

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

**Siti Nazmia Awalia<sup>1\*</sup>, Jaelan Usman<sup>2</sup>, Muhammad Yahya<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*This study purposed to find out how Public Relations in superfine service at the North Galesong District Office, Takalar Regency. The method was descriptive qualitative. Data analysis techniques used data reduction, data exposure and conclusion making then data was collected through observation, interviews, and documentation. The results of this study showed that public relations at the North Galesong District office could be seen from community service that had helped the community to meet their needs according to their fields. In maintaining good relations, public relations was good, it had provided a good services by using language that was easy to understand. Public relations morals and behavior in providing services had implemented well, smiles and greetings, but there were still employees who had not shown good morals and behavior to the community.*

**Keywords:** *public relations, public service*

### **Abstrak**

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 menggunakan 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 kebutuhan mereka sesuai dengan bidangnya. Dalam memelihara hubungan yang baik *public relations* dapat dikatakan baik artinya telah memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. 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 pada masyarakat.

**Kata kunci:** *humas, pelayanan publik*

---

\* [sitinazmiaawalia@gmail.com](mailto:sitinazmiaawalia@gmail.com)

## PENDAHULUAN

*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. Proses *public relation* mengacu sepenuhnya pada metode manajemen. Menurut Abdurachman (2001), proses ini meliputi *fact finding, planning, communication, dan evaluation*.

Hakekat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Permen PAN No. 63/2003). Rangkuti (2017) menjelaskan bahwa Pelayanan prima merupakan tugas pemerintah sebagai pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesuksesan dalam memberikan pelayanan juga tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan pelayanan secara maksimal. Seseorang atau

kelompok juga perlu memahami standar pelayanan prima agar seseorang atau kelompok dapat bertanggung jawab untuk memenuhi standar yang ada melalui observasi dan penerapan.

Pelayanan yang baik sangat dibutuhkan oleh masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik. Salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) Menurut Semil (2018) adalah terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 14-19), ada tiga pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik yaitu penyelenggara pelayanan publik (*provider*), pelaksana yang ada dalam organisasi penyelenggara, dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan (*citizen*).

Peran *public relations* sangat menentukan kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh instansi pemerintahan oleh sebab itu, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Instansi yang memiliki sumber daya manusia yang mampu memperbaiki proses pelaksanaan pelayanan publik akan membentuk *good governance* sehingga dapat memenuhi tuntutan

pelaksanaan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang prima. Humas/*public relations* dalam memberikan pelayanan prima harus mampu menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

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 kepada masyarakat karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa aparat pemerintahan memiliki kewajiban memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Galesong Utara merupakan salah satu kantor pemerintahan yang menerapkan pelayanan prima. Kecamatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masalah-masalah masyarakat, buruknya profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan pada tingkat kecamatan maka akan mempengaruhi citra pelayanan public dimata masyarakat (Massyat, 2017).

Permasalahan dalam memberikan pelayanan prima memiliki berbagai macam fenomena yang menggambarkan kurang optimalnya pelayanan prima

yang dirasakan masyarakat, masih kurangnya penyampaian informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga kebutuhan yang diinginkan masyarakat tidak terpenuhi dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh masih banyaknya pegawai yang tidak maksimal dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, proses panjang juga menjadi salah satu alasan tidak optimalnya pelayanan prima terhadap masyarakat. Buruknya profesionalisme pegawai menunjukkan kurang optimalnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan prima di kantor kecamatan.

*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 relation* sebagai rangkaian atau sistem kegiatan.

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.

Fungsi *public relations* menurut Bertrand R. Canfield dalam Musi (2020), yaitu: 1) 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, 2) Memelihara hubungan yang baik (*maintain good communication*). Seorang pemimpin yang melakukan kegiatan *public relations* akan berhasil di dalam kepemimpinannya, apabila ia ikut bergaul dengan bawahannya. Ia harus mampu melakukan kegiatan komunikasi baik pada bawahannya maupun kepada publik, 3) Menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals dan manners*). Seorang *public relations* yang baik

dalam tingkah lakunya akan menitikberatkan kepada moralitas, apabila moral dan tingkah lakunya tidak cacat maka ia akan mempunyai wibawa.

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.

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).

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 social 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.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyadi 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.

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 hamper 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

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 public, b) Terwujudnya system penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korprasi yang baik, c) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan 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, karena masyarakat yang menjadi objek pelayanan tersebut), c) mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan kemanan, 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 sector publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *public relations* dalam pelayanan prima di kantor kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian

deskriptif kualitatif (deskriptif), yaitu menjawab suatu pertanyaan secara mendalam berdasarkan kondisi obyektif di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini guna memperkuat hasil penelitian maka teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan triangulasi sumber, teknik dan waktu lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Galesong Utara sebagai salah satu Kecamatan yang terletak disebelah utara dan berjarak kurang lebih 27 km dari ibukota Kabupaten Takalar. Ibu kota Kecamatan Galesong Utara terletak di Kelurahan Bontolebang yang seblah 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.

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

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.

*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 menitikberatkan moral dan tingkah laku.

### **Mengabdikan Kepada Kepentingan Umum**

Masyarakat pada dasarnya akan selalu berhubungan dengan kegiatan birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan baik yang dapat diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan prima (cepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan *good governance* (keperintahan yang baik).

*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.

Dengan demikian, tanggapan dari informan-informan mengenai bentuk pengabdian kepada kepentingan umum yaitu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan cara berperan sebagai fasilitator dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Memfasilitasi masyarakat adalah salah satu bentuk pengabdian humas/*public relations* dalam memberikan pelayanan prima. 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. dalam pengabdian humas/*public relations* di kantor kecamatan Galesong Utara kepada masyarakat adalah mampu membantu mewujudkan keinginan masyarakat agar masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik seperti menginformasikan serta memberikan bantuan-bantuan social. 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

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, yang bertindak sebagai humas/*public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara adalah semua staff/pegawai. Kepala Seksi atau setiap bagian yang ada di kantor 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.

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.

### **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 publik 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.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan menunjukkan bahwa *public relations* dalam memelihara hubungan yang baik adalah dengan kemampuan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menyinggung perasaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. *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, memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami

oleh masyarakat membuat masyarakat merasa prosedur-prosedur pelayanan yang diberikan tidak rumit.

Dengan memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dijangkau masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *public relation* di kantor Kecamatan Galesong Utara. Salah satu masyarakat juga mengatakan bahwa 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 artinya *public relations* di kantor kecamatan Galesong Utara sejalan dengan Asas penyelenggaraan pelayanan *public* yang baik sesuai Kepmenpen No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah poin ketujuh tentang ketepatan waktu dimana pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah di tetapkan.

### **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 relation* memiliki wibawa yang akan menjadi teladan bagi bawahannya. *Public relation* 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 didepan public. 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 dilapangan 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.

Dari hasil observasi yang dilakukan di kantor kecamatan

Galesong Utara dapat disimpulkan bahwa dalam menitik beratkan moral dan tingkah laku beratkan moral dan tingkah laku *public relation* selaku pelayan masyarakat harus mengetahui dan sadar bahwa tugas mereka adalah melayani maka *public relation* harus memberikan contoh sikap yang baik kepada masyarakat, 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.

Salah satu yang harus diterapkan dalam menitikberatkan moral dan tingkah laku yang diberikan *public relations* kepada masyarakat salah satunya adalah senyum, salam dan sapa agar menciptakan rasa nyaman terhadap masyarakat, namun salah satu masyarakat mengatakan 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. 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.

### KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian dan observasi dilapangan bahwa publik relations dalam pelayanan prima di kantor kecamatan Galesong Utara 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.

*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 muda dipahami agar masyarakat tidak merasa pelayanan yang diberikan rumit.

*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.

### 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 dalam Meningkatkan Citra Positif Kantor Bupati Aceh Tamiang di Desa Matang Ara Jawa Kecamatan Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 2(2), 13-24.
- Gunawan, I. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Massyat, M. (2019). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi, dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 2(1)..
- Mujiyanto, 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 Pelayana Instansi Pemerintah