan maka dari itu humas/*public relations* dapat memberikan informasi secepat mungkin agar masyarakat dapat mengetahui informasi tersebut.

Selanjutnya :

“Kita sebagai manusia adalah makhluk sosial dimana kita tidak terlepas dari makhluk lainnya kita masih butuh bantuan orang lain sehingga kita seharusnya memang bisa membantu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat salah satu contohnya memberikan bantuan-bantuan sosial kepada masyarakat dan membantu mendapatkan apa yang menjadi keinginan mereka (wawancara SM, 20 Mei 2021)”

Wawancara ini dapat disimpulkan bahwa dalam pengabdian humas/*public relations* kepada masyarakat adalah mampu membantu mewujudkan keinginan masyarakat agar masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik seperti menginformasikan serta memberikan bantuan-bantuan sosial. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh humas/*public relations* kepada masyarakat dapat memberikan citra yang baik kepada instansi karena pegawai pada instansi tersebut mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Kemudian wawancara oleh HR mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kita harus mampu menjelaskan kepada masyarakat tentang prosedur-prosedur yang akan dilakukan sebelum memberikan pelayanan misalnya pelayanan tentang kasus perdata saya harus menginformasikan secara jelas agar masyarakat mampu memahami prosedur-prosedur tersebut sehingga dapat memudahkan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan (wawancara 6 Mei 2021)”

Wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan dalam berkomunikasi sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan karena

tidak semua masyarakat mampu mengerti tentang prosedur-prosedur pelayanan. Humas/*public relations* harus mampu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat agar memudahkan masyarakat mendapat pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan yang diberikan oleh humas/*public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara sesuai dengan bidangnya masing-masing, setiap kasi, subbagian serta semua staff di Kantor Kecamatan Galesong Utara memiliki kewajiban untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti yang dikatakan oleh SS :

“Sebenarnya di sini di kecamatan yang berperan sebagai humas/*public relations* adalah semua staff karena bukan cuman kepala seksi saja yang memberikan pelayanan kepada masyarakat siapapun staff yang ada disini memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan jadi tidak harus kepala seksi yang melayani masyarakat (wawancara 10 Mei 2021)”

Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang bertindak sebagai humas/*public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara adalah semua staff/pegawai. Kepala Seksi atau setiap bagian yang ada dikantor kecamatan memiliki fungsi sesuai dengan bidangnya masing-masing, namun pada setiap subbagian tersebut mempunyai masing-masing jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semua staf dalam setiap bidang dapat bertindak sebagai humas/*public relations* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. wawancara oleh S selaku Kasi Kesejahteraan Sosial mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh kasi kesejahteraan sosial itu adalah

pelayanan tentang social kemasyarakatan seperti bantuan sosial misalnya BPJS, masyarakat yang membutuhkan KTP, dan semua pelayanan tentang kesejahteraan yang kemudian kami bantu memenuhi apa yang masyarakat butuhkan (wawancara 20 Mei 2019)”

Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap kepala seksi di Kantor Kecamatan Galesong Utara memiliki tugas dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan artinya setiap kepala seksi bertindak sebagai humas/*public relations* karena pada setiap kepala seksi memiliki kewajiban berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan.

Selanjutnya wawancara oleh HR sebagai Kasi Pemerintahan:

“Pelayanan yang saya berikan adalah pelayanan kasus perdata tanah, informasi yang biasa saya sampaikan kepada masyarakat yang ingin dilayani dalam hal perdata tanah adalah menginformasikan bahwa dia harus mengambil surat keterangan pengantar dari desa bahwa kasus tersebut tidak bisa di selesaikan didesa kemudian setelah surat pengantar masuk kami memberikan surat panggilan kepada pihak yang berkasus yang dipanggil adalah tergugat dan yang digugat kemudian mengambil keterangan pada masing-masing pihak artinya tugas kami dalam pelayanan seperti ini adalah memediasi (wawancara 6 Mei 2021)”

Wawancara ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kasi Pemerintahan adalah pelayanan tentang kasus perdata tanah, Kasi Pemerintahan membantu melayani masyarakat yang memiliki kasus perdata tanah yang tidak dapat diselesaikan di desa dengan cara membantu menginformasikan prosedur-prosedur pelayanan tersebut. Kasi Pemerintahan ini selaku humas/*public relations* membantu memediasi antara tergugat dan yang mengugat.

Wawancara oleh S selaku Kasi Perekonomian :



“Pelayanan yang diberikan oleh bidang ini adalah pelayanan pengambilan kredit seperti modal usaha dengan bantuan UMKM data diambil dari desa kemudian di rekap disini kemudian kami kirim ke kabupaten. Informasi yang biasa diberikan adalah menginformasikan kepada masyarakat tentang adanya bantuan-bantuan modal agar masyarakat dapat mengumpulkan data secepatnya (wawancara 19 Mei 2021)”.

Wawancara ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kasi perekonomian adalah menginformasikan prosedur-prosedur bantuan modal. Pelayanan selanjutnya adalah membantu merekap data masyarakat yang membutuhkan bantuan seperti pada masa covid 19 ini pemerintah mengeluarkan jenis bantuan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di bidang inilah yang mengumpulkan data masyarakat dan mengirim ke kabupaten.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan di lapangan dalam hal pemberian pelayanan masih belum bisa di akses melalui online namun pelayanan masih berjalan secara efektif meskipun masih dimasa pandemik covid 19 seperti sekarang ini. Dalam hal pelayanan, *humas/public relations* sudah memberikan informasi tentang prosedur-prosedur pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan mudah melengkapi apa yang dibutuhkan sebelum pemberian pelayanan. *Humas/public relations* juga sudah menginformasikan setiap jenis bantuan dari kabupaten sehingga dapat membantu memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang belum bisa di akses online pada situs online Kecamatan Galesong Utara. *Public relations* dalam memberikan pelayanan pasti akan mendapatkan hambatan baik itu hambatan yang diakibatkan oleh lingkungan maupun

situasi, berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti pada setiap kasi atau subbagian masing-masing memiliki hambatan yang berbeda dalam memberikan pelayanan seperti wawancara oleh HR mengatakan bahwa :

“Hambatan dalam pelayanan ini biasanya ketika diberikan surat orang ini tidak memenuhi panggilan tersebut yang biasanya tidak datang adalah yang tergugat kemudian pihak yang tergugat biasanya dia tidak mau dilayani disini dia tetap mempertahankan bahwa lokasi tersebut bahwa dia yang punya sehingga kita tidak bisa memediasi untuk mencapai suatu perdamaian diantara kedua belapihak (wawancara 6 Mei 2021)”

Berdasarkan pernyataan informan bisa dilihat bahwa pada pelayanan di bidang ini memiliki hambatan dalam hal memediasi, salah satu hambatannya yaitu salah satu pihak menghiraukan panggilan atau enggan untuk dilayani di kantor kecamatan yang mengakibatkan humas/*public relations* susah mencapai suatu perdamaian diantara kedua belapihak.

Kemudian S selaku Kasi Perekonomian mengatakan bahwa:

“Hambatannya itu adalah ketika ada informasi pengumpulan data yang dari desa selalu terlambat ketika diberikan waktu pengumpulan data selalu lewat dari waktu yang ditentukan sehingga data-data yang akan direkap juga terlambat di serahkan kekabupaten (wawancara 19 Mei 2021)”

Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu hal kurang efektifnya pelayanan khususnya di bidang perekonomian adalah ketika kasi perekonomian menyampaikan informasi dan memberikan waktu pengumpulan data pihak dari desa kurang menepati waktu yang telah ditentukan sehingga data-data terlambat untuk direkap.

Selanjutnya wawancara oleh SS:

“Hambatannya terkadang ketika ada orang tua yang ingin dilayani biasa mereka tidak mengerti dan pelayanan yang diberikan juga cukup lama karena susah memahi prosedur-prosedur pelayanan. Hambatan lainnya juga kadang ketika ada masyarakat misalnya ingin membuat surat pindah masyarakat biasa mengira bahwa hanya dikantor kecamatan melayani pelayanan seperti itu padahal surat seperti itu bisa di layani di desa juga itu kita harus menjelaskan agar masyarakat yang kurang paham tentang prosedur-prosedur pelayanan tersebut dapat mengerti (wawancara 10 Mei 2021)”

Pernyataan dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam pemberian pelayanan biasanya masyarakat kurang memahami tentang prosedur-prosedur pelayanan dikarenakan faktor usia, oleh karena itu humas/*public relation* di Kantor Kecamatan Galesong Utara harus mampu berkomunikasi dengan jelas agar masyarakat mudah memahami prosedur-prosedur pelayanan tersebut.

Kemudian wawancara oleh SN mengatakan bahwa:

“Biasanya memang ada hambatan contohnya masyarakat kan sudah banyak menerima bantuan dan juga ada yang tidak menerima dan yang tidak menerima ini biasanya ketika kita minta KK atau KTP yang tidak menerima ini yang menjadi hambatan karena tidak ingin memberikan KK dan KTPnya (wawancara 10 Mei 2021)”

Pernyataan dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam memberikan pelayanan adalah adanya masyarakat yang tidak ingin memberikan KK dan KTP ketika ada pegawai yang turun langsung kelapangan sehingga data yang diinginkan tidak tercapai. Masyarakat masih perlu diberikan sosialisasi tentang penerimaan bantuan bahwa untuk mendapatkan bahwa harus melengkapi persyaratan-persyaratan apakah layak diberikan bantuan.

Selanjutnya wawancara SM mengatakan bahwa:

“Hambatan dalam bidang ini adalah biasanya ada masyarakat yang tidak ingin diberikan bantuan adanya juga masyarakat yang tidak datang kekantor camat ketika kami membutuhkan pelengkapannya datanya (wawancara 20 Mei 2021)”

Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pada pemberian pelayanan hambatannya ada dimasyarakat itu sendiri karena ketika ingin menginput data kemudian data yang dibutuhkan kurang lengkap masyarakat tidak ingin melengkapi data tersebut sehingga pelayanan akan menjadi kurang efektif dan efisien.

## 2. Memelihara Hubungan Yang Baik

Memelihara hubungan yang baik dalam memberikan pelayanan ditandai dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada bawahannya maupun kepada publik. *Public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara harus mampu memelihara hubungan yang baik, memelihara komunikasi yang baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh publik. Dengan memelihara hubungan yang baik kepada public maka akan memelihara citra organisasi yang baik pula. Dalam memberikan pelayanan tidak selamanya berjalan dengan lancar ada beberapa masyarakat yang kurang mampu memahami persyaratan-persyaratan pelayanan oleh karena itu *public relations*/humas harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa:

”Fungsi kita di sini dalam menangani kasus adalah hanya memediasi jadi untuk tetap memelihara hubungan yang baik kita tidak ada pemaksaan kita biasa memberikan panggilan 3 kali ketika panggilan tersebut dihiraukan maka kami meminta bantuan pada Babinsa atau Bimnas untuk di fasilitasi agar yang bersangkutan

datang tapi kalau misalnya yang bersangkutan tidak mau kita tetap tidak bisa paksakan (wawancara HR, 6 Mei 2021)”

Berdasarkan pernyataan informan dapat disimpulkan bahwa cara yang digunakan dalam memelihara hubungan yang baik pada bidang pemerintahan adalah dengan tetap menghormati keputusan masyarakat yang menghiraukan panggilan yang menyangkut tentang perdata tanah ke kantor kecamatan dengan cara tidak ada pemaksaan dan meminta bantuan kepada pihak-pihak yang berwajib dengan tetap memberikan pemahaman kepada pihak tersebut.

Selanjutnya wawancara dengan SN mengatakan bahwa:

“Tetap memberikan sosialisasi kepada masyarakat ketika ada kesalahpahaman misalnya ketika ada masyarakat yang mendapat bantuan dan yg tidak mendapatkan bantuan biasanya ketika kami membutuhkan datanya mereka tidak ingin memberikan data yang kami butuhkan, kami memberikan penjelasan dengan bahasa yang tidak menyinggung perasaan mereka dan mudah mereka pahami (wawancara 10 Mei 2021)”

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa salah satu cara menjaga hubungan yang baik adalah dengan kemampuan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menyinggung perasaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan tersebut di benarkan oleh salah satu masyarakat mengatakan bahwa :

“Kalau dalam memberikan sosialisasi memang pegawai di kantor camat menggunakan bahasa yang sangat mudah dipahami ketika kami sebagai masyarakat yang kadang kurang mengerti dengan maksud pengumpulan data itu menjadi lebih paham (wawancara 7 Juni 2021)”

Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa *public relation* telah memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah

dipahami sehingga masyarakat yang susah untuk memahami maksud pengumpulan data lebih mudah memahami apa yang menjadi keinginan pegawai.

Selanjutnya wawancara oleh SS mengatakan bahwa:

“Dalam menjaga hubungan yang baik kami jelaskan misalnya butuh surat keterangan pindah kadang orang berfikir di kecamatan saja pelayanannya kami jelaskan sesuai dengan bahasa yang mudah masyarakat pahami bahwa untuk mengurus surat seperti itu harus ke desa kemudian ke kecamatan setelah itu di kecamatan difasilitasi ke kabupaten, jadi kita sebagai fasilitator harus mampu menjelaskan prosedur-prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami agar masyarakat tidak merasa di persulit atau merasa pelayanan yang kami berikan rumit untuk didapatkan (10 Mei 2021)”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa menjaga hubungan yang baik adalah dengan memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat agar masyarakat merasa prosedur-prosedur pelayanan yang diberikan tidak rumit.

Selanjutnya wawancara oleh S mengatakan bahwa :

“Untuk menjaga hubungan yang baik dengan cara memberikan kebebasan kepada masyarakat yang bersyarat untuk mendapatkan bantuan-bantuan agar masyarakat merasa adil, dengan memberikan kebebasan hubungan antara pegawai dan masyarakat tetap terpelihara karena masyarakat tidak merasa di beda-bedakan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang terlambat mengumpulkan data yang kami inginkan bahwa data yang kami butuhkan itu untuk kebaikan mereka juga kami berikan sedikit demi sedikit penjelasan agar desa-desa yang terlambat mengumpulkan data yang kami inginkan agar tidak selalu mengulang hal-hal seperti itu (wawancara 19 Mei 2021)”

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa agar hubungan tetap terjaga masyarakat diberikan kebebasan dalam hal bantuan agar tidak terjadi kesenjangan sosial dan memberikan penjelasan yang mudah

dipahami kepada masyarakat tentang pengumpulan data agar segera dilengkapi sesuai dengan waktu dan persyaratan yang telah ditentukan.

Salah satu masyarakat mengatakan bahwa :

“Dalam hal bantuan-bantuan social pegawai di kantor camat yang bertanggung jawab akan hal itu memang membebaskan masyarakat mengumpulkan datanya sehingga masyarakat merasa puas dan merasa tidak dibeda-bedakan walaupun data yang masyarakat kumpul belum tentu menjadi salah yang bersyarat untuk mendapatkan bantuan tersebut (wawancara 7 Juni 2021)”

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa salah satu bentuk menjaga hubungan yang baik *public relation* telah memberikan pelayanan yang tidak mengakibatkan kesenjangan sosial.

Selanjutnya wawancara oleh SM mengatakan bahwa :

“Kalau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan bagaimana melayani dengan baik kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah dipahami, memberikan pelayanan yang mudah dijangkau agar hubungan tetap terjalin dengan baik (wawancara 20 Mei 2021)”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa salah satu bentuk memberikan hubungan yang baik kepada masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dijangkau agar masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *public relation* di kantor Kecamatan Galesong Utara. Pernyataan tersebut di benarkan oleh NA selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan pegawai di kantor camat sudah memberikan pelayanan yang mudah untuk dipahami, mereka menggunakan bahasa-bahasa yang tidak berbelit-belit serta prosedur-prosedur pelayanan mudah dijangkau sehingga pelayanan cepat terlaksana kecuali memang pak camat lagi tidak ada dikantor jadi kami tunggu untuk mendapatkan tanda tangannya (wawancara 7 Juni 2021)”

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa *public relation* sudah memberikan pelayanan tercepat dengan cara menggunakan bahasa yang mudah masyarakat pahami dan menjelaskan prosedur-prosedur yang mudah untuk dimengerti dan dilaksanakan.

Selanjutnya wawancara dengan R selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan memang sesuai dengan yang tertera dipapan informasi tetapi kadang juga menunggu pak camat ketika tidak ada dikantor untuk tandatangan (wawancara 7 Juni 2021)”

Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *public relation* di kantor camat sudah dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan artinya *public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara sejalan dengan Asas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai Kepmenpen No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah poin ke tujuh tentang ketepatan waktu dimana pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah di tetapkan.

### 3. Menitik beratkan moral dan tingkah laku

Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik ditandai dengan tingkah laku yang baik dan mempertahankan moral dan tingkah lakunya agar seorang *public relations* memiliki wibawa yang akan menjadi teladan bagi bawahannya. *Public relations* harus mampu memelihara hubungan yang baik, memelihara komunikasi yang baik dan menggunakan



bahasa yang mudah dipahami oleh publik. Dengan memelihara hubungan yang baik kepada publik maka akan memelihara citra organisasi yang baik pula.

*Public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara harus menunjukkan moral dan tingkah laku yang baik di depan publik. Moral yang baik ditandai dengan semangat para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan tingkah laku yang baik ditandai dengan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang ke kantor dan memenuhi serta menjelaskan kebutuhan masyarakat dengan sopan dan wajah yang tersenyum. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lapangan staf di Kantor Camat Galesong Utara telah memberikan moral dan tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan, staff telah menanyakan dengan cepat dan tepat kebutuhan masyarakat yang datang di kantor tersebut. Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan SM mengatakan bahwa :

“Kalau moral dan tingkah laku kita harus tau dulu tugas pokok kita seperti apa kalau kita tau opsi kita mulai dari sikap moral pasti mengikut bahwa kita sebagai pelayan harus di contoh oleh masyarakat kita harus memberikan contoh yang baik kepada yang dilayani(wawancara 20 Mei 2021)”

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa untuk menitik beratkan moral dan tingkah laku *public relations* selaku pelayan masyarakat harus mengetahui dan sadar bahwa tugas mereka adalah melayani maka *public relation* harus memberikan contoh sikap yang baik kepada masyarakat, kemudia SS juga berpendapat bahwa:

“Kami disini sampaikan kemasyarakat bahwa stengah 9 pelayanan jadi kami disini seharusnya sudah ada dikantor sebelum jam itu agar ketika ada masyarakat datang sudah tidak menunggu, itu juga sebagai bentuk kedisiplinan kami (10 Mei 2021)”

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan moral dan tingkah laku yang baik adalah dengan cara datang ke kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan agar masyarakat tidak menunggu pelayanan terlalu lama.

Selanjutnya wawancara dengan S mengatakan bahwa :

“Untuk tetap mempertahankan moral dan tingkah laku kami bersikap ramah, memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat merasa nyaman, memberikan pelayanan secepat mungkin agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu (wawancara 19 Mei 2021)”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa *public relation* telah bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, *public relation* juga telah memberikan pelayanan baik dan cepat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya wawancara dengan HS:

“Dalam memelihara hubungan yang baik ketika memberikan pelayanan kita harus memberikan pelayanan terbaik mulai dari senyum, salam dan sapa karena untuk memberikan suasana yang nyaman terhadap masyarakat kita harus memberikan sikap yang baik agar masyarakat merasa nyaman (wawancara 6 Mei)”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk moral dan tingkah laku yang diberikan *public relations* kepada masyarakat salah satunya adalah senyum, salam dan sapa agar menciptakan rasa nyaman terhadap masyarakat, Namun NA selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan ada memang pegawai yang menggunakan tiga S yaitu senyum, salam dan sapa tapi ada juga pegawai yang tidak menerapkan hal itu (wawancara 7 Juni 2021)”

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa tidak semua *public relation* di Kantor Kecamatan memberikan tingkah laku yang baik seperti senyum, sapa dan salam masih ada pegawai yang ketika memberikan pelayanan tidak menunjukkan tingkah laku yang baik.

SN selaku Sekretaris camat juga berpendapat bahwa:

“Moral dan tingkah laku memengaruhi pelayanan kepada masyarakat jadi humas disini harus memberikan pelayanan dengan tingkah laku yang baik agar masyarakat merasa nyaman ketika dilayani (wawancara 10 Mei 2021)”

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa moral dan tingkah laku yang diberikan *public relation/humas* sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan oleh karena itu *public relation* harus menciptakan dan mempertahankan moral dan tingkah laku agar masyarakat merasa nyaman.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Kepuasan masyarakat sangat berpengaruh kepada citra instansi, oleh karena itu *public relations* harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Cutlip, Center dan Broom mendefinisikan *Public relations* sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik.

Untuk mengetahui bagaimana *public relations* dalam pelayanan prima di

Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar peneliti menggunakan 3 fungsi *public relations* menurut Bertrand R. Canfield. Ketiga fungsi *public relations* meliputi :

1. Mengabdikan Kepada Kepentingan Umum

*Public relations* bertujuan untuk memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dalam memenuhi kebutuhannya. Menurut Semil (2018) salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, *public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara belum berada pada satu bidang tersendiri oleh karena itu semua staff/pegawai bertindak sebagai *public relations* sesuai bidangnya masing-masing. Bentuk pengabdian *public relations* kepada publik/masyarakat adalah memfasilitasi masyarakat, menurut Mulyadi (2018) pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh humas/*public relations* kepada masyarakat dapat memberikan citra yang baik kepada instansi. Pengabdian *public relations* kepada masyarakat sudah sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menegaskan bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

## 2. Memelihara hubungan yang baik

Memelihara hubungan yang baik dalam memberikan pelayanan ditandai dengan kemampuan *public relations* memelihara komunikasi yang baik kepada masyarakat oleh karena itu, pemerintah harus menyediakan sumber daya aparatur yang berkualitas agar dapat menjalankan pelayanan publik yang prima. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, *public relations* telah memelihara hubungan yang baik kepada masyarakat ditandai dengan kemampuan *public relations* berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menyinggung perasaan masyarakat sesuai dengan fungsi *public relations* menurut Bertrand R. Canfield. Memelihara hubungan yang baik yang dilakukan *public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara sejalan dengan dua peran *public relation* menurut *public relations society of America* (PRSA) yaitu *public relations* membantu sebuah organisasi dan masyarakat untuk saling menyesuaikan diri dan *public relations* merupakan usaha sebuah organisasi untuk mendapatkan kerja sama kelompok orang.

## 3. Menitik Beratkan Moral dan Tingkah Laku

Menurut Bertrand R. Canfield seorang *public relations* yang baik dalam tingkah lakunya akan menitik beratkan kepada moralitas, apabila moral dan tingkah lakunya tidak cacat maka ia akan mempunyai wibawa. *Public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara dalam memberikan pelayanan telah menerapkan senyum, salam, sapa (3S), *public relations* telah memberikan contoh yang baik kepada masyarakat, *public relations*

juga telah memberikan pelayanan cepat dan tepat.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan tentang *public relations* dalam pelayanan prima di Kantor Kecamatan Galesong Utara dapat disimpulkan bahwa :

1. Belum berada pada satu bidang atau subbagian, semua staff atau pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Galesong Utara berperan sebagai *public relations/humas* dalam memberikan pelayanan. Namun *public relation* telah memberikan bentuk pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan subbagian atau bidangnya mereka telah membantu masyarakat dengan baik untuk memenuhi apa keinginan atau kebutuhan mereka.
2. *Public relation* telah memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menyinggung. Hal lain yang dilakukan *Public relation* dalam menjaga hubungan yang baik adalah dengan membebaskan masyarakat mengumpulkan data untuk bantuan sosial agar masyarakat tidak merasa adanya kesenjangan sosial. *Public relation* juga telah memberikan pelayanan yang cepat dengan cara menjelaskan prosedur-prosedur pelayanan yang mudah dipahami agar masyarakat tidak merasa pelayanan yang diberikan rumit.
3. *Public relation* dalam melayani masyarakat sudah menerapkan senyum, salam, sapa (3S) sehingga masyarakat merasa nyaman dalam proses pelayanan, namun masih ada pegawai yang belum menerapkan senyum,

salam, sapa (3S) tersebut.

## B. Saran

1. Terkait dengan pengabdian kepada masyarakat disarankan *public relation* lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengabdian yang lebih efisien dan efektif.
2. Disarankan kepada semua *public relation* di Kantor Camat Galesong Utara agar memberikan sikap yang ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan
3. Disarankan kepada *public relation* di Kantor Kecamatan Galesong Utara agar tetap menjaga moral dan tingkah laku dalam melayani masyarakat.





## DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, O. U. (2009). *Human Relation & Public relation*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Ginting, S., & Rahmalinda, F. (2018). *Peran Public Relations Kantor Bupati Aceh Tamiang*.  
<http://e0journal.sarimutiara.ac.id/index.php/JLM/article/download/1044/867/>
- Gunawan, I. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Massyat, M. (2017). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju. *Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi*, 28.  
<https://journal.lppm-unasman.ac.id/index.php/mitzal/article/view/265>
- Mujianto, H. (2018). Pengaruh Strategi Public Relations Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 4(1), 88–96. <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/view/360>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Musi, S. (2020). *Komunikasi dan Public Relations (strategi menjadi humas profesional)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nurjaman, K., & Umam, K. (2012). *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurtjahjani, F. (2018). *Public Relations Citra & Praktek*. Malang: Polinema Press.
- Rangkuti, F. (2017). *Costumer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto. (2018). *Pelayanan Prima Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ruslan, R. (2013). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sari, A. A. (2017). *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- Syakur, A., & Panuju, R. (2020). Peran Strategis Public Relation dalam

Pengembangan Reputasi Pendidikan Tinggi: Studi Kasus Promosi di Akademi Farmasi Surabaya. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 5(1), 128. <https://doi.org/10.28926/briliant.v5i1.439>

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

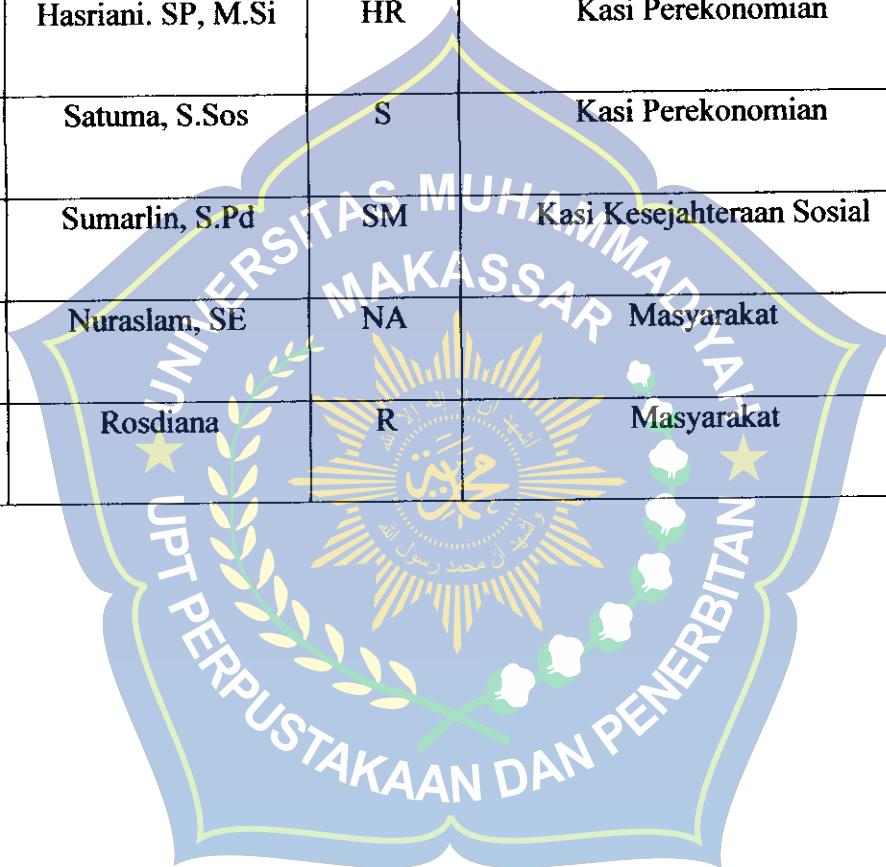
**A**

**N**



**Lampiran 1 Tabel Informan**

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN
1	St. Nurhalisah. S.Pd	SN	Sekretaris Camat
2	Sahriah Syam, SE	SS	Kasubag Umum & Kepegawaian
3	Hasriani. SP, M.Si	HR	Kasi Perekonomian
4	Satuma, S.Sos	S	Kasi Perekonomian
5	Sumarlin, S.Pd	SM	Kasi Kesejahteraan Sosial
6	Nuraslam, SE	NA	Masyarakat
7	Rosdiana	R	Masyarakat



## Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Pegawai Kantor Camat	Pedoman Wawancara Masyarakat
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana bentuk pengabdian bapak/ibu kepada masyarakat ?</li> <li>2. Pelayanan seperti apa yang Bapak/Ibu berikan kepada masyarakat ?</li> <li>3. Informasi seperti apa yang biasa disampaikan Bapak/Ibu kepada masyarakat ?</li> <li>4. Apa hambatan dalam memberikan pelayanan di bidang Bapak/Ibu ?</li> <li>5. Cara seperti apa yang Bapak/Ibu lakukan agar tetap memelihara hubungan yang baik ?</li> <li>6. Sikap apa yang diberikan Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan ?</li> <li>7. Bagaimana cara Bapak/Ibu agar tetap memelihara moral dan tingkah laku dalam memberikan pelayanan ?</li> <li>8. Bagaimana respon Bapak/Ibu dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan ?</li> <li>9. Cara yang dilakukan oleh Bapak/Ibu agar masyarakat mudah memahami persyaratan pelayanan ?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam memberikan pelayanan bagaimana gaya bahasa yang digunakan staff di kantor Kecamatan apakah mudah dipahami ?</li> <li>2. Apakah pegawai di Kantor Kecamatan memberikan pelayanan dengan cepat ?</li> <li>3. Bagaimana sikap pegawai ketika Bapak/Ibu dilayani ?</li> <li>4. Bagaimana moral dan tingkah laku pegawai ketika Bapak/Ibu ingin dilayani ?</li> </ol>

### Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

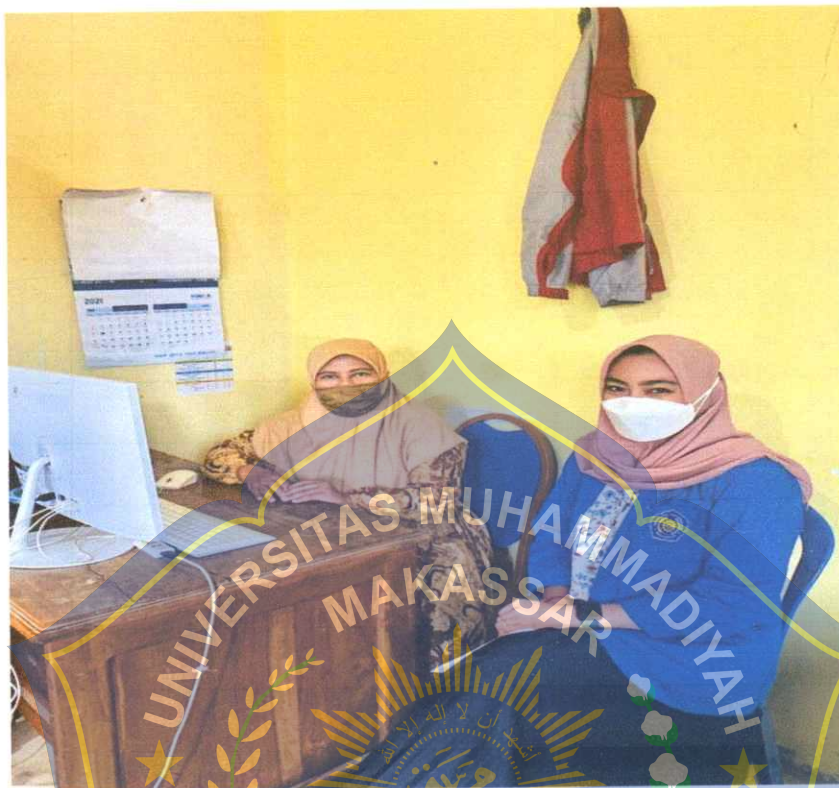
#### 1. Wawancara dengan Sekretaris Camat



#### 2. Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



3. Wawancara dengan Kasi Pemerintahan



4. Wawancara dengan Kasi Kesejahteraan



5. Wawancara dengan Kasi Perekonomian



6. Wawancara dengan Masyarakat










## Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

### 1. Surat Permohonan Izin Penelitian

	<b>MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH</b> <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR</b> LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com	
<i>بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ</i>		
Nomor : 1665/05/C.4-VIII/IV/40/2021	10 Ramadhan 1442 H	
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal	22 April 2021 M	
Hal : Permohonan Izin Penelitian		
Kepada Yth, Bapak / Ibu Bupati Takalar Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas di – Takalar		
<i>بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ</i>		
Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0634/FSP/A.6-VIII/IV/1442 H/2021 M tanggal 21 April 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :		
Nama	: SITI NAZMIA AWALIA	
No. Stambuk	: 10561 1121217	
Fakultas	: Fakultas Sosial dan Politik	
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara	
Pekerjaan	: Mahasiswa	
Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:		
<b>"Public Relations dalam Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar"</b>		
Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 April 2021 s/d 26 Juni 2021.		
Schubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.		
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.		
<i>بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ</i>		
		Ketua LP3M,  <b>Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.</b> <b>NBM 101 7716</b>
04-21		

## 2. Surat Rekomendasi



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
*Jln. H. Padjonga Daeng Ngalle No.3 Kabupaten Takalar*

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 070/122/KKBP/2021

Berdasarkan Surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar nomor : 1665/05/C.4-VIII/IV/40/2021, tanggal 22 April 2021, perihal Izin Penelitian, maka Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Takalar pada prinsipnya memberikan persetujuan dan rekomendasi kepada:

<b>Nama</b>	<b>SITI NAZMIA AWALIA</b>
<b>Tempat Tanggal Lahir</b>	<b>Sungguminata, 04 Oktober 1999</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Perempuan</b>
<b>Pekerjaan/Lembaga</b>	<b>Mahasiswa (SI) UNISMUH Makassar</b>
<b>Alamat</b>	<b>Desa Ujungjaya Kec. Galangung Utara Kab. Takalar</b>
<b>Tempat Penelitian</b>	<b>Kecamatan Galangung Utara Kab. Takalar</b>
<b>Waktu Penelitian</b>	<b>26 April s.d. 26 Juni 2021</b>

Ditetapkan dan diterbitkan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar, pada tanggal 22 April 2021.



**DR. H. SITI NAZMIA AWALIA**  
 Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Kabupaten Takalar  
 0812-2013041002

## 3. Surat Izin Penelitian

No. SERI 0123

**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**  
*Jl. Jenderal Sudirman No.28 Telp. ( 0418 ) 323291 Kab. Takalar*

---

Takalar, 26 April 2021

Nomor : 123/IP-DPMPSTPKTRANS/IV/2021  
Lamp. : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Camat Galesong Utara  
Di-  
Takalar

Berdasarkan Surat Keira LP3M UNISMUH Makassar Nomor: 1665/05/C.4-VIII/IV/40/2021 Tanggal 21 April 2021 perihal Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor 070/122/KKB/2021 tanggal 23 April 2021, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : SITI NAZMIA AWALIA  
Tempat Tanggal Lahir : Sunggaminasa, 04 Oktober 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa ( S1 ) UNISMUH Makassar  
Alamat : Sawakang Galesong Utara Kab. Takalar

Bermaksud akan mengadakan penelitian di kantor/instansi wilayah kerja Bapak Ibu dalam Rangka Penyusunan *Skripsi* dengan judul:

**"PUBLIC RELATIONS DALAM PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR"**

Yang akan dilaksanakan : 26 April s/d 26 Juni 2021  
Peneliti / Peserta :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan dimaksud kepada yth/bersangkutan harus melapor kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Takalar ;
2. Penelitian tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku ;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Adat Istiadat setempat ;
4. Menyerahkan 1 (satu) asamplar foto copy hasil *Skripsi* Kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Takalar ;
5. Surat pemberitahuan penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan seperlunya.

Ptt. Kepala Dinas,  
  
Rizki, S. Sos., M. Si  
Jabatan : Pembina Tk. I  
NIP : 19731220 200003 1 009

**Tembusan :** disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Takalar di Takalar (sebagai laporan);
2. Kepala Kantor Kesbangpol Kab. Takalar di Takalar;
3. Kepala Bapelitbang Kab. Takalar di Takalar;
4. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
5. Peringgal;

2021

#### 4. Surat Keterangan Selesai Meneliti



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR**  
**CAMAT GALESONG UTARA**

Jl. Bauru Dg. Gau Telepon (0418) 3235454. Kode pos 92255

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 138.a/GU/VI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Syahriar, M.AP  
Jabatan : Camat Galesong Utara, Kab. Takalar  
Alamat : Sawakung Desa Tamasaju

Menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : Siti Nazmia Awalita  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nim : 105611121217  
Tempat Tanggal Lahir : Sungguminasa, 04 Oktober 1999  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Sawakung Desa Tamasaju

Telah melakukan Penelitian di Kantor Kecamatan Galesong Utara, Kabupaten Takalar, dengan Judul: "PUBLIC RELATIONS DALAM PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR" Pada tanggal 26 April 2021 sampai dengan 26 Juni 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan diatas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bontolebang, 28 Juni 2021

Camat Galesong Utara

Drs. SYAHRIAR, M.AP

Pangkat: Pembina Tk.I

Nip: 19660515 198611 1 003



## RIWAYAT HIDUP

**Siti Nazmia Awalia**, Lahir di Sungguminasa pada Tanggal 04 Oktober 1999 anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Najamuddin dan Ibu Hj Irmawati. Peneliti sebelumnya menempuh pendidikan dasar Di SDN 94 Beba pada Tahun 2005 dan lulus pada Tahun 2011, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Galesong Utara dan lulus pada Tahun 2014, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Galesong Utara dan lulus pada Tahun 2017. Pada tahun yang sama peneliti terdaftar sebagai mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara. Pada tahun 2021 peneliti berhasil menyelesaikan studi dengan karya ilmiah berjudul “*PUBLIC RELATIONS* DALAM PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR”