

**PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENJALANKAN
FUNGSI HUMAS PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PELALAWAN**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH :

**NAMA : DIO DESTA PRADANA
NOMOR MAHASISWA : 197122104
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

**PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENJALANKAN FUNGSI HUMAS PELAYANAN PADA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH KABUPATEN PELALAWAN**

TESIS

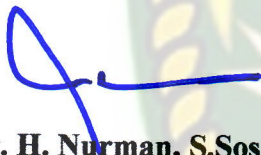
Oleh :

DIO DESTA PRADANA

NPM : 197122104

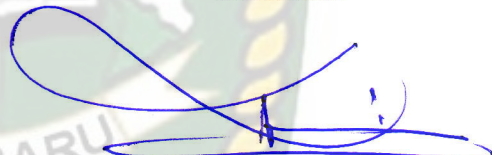
TIM PENGUJI

Ketua



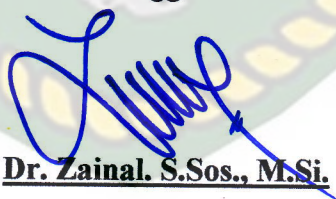
Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.

Sekretaris



Dr. H. Ahmad Tarmizi Yussa, M.A

Anggota



Dr. Zainal. S.Sos., M.Si.

**Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau**



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

**PERAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENJALANKAN
FUNGSI HUMAS PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN PELALAWAN**

TESIS

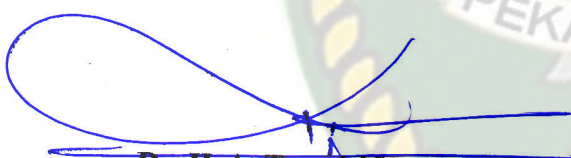
Nama : DIO DESTA PRADANA
NPM : 197122104
Program Studi : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I Pekanbaru, _____ 2021


Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.

Pembimbing II Pekanbaru, _____ 2021


Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau


Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIO DESTA PRADANA
NPM : 197122104
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 September 2021

Saya Pernyataan,



Dio Desta Pradana



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 168/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **DIO DESTA PRADANA**

NPM : **197122104**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 18 Agustus 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi

Dr. H. Moris Adidi Yogias, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 18 Agustus 2021
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 18-Aug-2021 10:38 WIB

ID: 1632695635

Word Count: 23842

Submitted: 1

PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM

MENJALANKAN FUNGSI HUMAS PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PELALAWAN By Dio Desta Pradana

5% match (Internet from 01-May-2021)

<http://eprint.stieww.ac.id/948/1/171103361%20EMILYANI%201-3.pdf>

4% match (Internet from 31-Mar-2021)

<http://etheses.iainkediri.ac.id/1819/3/933703815%20bab2.pdf>

3% match (Internet from 09-Oct-2020)

https://moam.info/sekretariat-dprdpdf-pemerintah-kabupaten-pelalawan_59c7f3181723dd0ff8c3258d.html

Similarity Index

18%

Similarity by Source

Internet Sources:	18%
Publications:	0%
Student Papers:	6%

https://mafiadoc.com/1-bab-i-pendahuluan-a-latar-belakang-citra-merupakan-salah-_59d285c01723ddaad0aaf3b9.html

3% match (Internet from 15-Jul-2020)

https://mafiadoc.com/1-bab-i-pendahuluan-a-latar-belakang-citra-merupakan-salah-_59d285c01723ddaad0aaf3b9.html

3% match (Internet from 22-Jul-2020)

[https://www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/09/ejournal%20hernan%20pdf%20\(09-18-14-05-59-40\).pdf](https://www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/09/ejournal%20hernan%20pdf%20(09-18-14-05-59-40).pdf)

PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENJALANKAN FUNGSI HUMAS PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PELALAWAN TESIS Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains OLEH : NAMA : DIO DESTA PRADANA NOMOR MAHASISWA : 197122104 BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2021 BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Sejalan tuntutan Reformasi tahun 1998 yang merupakan kehendak seluruh lapisan masyarakat Indonesia, maka keluarnya Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah merupakan cerminan adanya kesadaran rakyat akan perlunya suatu tata pemerintahan yang baik (good governance). Adapun pemerintahan yang baik ditandai dengan profesionalisme, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai yang digariskan pada UUD 1945. Diperlukannya pemerintahan yang baik (good governance) merupakan suatu tuntutan masyarakat agar tercipta kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 151/KPTS/PPs-UIR/2021

TENTANG

**PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **DIO DESTA PRADANA**
N P M : **197122104**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis : **"PERAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DALAM MENUNJANG FUNGSI DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PELALAWAN".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 03 Maret 2021

Direktur



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Tesis ini yang berjudul **“Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan”** Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Tesis ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang administrasi.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau,
4. Bapak Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Dr. H. A Tarmizi Yussa, MA. selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Pascasarjana dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.

8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 03 Juli 2021
Penulis

Dio Desta Pradana

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ASBTRACT	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	13
1.3.Tujuan Penelitian	13
1.4.Manfaat Penelitian	14
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	 15
2.1. Tinjauan Pustaka	15
2.1.1. Konsep Administrasi Publik.....	15
2.1.2. Konsep Organisasi Publik	22
2.1.3. Konsep Manajemen Publik	27
2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	31
2.1.5. Konsep Aparatur Sipil Negara	37
2.1.6. Konsep Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	42
2.1.7. Konsep Komunikasi Organisasi	46
2.1.8. Konsep Komunikasi Administrasi.....	54
2.1.9. Konsep Profesionalisme	65
2.1.10. Konsep Struktural Fungsional	74
2.1.11. Konsep Pelayanan Administrasi.....	81
2.1.12. Konsep Peranan	91
2.1.13. Konsep Public Relations (Humas)	100
2.1.14. Konsep Peran Public Relations (Humas)	109
2.2. Kerangka Pemikiran	113
2.3. Penelitian Terdahulu	113
2.4. Konsep Operasional	119
2.5. Operasionalisasi Variabel.....	122
 BAB III METODE PENELITIAN	 124
3.1. Tipe Penelitian.....	124
3.2. Lokasi Penelitian	124
3.3. Informan Penelitian	125
3.4. Jenis dan Sumber Data	126
3.5. Teknik Pengumpulan Data	127
3.6. Teknik Analisa Data.....	129

3.7. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian	131
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	133
4.1. Kabupaten Pelalawan	133
4.2. Gambaran Umum Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan	136
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	145
5.1. Identitas Informan	145
5.2. Hasil Penelitian Tentang Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan	145
5.3. Faktor Penghambat dalam Peran Bagian Humas dan Staf sekretaris dewan Sekretariat DPRD Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Pelalawan	173
BAB VI PENUTUP	175
6.1. Kesimpulan.....	175
6.2. Saran.....	176
DAFTAR KEPUSTAKAAN	179

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Laporan Kinerja Perjalanan Dinas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan	9
I.2 Jumlah Staff pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan	11
II.1 Tabel Penelitian Terdahulu tentang Penelitian Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.	114
II.2 Operasionalisasi Variabel Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan	123
III.1 Informan Penelitian.....	126
III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Peran Aparatur Sipil Negara Pada Sekretariat Dewan Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan	131
IV.1 Luas Wilayah Kabupaten Pelalawan Menurut Kecamatan, 2020	134
IV.2 Jumlah Penduduk dilihat dari Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kabupaten Pelalawan, 2020	135
V.1 Distribusi Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin	145
V.2 Distribusi Jumlah Informan Menurut Umur	146
V.3 Distribusi Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan	113



PERAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENJALANKAN FUNGSI HUMAS PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

Oleh

DIO DESTA PRADANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, DPRD terkadang tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara baik dan mencapai tujuan secara maksimal, maka dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dibantu oleh aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang merupakan unsur pelayanan terhadap Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Staf yang membantu tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Dalam hal membantu tugas dan fungsi DPRD, dilakukan oleh aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan untuk menyelenggarakan fungsi administrasi, menyelenggarakan rapat – rapat DPRD, penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD maka dibentuklah Sekretariat DPRD Kabupaten yang dipimpin oleh seorang sekretaris DPRD yang secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Tujuan utama penelitian ini adalah Mengetahui dan menganalisis Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan. Adapun indikator penelitian adalah Penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Jumlah informan penelitian adalah 13 orang dengan Sekretaris DPRD sebagai key informan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis dengan teknik miles and huberman. Penelitian ini menyimpulkan Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan dapat disimpulkan bahwa peran ASN dalam menjalankan fungsi humas pelayanan kepada anggota dewan belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada indikator *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dan *Communications Technician* (Teknisi Komunikasi).

Kata Kunci : Peran, Aparatur Sipil Negara, Humas, Pelayanan, Sekretaris DPRD.

**THE ROLE OF THE STATE CIVIL APPARATUS IN PERFORMING THE
FUNCTION OF PUBLIC SERVICES AT THE SECRETARIAT OF THE
REGIONAL PEOPLE'S REPRESENTATIVE BOARD OF PELALAWAN
REGENCY**

ABSTRACT

**By
DIO DESTA PRADANA**

In carrying out its duties and functions, the DPRD sometimes cannot carry out its duties and functions properly and achieve its goals optimally, so in carrying out its duties and functions, the Regional People's Representative Council is assisted by state civil apparatus at the Pelalawan Regency DPRD Secretariat which is an element of service to the Representative Council. Regional People. Staff who assist the duties and functions of the Regional House of Representatives. In terms of assisting the duties and functions of the DPRD, carried out by the state civil apparatus at the Pelalawan Regency DPRD Secretariat to carry out administrative functions, holding DPRD meetings, providing and coordinating experts needed by DPRD, a Regency DPRD Secretariat is formed which is led by a DPRD secretary who is Operational technicalities are under and responsible to the Regent through the regional secretary. The main purpose of this study is to know and analyze the role of the state civil apparatus in carrying out the function of public relations services at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Pelalawan Regency. The research indicators are expert advisors, communication facilitators, problem solving process facilitators and communication technicians. The type of research used in this research is descriptive qualitative. The number of research informants was 13 people with the Secretary of the DPPRD as the key informant. Data collection techniques with interviews and analysis using Miles and Huberman techniques. This study concludes that the role of the State Civil Apparatus in carrying out the function of public relations services at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Pelalawan Regency can be concluded that the role of ASN in carrying out the function of public relations services to members of the council has not been good and really needs to be improved, especially on the indicator Problem Solving Process Facilitator (Facilitator Process). Troubleshooting) and Communications Technician.

Keywords: Role, State Civil Apparatus, Public Relations, Services, DPRD Secretary.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan tuntutan Reformasi tahun 1998 yang merupakan kehendak seluruh lapisan masyarakat Indonesia, maka keluarnya Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah merupakan cerminan adanya kesadaran rakyat akan perlunya suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun pemerintahan yang baik ditandai dengan profesionalisme, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai yang digariskan pada UUD 1945. Diperlukannya pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu tuntutan masyarakat agar tercipta kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran, serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh tiga komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civilsociety*, dan usahawan atau sektor swasta (*business*). Kondisi ini terwujud manakala masing – masing komponen dapat melakukan perannya sesuai ciri – ciri suatu pemerintahan yang baik.

Sebagai implementasi dan karakteristik pemerintahan yang demikian ini adalah diperlukan mekanisme agar masyarakat mengetahui apa yang dilakukan pemerintah sebagai upaya menyelenggarakan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan ke masyarakat sesuai mandat politik yang diberikan rakyat melalui perundang – undangan, baik pada level nasional maupun daerah. Paradigma pemerintahan yang sebelumnya berorientasi pada kekuasaan sekarang telah mengalami perubahan dengan

berorientasi pada keinginan dan kepentingan rakyat. Konsekuensi dan paradigma ini adalah ditematkannya rakyat pada posisi yang utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan birokrasi pemerintahan.

Semangat reformasi telah menggugah greget masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam membangun Bangsa dan Negara, baik melalui penjangkaran aspirasi masyarakat maupun unjuk rasa. Hasilnya membuahkan kekuatan yang mewarnai sebagian besar aspek pemerintahan utamanya berdampak pada tuntutan untuk mewujudkan administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan prinsip *good governance*. Masyarakat juga menuntut pemerintahan untuk memberikan perhatian yang serius dalam menentukan kebijakan menuntut pemerintahan untuk memberikan perhatian yang serius dalam menentukan kebijakan utamanya yang berkaitan dengan kebutuhan dasar yaitu rasa keadilan dan kesejahteraan masyarakat, menuju terciptanya pemerintahan yang mampu menyediakan *public good and services* sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi berperan sebagai penggerak utama, dan penentu bagi keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu factor penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak instansi yang terkait yang harus pula diperhatikan, karena memang antara factor yang satu dengan yang lainnya memiliki saling keterkaitan sehingga memiliki satu kesatuan. Manusia sebagai penggerak organisasi, dalam era pembangunan sangat dirasakan kehadirannya oleh organisasi. Seluruh keluaran organisasi tergantung dari prakarsa dan

karya sumber daya manusia. Sehingga hampir disetiap masalah sumber daya manusia disetiap masalah sumber daya manusia sebagai aparatur dipandang sebagai factor yang menentukan keberhasilan program. Sehingga berjalannya penyelenggaraan suatu organisasi secara efektif dan efisien sangat ditentukan oleh sumber daya manusia.

Untuk menghindari masalah yang akan muncul dalam melaksanakan tugas – tugas umum pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan prestasi kerja pegawai dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan kepemimpinan intansi yang mampu mempengaruhi perilaku para pegawainya / bawahannya (staf), sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsi mereka dapat membantu dan menyelesaikan tugas yang dilakukan bersama dalam mencapai tujuan tersebut.

Parameter keberhasilan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya dapat diukur dari tingkat kuantitas dalam penyelesaian pekerjaan berdasarkan pada periode waktu yang telah ditentukan. Keberhasilan itu ditentukan pula oleh pengadaan sumber daya manusia yang handal sebagai perekat dan pendukung dalam melaksanakan setiap program kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemampuan sumber daya aparatur untuk mendorong hasil kerja yang optimal tidak hanya dengan sikap professional, tetapi harus pula disertai dengan semangat kerja yang tinggi untuk mendorong hasil kerja yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang kini diatur dengan undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 ayat (2,4,5,7,8 dan 9) dan pasal 14, memberikan peluang bagi Pemerintah

Daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas Desentralisasi, Dekonsentrasi dan Tugas pembantu dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dasar republik Indonesia Tahun 1945, yang berarti bahwa Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam mengatur urusan rumah tangga daerahnya sendiri sesuai dengan corak, sifat dan aspirasi daerah serta masyarakatnya.

Dengan demikian, Pemerintah Daerah dapat merencanakan, melaksanakan dan mengambil keputusan mengenai rencana strategis kebijakan dan program pembangunan daerah serta aktif berpartisipasi dalam penyelesaian permasalahan nasional, serta mengemban amanat pembangunan yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD merupakan lembaga perwakilan rakyat di daerah yang mencerminkan struktur dan sistem pemerintah demokratis di daerah, sebagaimana terkandung dalam pasal 18 Undang-undang Dasar 1945, yang dijabarkan lebih lanjut pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

DPRD dalam melaksanakan fungsinya mempunyai hak (pasal 43 dan 44), wewenang (pasal 42) dan kewajiban (pasal 45) yang tercantum dalam undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemberian hak-hak yang luas kepada DPRD merupakan suatu petunjuk bahwa upaya demokratisasi pemerintah daerah diharapkan makin menunjukkan bentuk yang lebih nyata. DPRD merupakan unsur pemerintah daerah yang susunannya mencerminkan perwakilan seluruh rakyat

daerah dan komposisi anggotanya adalah mereka yang telah diambil sumpah/janji serta dilantik dengan keputusan Menteri Dalam Negeri atas nama Presiden, sesuai dengan hasil Pemilu maupun pengangkatan.

Secara umum, fungsi badan perwakilan berkisar pada fungsi legislasi, fungsi penganggaran dan fungsi pengawasan. Keseluruhan hak dan kewajiban DPRD yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 pada dasarnya telah memuat fungsi-fungsi tersebut. Sebagai lembaga legislatif, DPRD berfungsi membuat peraturan perundangan-undangan. Melalui fungsi ini DPRD mengaktualisasikan diri sebagai wakil rakyat. Fungsi lain DPRD adalah menetapkan kebijakan keuangan, yaitu ikut menetapkan atau merumuskan kebijakan dalam menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam fungsi pengawasan, penetapan kebijakan dan peraturan perundangan-undangan oleh DPRD merupakan tahap awal dari proses pengawasan. Penilaian terhadap pelaksanaan peraturan-peraturan oleh Eksekutif merupakan bentuk pengawasan lainnya.

Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang susunan dan kedudukan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang menyatakan bahwa DPRD merupakan lembaga yang mendukung terhadap kelancaran tugas dan wewenang DPRD, dengan kata lain bahwa Sekretariat DPRD dalam kerangka otonomi daerah memiliki posisi yang sangat strategis, karena kedudukannya sebagai sentral pelayanan administrasi pemerintah daerah terutama pada pelayanan bagi DPRD.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, DPRD terkadang tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara baik dan mencapai tujuan secara maksimal, maka dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dibantu oleh staff yang merupakan unsur pelayanan terhadap Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Staf yang diperbantukan adalah merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang membantu tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Dalam hal membantu tugas dan fungsi DPRD, dilakukan oleh aparatur sipil Negara yang telah diperbantukan untuk menyelenggarakan fungsi administrasi, menyelenggarakan rapat – rapat DPRD, penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD maka dibentuklah Sekretariat DPRD Kabupaten yang dipimpin oleh seorang sekretaris DPRD yang secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan kemudian dipertegas dalam PP nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa sekretariat DPRD adalah “Perangkat daerah” yang merupakan unsur “Pelayanan Administrasi” terhadap DPRD, yang meliputi penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten adalah organisasi pemerintah daerah yang dibentuk untuk mendukung pelaksanaan fungsi DPRD Kabupaten. DPRD Kabupaten sendiri adalah lembaga perwakilan rakyat daerah

yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah Kabupaten. Tiga fungsi DPRD Kabupaten adalah pembentukan Peraturan Daerah (Perda), anggaran, dan pengawasan. Kinerja DPRD Kabupaten dalam melaksanakan ketiga fungsi tersebut ikut ditentukan oleh seberapa baik aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten melaksanakan fungsinya dalam menyediakan pelayanan administrasi dan memberikan dukungan kepada DPRD.

Aparatur Sipil Negara Sekretariat DPRD mempunyai tugas pokok menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Aparatur Sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan adalah salah satu satuan kerja pemerintah daerah pada lingkup pemerintah Kabupaten Pelalawan yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang sangat berbeda dengan SKPD lainnya. Dalam Undang – undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 215 ayat (1), (2) dan (3) aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dipimpin oleh seorang sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan yang diangkat dan diberhentikan dengan Keputusan Bupati atas persetujuan pimpinan DPRD Kabupaten setelah berkonsultasi dengan pimpinan fraksi dan secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Banyak yang belum memahami keberadaan Sekretariat DPRD dalam kesehariannya. Perlu diketahui aparatur sipil Negara pada sekretariat memiliki tugas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kedewanan kepada pemimpin dan anggota DPRD, yang

meliputi kegiatan tata usaha (umum), rapat dan risalah, hukum dan perundang-undangan serta kegiatan humas dan publikasi.

Peran aparatur sipil Negara pada sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan dalam menunjang fungsi Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten pelalawan Diarahkan pada Kontribusi aparatur sipil Negara pada Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan dalam menunjang fungsi Legislasi, Anggaran dan Pengawasan harus dijalankan dengan baik untuk menunjang penyelenggaraan pemerintah daerah yang terencana dan sistematis dengan program-program pembangunan yang berpihak pada kepentingan masyarakat.

Dalam system demokrasi yang menjadi dasar penyelenggaraan pemerintah, maka fungsi penyelenggaraan pemerintah diawali dan rakyat yang representasinya adalah DPRD. Oleh sebab itu keduanya harus saling sinergi antara legislative dan eksekutif demi kelangsungan pemerintah daerah yang demokratis. Karena sangat pentingnya peran aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Perlu diakui tugas aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan merupakan tugas yang cukup sulit, mengapa?

1. Tugas aparatur sipil Negara pada Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan memfasilitasi anggota DPRD untuk menjalankan tri-fungsinya yaitu fungsi penganggaran, fungsi legislasi dan pengawasan dalam kenyatannya banyak anggota DPRD Kabupaten Pelalawan yang minim atau bahkan tidak punya pengalaman di pemerintahan, serta mempunyai latar belakang pendidikan

dan profesi yang berbeda, sehingga perlu waktu untuk mengkondisikan mereka dengan system pemerintahan yang ada.

2. Dibandingkan dengan SKPD lainnya yang mempunyai satu pimpinan, aparatur sipil Negara pada Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan harus bertanggung jawab baik kepada lembaga eksekutif (dalam hal ini Bupati) maupun lembaga legislative (Pimpinan dan Anggota DPRD).
3. Karakter masing-masing Anggota DPRD Kabupaten Pelalawan yang berbeda-beda sebagian besar dipengaruhi oleh lingkungan sekitar, tingkat pendidikan dan Partai Politik yang bersangkutan juga memberikan tantangan tersendiri bagi aparatur sipil Negara pada Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan dalam rangka melaksanakan tugas memberikan pelayanan terhadap Anggota DPRD yang terhormat.

Berikut ini dijelaskan mengenai kegiatan DPRD Kabupaten Pelalawan yang dituangkan dalam bentuk surat pertanggung jawaban dan difokuskan dalam kegiatan perjalanan dinas DPRD Kabupaten Pelalawan.

Tabel I.1 : Laporan Kinerja Perjalanan Dinas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

No	Anggota DPRD	Jumlah Anggota	Uraian Kegiatan	Masa Tugas	Ket
1	Komisi I	10	1. Perjalanan Dinas Dalam Daerah	3 Hari	
			2. Perjalanan Dinas Provinsi	3 Hari	
			3. Perjalanan Dinas Luar Provinsi	4 Hari	

1	2	3	4	5	6
2	Komisi II	11	1. Perjalanan Dinas Dalam Daerah	3 Hari	
			2. Perjalanan Dinas Provinsi	3 Hari	
			3. Perjalanan Dinas Luar Provinsi	4 Hari	
3	Komisi III	10	1. Perjalanan Dinas Dalam Daerah	3 Hari	
			2. Perjalanan Dinas Provinsi	3 Hari	
			3. Perjalanan Dinas Luar Provinsi	4 Hari	

Sumber : Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, 2021.

Berdasarkan prasarvei yang dilakukan nampaknya masih terdapat beberapa indikasi yang dapat menunjukan belum maksimalnya peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD. Hal itu dapat ditunjukkan dengan peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD yang belum mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik yakni menunjang fungsi dari dewan perwakilan rakyat daerah itu sendiri, dimana masih terdapat aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD yang kurang memahami tugasnya masing-masing, kurang disiplin seperti datang tidak tepat waktu, Pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian Perundang-undangan seperti pengkoordinasian perumusan peraturan daerah, serta penyiapan bahan pertimbangan sehubungan dengan pelaksanaan peraturan daerah juga dinilai belum maksimal karena terkadang tidak bisa tepat waktu seperti yang telah disepakati.

Pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian Persidangan seperti penyiapan risalah rapat, penyiapan administrasi persidangan, serta penyiapan resume rapat dan laporan

hasil rapat dewan juga dinilai belum maksimal dilaksanakan secara efisien dan efektif oleh aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, dan kendala yang lain yang sering terjadi adanya perubahan jadwal kegiatan di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan. Adapun jumlah aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I.2 Jumlah Staff pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan.

No	Bidang	Jumlah Staff		Total Staff	Ket
		PNS	Honoror		
1	Bidang Humas dan Protokoler DPRD	7 orang	11 orang	18 orang	Jumlah staff honoror lebih banyak dibandingkan jumlah staff ASN di sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan.

Sumber : Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, 2021.

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah Aparatur Sipil Negara lebih sedikit dibandingkan jumlah staff yang berstatus honoror, dan juga Aparatur Sipil Negara pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan masih ada yang tidak menguasai teknologi sehingga sebagian besar pekerjaannya dikerjakan oleh staff yang berstatus honoror. Dari latar belakang tersebut maka ditemukan fenomena untuk diangkat dalam penelitian sebagai berikut :

1. Peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD dalam menunjang fungsi DPRD belum maksimal, seperti yang disampaikan oleh anggota

DPRD yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap kinerja aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD di Kabupaten Pelalawan.

2. Aparatur sipil Negara di bidang Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD masih ada yang kurang memahami teknologi dan memahami tupoksinya sendiri, sehingga staf tersebut kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya, akibatnya sebagian besar pekerjaannya dilakukan oleh pegawai honorer yang ada di bidang humas dan protokoler.
3. Keterlambatan pelaporan SPJ perjalanan dinas DPRD, yang berdampak pada keterlambatan pencairan dana yang diterima oleh anggota DPRD. Mengingat sistem pencairan dana harus dibuktikan dengan laporan kegiatan terlebih dahulu.
4. Aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan jumlahnya masih sedikit sedangkan beban kerja yang akan dikerjakan sangat banyak sehingga aparatur sipil Negara kesulitan dalam menyelesaikan tugas – tugasnya.

Oleh sebab itu dari latar belakang diatas, penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai **“Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan?”
2. Apasajakah faktor penghambat dalam pelaksanaan Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dikemukakan tujuan penelitian yaitu untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi pihak terkait antara lain :

1. Manfaat teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu khususnya berkenaan dengan Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan bagi Sekretariat DPRD dalam rangka meningkatkan dan menunjang kinerja DPRD Kabupaten Pelalawan.

3. Manfaat akademis

Sebagai bahan kajian untuk mengembangkan bagi peneliti yang akan datang yang meneliti topik yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Administrasi

Administrasi secara etimologi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *administration* atau *to administear* yang berarti mengelola (*to manage*) atau mengerjakan (*to direct*). Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan tata usaha seperti tulis menulis, surat menyurat.

Pengertian administrasi secara luas menurut Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* (2011:3) mengatakan: Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya Gie yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* (2011: 3) mengemukakan bahwa : Administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan definisi diatas penulis dapat menyimpulkan, bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan kerjasama dua orang atau lebih dalam pencapaian suatu kegiatan kerjasama dua orang atau lebih dalam pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari hari karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa bekerja sendiri serta membutuhkan orang lain dalam pencapaian tujuanya. Pengertian Administrasi Negara menurut Waldo dalam Kencana dalam bukunya *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (2003:33) mengemukakan, bahwa:

Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Berdasarkan pengertian diatas administrasi Negara merupakan gabungan dari manajemen dan organisasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pemerintah.

Siagian dalam bukunya Filsafat Administrasi (2008:7) mengatakan pengertian Administrasi Negara sebagai berikut: Administrasi Negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. Definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan suatu kemampuan dan motivasi untuk mendorong orang-orang dan diri sendiri untuk melaksanakan dan menggerakkan suatu organisasi pemerintah.

Sedangkan pendapat Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008:2) "administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafi'ie dkk dalam Pasolong, 2011:6).

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola

keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4).

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah.

Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Selanjutnya Fayol mengemukakan prinsip-prinsip administrasi yaitu :

1. Pembagian pekerjaan, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
2. Wewenang. Manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat mereka melakukan dengan baik
3. Disiplin. Tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan oleh organisasi.

4. Kesatuan komando. Setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa
5. Kesatuan arah. Beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
6. Mengarahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum.
7. Kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok pekerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.
8. Pemberian upah. Pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.
9. Pemusatan. Berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
10. Rentang kendali. Garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan di bawahnya merepresentasikan rantai skalar.
11. Tata tertib. Orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat
12. Keadilan. Manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
13. Stabilitas pada jabatan personal, perputaran yang tinggi merupakan ketidakefisienan.
14. Inisiatif. Tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
15. Rasa persatuan. Kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesalahan dalam organisasi.

Sedangkan Simon dalam Pasolong (2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Teori administrasi menurut Morrow sebagai berikut :

1. Teori Deskriptif adalah teori yang menggambarkan apa yang nyata dalam sesuatu organisasi dan memberikan postulat mengenai faktor-faktor yang mendorong orang berperilaku.
2. Teori Persepektif, adalah teori yang menggambarkan perubahan perubahan di dalam arah kebijakan publik, dengan mengeksploitasi keahlian birokrasi. Penekanan teori ini adalah untuk melakukan pembaharuan, melakukan koreksi dan memperbaiki proses pemerintahan.
3. Teori Normatif, pada dasarnya teori mempersoalkan peranan birokrasi.

4. Apakah peranan biokrasi dipandang di dalam pengembangan kebijakan dan pembangunan politik, ataukah peranan birokrasi dimantapkan, diperluas atau dibatasi.
5. Teori Asumtif, adalah teori yang memusatkan perhatiannya pada usaha-usaha untuk memperbaiki praktik administrasi. Untuk mencapai tujuan ini, teori asumsi berusaha memahami hakikat manusiawi yang terjadi di lingkungan birokratis.
6. Teori Instrumental, adalah teori yang bermaksud untuk melakukan konseptualisasi mengenai cara-cara untuk memperbaiki teknik manajemen, sehingga dapat dibuat sasaran kebijakan secara lebih realistis. Teori ini menekankan alat, teknik dan peluang untuk melaksanakan nilai-nilai yang telah ditentukan.

Menurut Robbins, teori administrasi meliputi :

1. Teori Hubungan Manusia. Teori ini dirintis oleh Elton Mayo. Pengembangan Teori Mayo didasarkan pada penemuannya selama memimpin proyek. Mayo bermaksud menguji hubungan antara produktivitas dengan lingkungan fisik. Mayo menangkap bahwa norma-norma sosial, justru merupakan faktor kunci dalam perilaku kerja individual. Karenanya, rangsangan kenaikan upah tidak memacu pekerja untuk bekerja lebih produktif.
2. Teori Pengambilan Keputusan. Dalam pengambilan keputusan para pemikir menyarankan dipergunakannya statistik, model optimasi, model informasi, dan simulasi. Disamping itu dapat juga dimanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang berasal dari *linear programming*,

critical path scheduling, inventory models, site location models, serta berbagai bentuk resource allocation models.

3. Teori Perilaku. Teori ini bermaksud untuk menintegrasikan semua pengetahuan mengenai anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini memahami pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat utama untuk mencapai tujuan.
4. Teori Sistem. Dalam teori ini, organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang menampilkan karakteristiknya sebagai penerima masukan, pengolah dan penghasil.
5. Teori Kontigensi. Pada awalnya teori ini dipergunakan pada pengembangan organisasi yang dirancang secara optimal dapat mengadaptasi teknologi dan lingkungan. Teori kontigensi diangkat untuk mencari beberapa karakteristik umum yang melekat pada situasi khusus.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan – keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2009:4). The Lian gie (dalam Pasolong, 2011:3) mendefenisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Pasolong (2011:3) Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan yang efisien, efektif, dan rasional. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur.

Dimensi karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta
3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

2.1.2. Konsep Organisasi

Memahami konsep organisasi publik secara utuh, perlu memahami definisi dan teori “organisasi”, Banyak ahli yang telah mendefinisikan organisasi, berikut merupakan definisi organisasi menurut Siagian yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124) mengemukakan bahwa: Organisasi adalah setiap bentuk hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Waldo yang dikutip Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124) mengatakan : Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi Pengertian organisasi juga disebutkan Weber yang dikutip Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124) menyebutkan : Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti; pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran. Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Terdapat beberapa pengertian organisasi menurut para ahli sebagai berikut: Stoner mengatakan bahwa organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan atasan mengejar tujuan bersama. Robbins (2009:5) menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Sedangkan Sufian (2003;13), mengatakan “organisasi adalah sarana atau alat mencapai tujuan”, maksudnya adalah dengan adanya organisasi maka memudahkan untuk menjalin kerjasama yang tertata, yang terstruktur, sehingga personil-personil didalam organisasi merasa nyaman melaksanakan tugasnya sehingga tujuan organisasi bisa terlaksana dengan baik. Selanjutnya menurut Waldo

(dalam Sufian, 2003;13) mengatakan “organisasi adalah pribadi yang berdasarkan atas wewenang formal dan kebiasaan-kebiasaan dalam suatu sistem administrasi”.

Organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan organisasi juga sebagai wadah tempat terselenggaranya administrasi sebagaimana batasan yang di ungkapkan oleh Mooney (dalam Syafii’e, 2007;113) bahwa organisasi adalah segala bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama. Sedangkan menurut Ndraha (2003;163) ukuran membantu kerja terhadap organisasi pemerintahan yaitu :

1. Efesiensi, yaitu untuk mengukur proses, efektifitas guna mengukur kebaikan mencapai tujuan.
2. Efektifitas, yaitu jika didefenisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan.
3. Kualitas, yaitu membantu kemampuan kerja pelayanan atau tugas-tugas yang diberikan sebagai berikut yaitu :
 - a. Kesetiaan
 - b. Prestasi kerja
 - c. Tanggung jawab
 - d. Ketaatan
 - e. Kejujuran
 - f. Kerjasama
 - g. Kepemimpinan

Syafii’e (2005;77) adapun unsur-unsur yang digunakan dalam mengukur pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yaitu :

1. Membuat kebijakan untuk pemerintah Sumber Daya Alam dan lingkungan hidup.
2. Menjalankan keamanan desa, misalnya mengadakan ronda atau siskamling;
3. Memberikan kestabilan terhadap pelayan masyarakat;
4. Perilaku yang adil terhadap masyarakat;
5. Mengemukakan kesejahteraan masyarakat.

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013:1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya.

Sedangkan menurut Robbins (dalam Fahmi, 2013:2), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapatdiidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Defenisi diatas, sesuai dengan pengertian organisasi yang dikemukakan oleh Handoko (2011:167) Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya. Dengan demikian hasil pengorganisasian adalah stuktur organisasi, berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implentasi kebijakan publik.

Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif.

Di Indonesia sering terjadi inefektivitas implementasi kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerjasama diantara lembaga-lembaga Negara dan pemerintah. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak organisai, birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan melakukan koordinasi yang baik.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi publik adalah salah suatu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Organisasi Publik Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pendirian organisasi publik merupakan payau ntuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggungjawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Tujuan organisasi public sendiri menurut Etzioni (dalam Handoko, 2011:109), yaitu suatu keadaan yang diinginkan dimana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya.

Tujuan organisasi meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan aktivitas lembaga dalam melaksanakan misi lembaga.

Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan :

1. Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga Negara untuk mencapai suatu kesejahteraan;
2. Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya.
3. Kualitas pelayanan umum atau publik diberbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

2.1.3. Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu man, money, method, machines, materials, dan market. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen

untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Adapun definisi manajemen yang dikutip oleh Hasibuan (2012;1) menyatakan “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Kemudian definisi Manajemen menurut Massie yang dikutip oleh Arsyad (2002;1) menyatakan “Manajemen adalah suatu proses dimana kelompok secara kerjasama mengarahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktifitas orang lain menuju tercapainya tujuan bersama”.

Sedangkan menurut Terry (2010;16) menjelaskan bahwa “Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Handoko (2009:8) mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha – usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya – sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Hasibuan (2013;1), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien.

Menurut Firmansyah (2018:4) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan menurut Sarinah & Mardalena (2017:7) manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja bersama melalui orang – orang dan sumber daya organisasi lainnya.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer.

Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni man, money, method, machine, market, material dan information.

Adapun fungsi – fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya: menurut Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna,2011:10), membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu:

1. Planning (perencanaan) Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta – fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan – perkiraan atau asumsi – asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan – kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
2. Organizing (pengorganisasian) Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam – macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang – orang (pegawai), terhadap kegiatan – kegiatan ini, penyediaan faktor – faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.
3. Actuating (pelaksanaan) Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha – usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.
4. Controlling (pengawasan) Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan – perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran).

Sedangkan menurut Handoko (2009;23), fungsi manajemen terdiri dari planning, organizing, staffing, leading, dan controlling. Dan menurut Henry Frayol (2010;179), manajer menjalankan fungsi manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasi, mengkoordinasi, dan mengendalikan. Dan biasa juga dengan: perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian.

Dari beberapa fungsi manajemen diatas, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan (*Planning*). Setelah itu pengorganisasian (*Organizing*). Selanjutnya menerapkan fungsi pengarahan yang diartikan dalam kata yang berbeda seperti *actuating* dan *leading*. Lalu fungsi yang terakhir dalam manajemen adalah pengendalian (*Controlling*).

2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia dijelaskan oleh Mangkunegara (2013:2), “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Selanjutnya menurut Stoner yang dikutip oleh Siagian (2013:6), “Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat

organisasi memerlukannya”. Adapun menurut Hasibuan (2011:10), “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Menurut para ahli manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Menurut Handoko (2014,:4), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Menurut Hasibuan (2017:10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Mangkunegara (2013:2) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan. Manajemen sumber daya merupakan bagian dari manajemen yang mengatur unsur manusia (Man). Manusia merupakan suatu asset utama dalam suatu organisasi karena dalam usaha untuk mencapai suatu

tujuan yang telah ditetapkan, pendayagunaan terhadap manusia merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur berjalannya suatu manajemen dalam organisasi tersebut.

Maka dari itu, pada bagian manajemen ini unsur manusia sangat diperhatikan. Defini Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikutip oleh Hasibuan (2012;10) ialah “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Sedangkan definisi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikutip oleh Mangkunegara (2001;2) yaitu “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Dari beberapa definisi Manajemen sumber daya manusia yang diungkapkan diatas dapat dilihat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur pengelolaan unsur manusia dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan bersama.

Jaja Jahari & M. Sobry Sutikno (2008:7) tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Salah satu alasan utama berdirinya organisasi adalah untuk mencapai tujuan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut dilaksanakan melalui pelaksanaan berbagai macam tugas. Berbagai macam tugas itu tentu saja berbeda-beda, dan tugas-tugas itu harus dilakukan secara efektif dan efisien untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Supaya bisa efektif dan efisien, tugas-tugas itu harus dilakukan oleh orang atau pelaksana yang tepat, yang memiliki

kemampuan sesuai dengan beban tugas yang harus dilaksanakan, sehingga para pelaksana memiliki dorongan atau motivasi yang tinggi untuk menjalankannya. Selain dipengaruhi oleh adanya kesesuaian dengan kemampuan, juga harus sesuai dengan ganjaran yang diterima, dan tidak ada hambatan-hambatan yang serius dalam pelaksanaan pekerjaan dan lain-lain.

Sedangkan Hasibuan (2017:14) peranan Manajemen Sumber daya Manusia adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, dan job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012;21) ialah sebagai berikut:

1. Perencanaan Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).
3. Pengarahan Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
4. Pengendalian. Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan. Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan. Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi. Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian. Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan. Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan. Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian. Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia sangatlah jelas dibutuhkan oleh perusahaan sebagai pengarah, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian di dalam perusahaan agar segala kegiatan manajemen di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

2.1.5. Konsep Aparatur Sipil Negara

Pengertian Aparatur Sipil Negara yang dulunya disebut dengan Pegawai Negeri Sipil di kemukakan oleh beberapa ahli. Beberapa ahli berpendapat mengenai definisi Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Negeri Sipil Widjaja (2006:113), mendefinisikan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya berpendapat juga bahwa Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.

Sedangkan menurut Musanaef (2007:5), pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya musanef menjelaskan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manager untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Ketentuan Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat ke-3 “Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN

adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Perbedaan pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja ialah masa kerja yang terdapat pada ayat ke-4 “Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”, dan ayat ke-5 “Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan”.

Pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja mempunyai kesempatan yang sama didalam mendapatkan jabatan dijelaskan pada pasal ke-6 “Jabatan adalah kedudukan yang menunjukkan fungsi, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang pegawai ASN dalam suatu satuan organisasi”.

Aparatur sipil negara yang dimaksud tersebut ialah pegawai atau tenaga kerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat ke-2 “Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah”. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Bab 1 Ketentuan

Umum pasal 1 ayat ke-18 “Instansi Pemerintah adalah instansi pusat dan instansi daerah”, dan ayat ke-19 “Instansi Daerah adalah perangkat daerah provinsi dan perangkat daerah kabupaten/kota yang meliputi sekretariat daerah, sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah”.

Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global. Penjelasan pengertian-pengertian tentang Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan ada empat unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri. Unsur-unsur tersebut adalah:

1. Memenuhi syarat yang ditentukan;
2. Diangkat oleh Pejabat yang berwenang;
3. Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya;
4. Digaji menurut Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, yang menjelaskan jenis Pegawai ASN, terdiri dari: a. PNS b. PPPK PNS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf (a) merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) secara nasional. PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf (b) merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

Dari uraian-uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa yang menyelenggarakan tugastugas negara atau pemerintahan adalah pegawai negeri,

karena kedudukan pegawai negeri adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, juga pegawai negeri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintah maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

Pegawai ASN berfungsi sebagai:

1. Pelaksana kebijakan Publik
2. Pelayan Publik
3. Perekat dan Pemersatu bangsa

Pegawai ASN bertugas:

1. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
2. Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas.
3. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayan publik yang professional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara yang bertugas membantu Presiden sebagai Kepala Pemerintahan, tugas melaksanakan peraturan perundang-undangan, dalam arti kata wajib mengusahakan agar setiap peraturan perundang-

undangan ditaati oleh setiap masyarakat.dalam melaksanakan Peraturan PerUndang-Undangan pada umumnya, Pegawai Negeri Sipil diberikan tugas kedinasan untuk melaksanakan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat setiap Pegawai Negeri Sipil harus mampu melakukan kepentingan negara dan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan. Sebagai abdi Negara seorang pegawai negeri juga wajib setia dan taat kepada Pancasila sebagai filsafah dan ideologi Negara, UUD 1945, negara dan pemerintahan.

Dalam hal ini pegawai negeri harus bersikap monoloyalitas, sehingga setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memusatkan segala perhatian dan fikiran serta menyerahkan daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta berdaya dan berhasil guna. Kesetiaan dan ketaatan penuh yang berarti bahwa Pegawai Negeri Sipil sepenuhnya berada di bawah pimpinan pemerintahan dan sebagai abdi masyarakat. Pegawai negeri harus memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya kepada masyarakat. Sehubungan dengan kedudukan pegawai negeri maka baginya dibebankan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan dan sudah tentu disamping kewajiban baginya juga diberikan apa saja yang menjadi hak yang didapat oleh seorang pegawai negeri.

Kedudukan Pegawai Negeri Sipil adalah mengenai hubungan Pegawai Negeri Sipil dengan Negara dan Pemerintah serta mengenai loyalitas kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. Disadari bahwa kedudukan pegawai negeri khususnya Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu penentu kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan. Sehingga untuk mencapai tujuan pembangunan,

diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai warga negara, unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat. Dengan penuh kesetiaan dan ketaatan terhadap Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. Untuk keperluan tersebut, Pegawai Negeri Sipil harus bersatu padu bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan.

2.1.6. Konsep Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Negara yang berkedaulatan rakyat yang dalam pelaksanaannya menganut prinsip kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/ perwakilan. untuk mengembangkan kehidupan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, perlu juga diwujudkan lembaga perwakilan rakyat daerah (DPRD) sebagai penyelenggara pemerintahan daerah bersama dengan pemerintah daerah sehingga mampu mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan aspirasi masyarakat dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagaimana diamatkan dalam Undang-Undang .No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, juga Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD, dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Penyusunan Peraturan DPRD dan Tata Tertib DPRD, bahwa DPRD merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah dan berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah, yang mempunyai tiga fungsi, yaitu :

1. Fungsi legislasi, yang diwujudkan dalam membentuk peraturan daerah bersama kepala daerah;
2. Fungsi anggaran, yang diwujudkan dalam membahas dan menyetujui rancangan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD); dan
3. Fungsi pengawasan, yang diwujudkan dalam mengawasi pelaksanaan peraturan daerah dan APBD.

Untuk mendukung pelaksanaan fungsi DPRD tersebut maka DPRD memiliki Sekretariat DPRD. Sebagaimana diamanatkan dalam UU.No.32 Tahun 2004 dan kemudian dipertegas dalam PP.No.41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa Sekretariat DPRD adalah perangkat daerah yang merupakan unsur pelayanan administrasi terhadap DPRD, yang meliputi penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Sekretariat dewan dipimpin oleh Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris daerah. Sekretariat Dewan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Menurut Saiman (2002:24), sekretaris adalah seorang yang mempunyai tugas yang sangat berkaitan dengan kegiatan tulis-menulis atau catat mencatat dari suatu kegiatan perkantoran perusahaan. Menurut Alvina Treut Burvows CS

(2005:87), bahwa sekretaris adalah orang yang bekerja dalam menulis surat dan mengarsipkan surat untuk orang lain, perusahaan dll. Dari devinisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa seorang sekertaris yaitu pembantu yang menerima pendiktean, menyiapkan surat menyurat, menerima tamu-tamu, memeriksa atau mengingatkan pimpinan mengenai kewajibannya yang sesuai atau perjanjiannya, dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berguna bagi meningkatkan efektifitas kerja pimpinan.

Miriam Budiarto dalam Baskoro (2005;30) menyebutkan DPRD adalah lembaga legislatif atau membuat peraturan, peraturan perundang-undangan yang dibuatnya mencerminkan kebijakan-kebijakan itu. DPRD dapat dikatakan merupakan badan yang membuat keputusan yang menyangkut kepentingan umum. Fuad dalam jurnal administrasi negara (2000;24) mengartikan DPRD adalah institusi yang menjadi tumpuan untuk memperjuangkan kepentingan masyarakat daerah. Beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa DPRD merupakan lembaa perwakilan rakyat yang berada di daerah dan sebagai salah satu unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang bertugas membuat peraturan daerah dan menampung aspirasi masyarakat daerah yang diwakilinya.

Kedudukan Sekretariat DPRD menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015, Undang-undang Nomor 61 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah pasal 9 ayat 4, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah paragraf 2 pasal 9 ayat 5 menyatakan bahwa Sekretariat DPRD mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan

DPRD provinsi, fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD provinsi dan penyediaan dan pengoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD provinsi.

Sesuai UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Selanjutnya pada ayat (3) disebutkan bahwa Sekretaris DPRD dalam Pelaksanaan tugasnya secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah.

Sekretaris Dewan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam rangka menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah dan fungsi Sekretaris DPRD sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan administrasi kesekretariatan.
2. Penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD.
3. Penyelenggaraan rapat-rapat DPRD.
4. Penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD.
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretaris DPRD dalam Pelaksanaan tugasnya tersebut dibantu dengan 3 orang Kepala Bagian dan 9 Kepala Sub Bagian.

Melihat kedudukan, tugas dan fungsi Sekretariat DPRD tersebut maka dapatlah dikatakan bahwa Sekretariat DPRD mempunyai peranan yang sangat penting dan turut menentukan efektifitas pelaksanaan fungsi DPRD; artinya bahwa efektifitas pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah dapat menentukan

efektifitas pelaksanaan fungsi DPRD. Oleh karena itu, untuk mewujudkan atau meningkatkan efektifitas DPRD maka Sekretariat DPRD harus dapat berperan maksimal sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.1.7. Konsep Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto (dalam Khomsahrial Romli, 2011:2) adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setuju oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang di setuju secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Komunikasi organisasi juga dapat di definisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah – ubah. (Arni, 2009:67).

S. Djuarsa dalam bukunya “Teori komunikasi” bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (human communication) yang terjadi dalam konteks organisasi (Senjaya, 2013:133). Oleh karena itu, ketika organisasi dianggap sekedar sekumpulan orang yang berinteraksi, maka komunikasi organisasi akan berpusat pada simbol – simbol yang akan memungkinkan kehidupan suatu organisasi, baik berupa kata – kata atau gagasan – gagasan yang

mendorong, mengesahkan mengkoordinasikan dan mewujudkan aktivitas yang terorganisir dalam situasi – situasi tertentu.

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia – manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang di pergunakan, media apa yang di pakai, bagaimana prosesnya, faktor – faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban dari pertanyaan – pertanyaan tersebut adalah sebagai bahan telaah untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi di lancarkan.

Secara umum, fungsi komunikasi dalam organisasi menurut Sendjaja (2013;133) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Informatif

Organisasi dapat di pandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang di dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan – peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:

- a. Berkaitan dengan orang – orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang di sampaikan. Juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah – perintahnya di laksanakan sebagaimana mestinya.
- b. Berkaitan dengan pesan, yaitu pesan – pesan regulatif yang pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk di laksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang di harapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang di lakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar di banding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu :

- a. Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, news latter) dan laporan kemajuan organisasi.
- b. Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan

untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Fungsi penting komunikasi organisasi menurut Brent D. Ruben antara lain (Liliweri, 2004:64) :

1. Mengoordinasikan aktivitas individu, kelompok atau unit – unit lain dalam organisasi.
2. Memberikan pengarahan organisasi secara keseluruhan.
3. Memfasilitasi pertukaran informasi dalam organisasi.
4. Menjamin adanya arus timbal balik (*two way flow information*) antara organisasi dan lingkungan eksternal (di luar) organisasi.

Ada 3 (tiga) tujuan utama dari komunikasi organisasi, yaitu :

1. Sebagai Tindakan Organisasi.

Komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengkoordinasikan sebagian atau seluruh tugas dan fungsi organisasi yang di bagi-bagi dalam bagian yang melaksanakan visi dan misi organisasi di bawah pimpinan atau manajer serta bawahan mereka. Tanpa komunikasi, maka organisasi hanya merupakan kumpulan orang – orang yang terbagi dalam tugas dan fungsi masing – masing yang melaksanakan aktivitas mereka tanpa keterkaitan satu sama lain (tanpa sinkronasi dan harmonisasi). Organisasi tanpa komunikasi dan koordinasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerjasama.

2. Membagi Informasi (*Information Sharing*)

Salah satu tujuan komunikasi yang penting adalah menghubungkan seluruh aparatur organisasi dengan tujuan organisasi. Komunikasi mengarahkan manusia

dan aktivitas dalam organisasi. Sebuah informasi atau pertukaran informasi berfungsi untuk membagi kemudian menjelaskan informasi tentang tujuan organisasi, arah dari suatu tugas, bagaimana usaha untuk mencapai hasil dari pengambilan keputusan.

3. Menampilkan Perasaan dan Emosi

Di dalam organisasi terdapat sekumpulan manusia yang bekerja sendiri maupun bekerjasama dengan orang lain. Mereka mempunyai kebutuhan dan keinginan, perasaan dan emosi yang harus di ungkapkan kepada orang lain.

Terdapat beberapa macam media komunikasi dalam organisasi. Media adalah alat atau sarana yang di gunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan (khalayak). Media komunikasi yang digunakan dalam organisasi antara lain adalah :

1. Media Antar Pribadi

Media komunikasi antar pribadi salah satunya adalah telepon. Sejak di temukannya teknologi selular, penggunaan telepon genggam (handphone) semakin marak di kalangan anggota masyarakat. Ini pertanda bahwa telepon selular tidak lagi di maksudkan sebagai simbol prestise, melainkan lebih banyak di gunakan untuk kepentingan bisnis, kantor, organisasi dan urusan keluarga (Cangara, 2009:173).

2. Media Kelompok

Dalam aktivitas komunikasi yang melibatkan khalayak lebih dari 15 orang, maka media komunikasi yang lebih banyak di gunakan media kelompok. Misalnya rapat, seminar dan konferensi. Rapat biasanya di gunakan untuk membicarakan hal – hal penting yang di hadapi oleh suatu organisasi. Media kelompok banyak di

gunakan dalam bentuk organisasi profesi, organisasi olahraga, pengajian, arisan, dan organisasi lainnya. (Cangara, 2009:175).

Komunikasi organisasi mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan, dan ketidakpastian. Masing – masing penjelasan dari konsep kunci ini antara lain (Arni, 2009:68)

1. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis, menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya, karena gejala menciptakan dan menukar informasi yang berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang di hasilkan oleh interaksi dengan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi tersebut efektif kalau pesan yang dikirim atau diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Simbol – simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal dan nonverbal.

3. Jaringan

Organisasi terdiri dari beberapa orang yang tiap – tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang – orang ini sesamanya terjadi melalui suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi.

4. Keadaan Saling Tergantung

Konsep kunci dari komunikasi organisasi yang ke empat adalah keadaan yang saling tergantung antara satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka.

5. Hubungan

Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang atau diadik sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok kecil maupun besar dalam organisasi.

6. Lingkungan

Yang dimaksud dengan lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

7. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas – tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi.

Pada saat ini, organisasi terus berkembang dan mengalami perubahan. Perkembangan organisasi tak luput dari kerja keras para anggota di dalamnya. Setiap orang berhak memberikan pendapatnya untuk membawa suatu perubahan positif bagi perusahaan atau organisasi. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya justru pendapat atau komunikasi antara yang satu dengan lainnya dapat menimbulkan

sebuah permasalahan. Bahkan menurut Harrington masalah komunikasi memiliki skala 9 dari 10 di sebuah organisasi. Ini menunjukkan betapa sensitifnya komunikasi sehingga bisa mengakibatkan masalah yang cukup berarti dalam sebuah organisasi bahkan akan berdampak pada perkembangan organisasi tersebut. Adapun hambatan yang terjadi karena komunikasi antara lain :

1. Hambatan Teknis

Disini yang termasuk dalam hambatan teknis adalah keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Dilihat dari sisi teknologi, maka hambatan ini akan semakin berkurang seiring dengan adanya temuan baru di bidang teknologi komunikasi dan informasi, sehingga saluran komunikasi dapat di andalkan dan efisien sebagai media komunikasi.

Menurut Cruden dan Sherman dalam bukunya Personal Management (2006), jenis hambatan teknis dari komunikasi meliputi :

- a. Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas.
- b. Kurangnya informasi atau penjelasan.
- c. Kurangnya keterampilan membaca.
- d. Pemilihan media yang kurang tepat.

2. Hambatan Semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau idea secara efektif. Faktor pemahaman bahasa dan istilah tertentu serta kata- kata yang dipergunakan dalam komunikasi terkadang mempunyai arti yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima pesan. Misalnya adanya perbedaan bahasa (bahasa daerah, nasional maupun

internasional) serta adanya istilah – istilah yang hanya berlaku pada bidang – bidang tertentu saja, misalnya bidang bisnis, industri, kedokteran dan lain sebagainya.

3. Hambatan Manusiawi

Terjadi karena adanya faktor emosi dan prasangka pribadi, perspesi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat – alat panca indera seseorang dan lain sebagainya.

2.1.8. Konsep Komunikasi Administrasi

Keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tercapainya tujuan organisasi secara efisien tergantung kepada berbagai macam factor. Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para anggota organisasi, banyak membawa pengaruh dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut.

Untuk sampai pada tujuan organisasi salah satu factor yang diperlukan adalah komunikasi yang dikembangkan dan diatur secara baik dalam organisasi. Setiap kegiatan organisasi yang melibatkan keharusan penanganan tugas dari para anggotanya memerlukan informasi yang cukup memadai sesuai dengan tahap kegiatannya. Tidak satupun dari kegiatan – kegiatan itu yang tidak memerlukan informasi. Dalam masa pembangunan yang sangat kompleks ini baik yang menyangkut bidang mental, ekonomi, social, politikm kebudayaan, khususnya dalam pembangunan di daerah – daerah, tidak mungkin pimpinan – pimpinan di pusat dapat merumuskan program – program pembangunan di daerah secara efektif taanpa memperhatikan informasi tentang hal – hal yang berisikan data masing – masing daerah mengenai objek – objek yang harus diprioritaskan (Yuwono, 2005:3).

Komunikasi administrasi adalah suatu proses yang mencakup pemindahan ide dan penyalinan ide secara cermat, dengan tujuan bersama secara efektif. Karena komunikasi administrasi sebagian besar menyangkut masalah manusia, maka dalam ungkapan “penyalinan ide – ide secara cermat” perlu ada pengertian yang sangat besar (Yuwono; 2005:3).

Sutarto (2001:23) mengemukakan komunikasi administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan saling menyampaikan warta antar para pegawai dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi administrasi adalah proses penyampaian berita / informasi secara timbal balik untuk menciptakan kerjasama diantara anggota organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Sutarto (2001: 34) menyatakan bahwa unsur – unsur komunikasi administrasi adalah :

1. Sumber. Termasuk dalam pengertian sumber adalah pembuat sandi, pengirim wartam sumber informasi atau komunikasi yaitu pihak yang memiliki warta yang ingin disampaikan kepada pihak lain.
2. Warta adalah suatu pengertian yang akan disampaikan oleh pengirim warta kepada penerima warta. Bahan untuk membuat warta antara lain huruf, angka, tanda baca, tanda hitung kode, symbol, bunyi, warna dan sebagainya.
3. Saluran adalah alat untuk menyampaikan warta dari sumber warta kepada penerima warta.

4. Penerima Waktu adalah pihak yang memperoleh warta dari pengirim berita. Penerima warta dilakukan oleh seorang kelompok atau organisasi.
5. Hasil. Komunikasi administrasi dapat menimbulkan hasil penerima warta menjadi bertambah/ berubah pengetahuannya.
6. Umpan Balik adalah tanggapan / reaksi dari penerima warta kepada pengirim warta kepada pengirim warta. Kemudian dapat pula timbul tanggapan dan reaksi kembali dari pengirim warta kepada penerima warta, maka terjadilah komunikasi timbal balik. Adanya umpan balik inilah yang menimbulkan komunikasi administrasi dinamis.
7. Lingkungan. Kegiatan administrasi tidak berlangsung dalam suasana vakum melainkan dalam suasana interaksi dengan lingkungan.

Komunikasi diperlukan untuk penyelenggaraan organisasi yang diatur dan diselenggarakan secara baik, maka terwujudlah akibat positif yaitu :

1. Timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan karena keterangan – keterangan yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan menjadi tersedia, dan menjadi jelas pula hal- hal yang diharapkan dari suatu tanggung jawab.
2. Melalui komunikasi, akan menimbulkan dorongan semangat kerja. Dengan komunikasi administrasi dapat dipenuhi kebutuhan – kebutuhan personal dalam melaksanakan tugas – tugasnya, juga dapat dipahami mengapa mereka bekerja dan selanjutnya dapat didorong antusiasmenya.

3. Komunikasi merupakan alat yang utama bagi para personil untuk bekerjasama. Komunikasi membantu menyatukan organisasi dengan memungkinkan para personil mempengaruhi serta meniru satu dengan lainnya (Yuwono 2005:4).

Mengenai komunikasi administrasi di dalam suatu organisasi secara struktural dan berdasar ketentuan-ketentuan organisasi menurut (Yuwono; 2005:23) komunikasi administrasi dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Komunikasi formal. Komunikasi yang terjadi diantara anggota organisasi yang secara tegas telah direncanakan dan ditentukan dalam struktur organisasi formal.
2. Komunikasi informal. Komunikasi yang terjadi diantara para anggota organisasi atas dasar kehendak atau hasrat pribadi.

Yuwono (2005:25) berpendapat bahwa komunikasi administrasi dibagi menjadi :

1. Komunikasi keatas

Komunikasi keatas diberikan oleh para anggota organisasi kepada pimpinan dengan maksud untuk memberikan bahan – bahan keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, agar fungsi – fungsi kepemimpinan dapat dijalankan dengan sebaik – baiknya. Komunikasi keatas dapat diberikan melalui macam – macam kegiatan komunikasi, misalnya :

- a. Pemberian Laporan

Laporan dalam suatu organisasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk penyampaian keterangan dari bawahan kepada atasan tentang segala hal yang bertalian dengan tugas-tugas pekerjaannya. Penyampaian keterangan ini dapat mempergunakan tulisan, angka-angka, gambar-gambar. Juga dapat diberikan

secara lisan. Dan penyampaian keterangan itu dapat diberikan secara ajeg yaitu pada waktu tertentu atau secara insidental.

b. Pemberian Keluhan, Pendapat dan Saran.

Para anggota organisasi sebaiknya diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan, pendapat dan saran mengenai bidang – bidang pekerjaannya. Keluhan adalah rasa tidak puas mengenai segala hal yang dihadapi dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Pendapat ialah pandangan yang diungkapkan mengenai sesuatu persoalan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya. Saran ialah pemikiran mengenai pemecahan masalah yang dihadapi dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

2. Komunikasi Kebawah

Komunikasi ini diberikan oleh pimpinan kepada para anggota organisasi dengan maksud untuk memberikan pengertian kepada mereka mengenai apa yang harus mereka kerjakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Pemberian pengertian ini dapat dijalankan melalui macam-macam kegiatan misalnya:

a. Pemberian Petunjuk

Petunjuk ialah keterangan-keterangan pimpinan yang menjadi dasar pegangan para personil pembantu dalam menyelenggarakan tugas-tugas pekerjaan didalam organisasi. Petunjuk-petunjuk pimpinan hendaknya meliputi bidang – bidang operasional maupun penunjang dan mencakup baik aspek- aspek organisatoris maupun teknis penyelenggaraannya.

b. Pemberian Keterangan Umum

Dalam konsepsi-konsepsi mengenai kepemimpinan digambarkan bahwa pemimpin yang baik ialah yang dapat berfungsi sebagai pusat hidup dan aktivitas yang positif dalam organisasi yang dipimpinnya,

Pemimpin itu melakukan kegiatan-kegiatan untuk dapat memanfaatkan kesempatan menemukan kemungkinan perkembangan dan mempercepat masa datang organisasi yang lebih baik.

Untuk dapat mewujudkan fungsi tersebut diatas personil-personilnya harus disiapkan supaya terdapat gambaran yang sama akan kemungkinan langkah langkah tindakan yang akan diambil oleh pimpinan. Guna mencapai sasaran inilah maka pimpinan organisasi berkewajiban memberikan keterangan keterangan umum yang sifatnya umum akan tetapi mempunyai prospek efek mempercepat menggandakan tujuan organisasi.

Supaya pemberian keterangan umum cocok dengan tujuan diatas maka pimpinan organisasi mengintersipkan pemasukkan pengetahuan-pengetahuan umum yang ada hubungan dengan pengetahuan dalam bidangnya serta mengintensipkan pengawasan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Berdasarkan jalan pikiran diatas, maka diharapkan pimpinan organisasi, disamping memberikan petunjuk-petunjuk juga memberikan pula tambahan pengetahuan-pengetahuan umum dalam bidang apapun yang dipandang perlu.

c. Pemberian Perintah

Menurut konsepsi modern maka pemberian perintah dalam organisasi yang rapi dan teratur baik harus terlepas sama sekali dari keadaan atau hubungan

perorangan. Perintah adalah fakta fungsional tidak bersifat pribadi, artinya perintah itu harus jelas menyebutkan tugas atau kewajiban apa yang harus dilakukan.

d. Teguran

Teguran ialah komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan untuk menunjukkan kesalahan – kesalahan atau kekurangan – kekurangan yang ada pada para anggota organisasi dalam organisasi dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaannya. Dalam memberikan teguran ini seorang pemimpin hanya sebagai alat organisasi saja yaitu untuk menjamin kelancaran jalannya organisasi. Karena itu harus dilakukan seobyektif mungkin dan jangan sampai sentimen pribadi dibawa serta. Efek yang diharapkan dari pemberian teguran ialah agar para pegawai yang ditegur merasa dengan insyaf kalau melakukan kesalahan dan menginsyafi pula apa yang seharusnya diperbuat.

e. Pemberian Penghargaan atau Pujian.

Pujian dapat diberi makna sebagai komunikasi pimpinan untuk memberikan penghargaan kepada para anggota organisasi yang telah menjalankan tugas-tugas pekerjaannya melebihi standard kerja yang telah ditentukan. Kata-kata pujian yang tepat merupakan salah satu alat memperbaiki administrasi. Dengan adanya kata-kata pujian dapat menambah semangat kerja anggota organisasi yang bersangkutan dan mendorong prestasi kerja anggota organisasi lain yang kurang prestasinya.

3. Komunikasi administrasi mendatar

Komunikasi mendatar dilakukan antara para pejabat dalam organisasi yang mempunyai kedudukan sederajat. Komunikasi mendatar dapat dilakukan dengan review dan mengadakan rapat kerja.

Kurang perhatian dalam pelaksanaan komunikasi mendatar akan menimbulkan masalah. Dengan kelancaran dalam komunikasi mendatar, akan terjamin koordinasi yang baik dalam organisasi. Koordinasi diperlukan untuk mencegah tendensi-tendensi yang berupa gerak pemisah, saling bertabrakan, maupun kekosongan perhatian mengenai suatu hal diantara pejabat organisasi.

Komunikasi administrasi dikatakan efektif jika mampu merealisasikan misi komunikasi. Sehingga akan menimbulkan akibat-akibat positif dalam dunia kerja. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi administrasi Menurut Yuwono (2005; 7) antara lain :

a. Kualitas Komunikator

Komunikator merupakan faktor penting dalam komunikasi administrasi. Kualitas komunikator ialah sifat-sifat yang menimbulkan kepercayaan para penerima berita (komunikan). Kualitas komunikator menyangkut kemampuan berpikir dan bermental baik (Yuwono; 2005: 8).

b. Teknik Komunikasi

Teknik komunikasi pada hakekatnya menyangkut data komunikasi dan penyampaian informasi. Efektifitas suatu komunikasi sangat tergantung kepada bermanfaat tidaknya data yang dikomunikasikan. Kegagalan komunikasi akan terjadi jika anggota organisasi menyampaikan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, entah itu dikebiri, diputarbalikkan atau ditambahi sehingga mempunyai makna yang sangat berbeda (Yuwono; 2005: 8).

c. Media Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi aparatur pemerintah dapat mempergunakan media, dapat pula tanpa media. Kalau tanpa media lazim disebut komunikasi

primer, sedang jika mempergunakan media disebut komunikasi sekunder. Komunikasi primer dipergunakan dengan pertimbangan utama untuk maksud hubungan kerja yang harmonis, sedang komunikasi sekunder digunakan dengan pertimbangan-pertimbangan efisiensi (Yuwono; 2005: 15).

d. Saluran Komunikasi

Adalah alat untuk menyampaikan warta dari sumber warta kepada penerima warta. Dalam suatu organisasi saluran komunikasi harus diatur dan dirumuskan dengan sebaik-baiknya dan selanjutnya diberitahukan para anggota organisasi untuk dijadikan pedoman dalam komunikasi. Saluran komunikasi pada umumnya mengikuti struktur organisasi formal yang bertingkat-tingkat. Namun selain berdasarkan struktur, komunikasi dapat menempuh cara lain, misalnya karena ada peraturan-peraturan atau policy-policy dari pimpinan yang mengatur saluran komunikasi.

e. Iklim Komunikasi

Iklim komunikasi adalah suasana komunikasi yang diciptakan oleh pola hubungan antara pribadi yang berlaku disitu. Secara umum dapat dikatakan bahwa suasana komunikasi yang baik ialah suasana yang bersih dari prasangka-prasangka yang subyektif, perasaan golongan atau kedaerahan. Suasana yang baik tersebut akan membantu efektifitas komunikasi (Yuwono; 2005: 18).

f. Komunikan (*communiicatee*)

Di samping persyaratan-persyaratan tertentu yang harus dimiliki oleh komunikator, maka diperlukan pula persyaratan-persyaratan pada komunikan agar supaya pelaksanaan komunikasi administrasi dapat berjalan efektif dan efisien. Berdasarkan teori diatas, maka yang dimaksud komunikasi administrasi dalam

penelitian ini adalah proses yang mencakup pemindahan ide dan penyalinan ide secara cermat, dengan tujuan bersama secara efektif pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan indikator yang digunakan yaitu; komunikasi keatas, komunikasi kebawah dan komunikasi mendatar (Yuwono; 2005: 25).

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media (Muhammad, 2008:7).

Pengertian lain mengatakan bahwa komunikasi publik merupakan suatu komunikasi yang dilakukan di depan banyak orang. Dalam komunikasi publik pesan yang disampaikan dapat berupa suatu informasi, ajakan, gagasan. Sarananya, bisa media massa, bisa pula melalui orasi pada rapat umum atau aksi demonstrasi, blog, situs jejaring sosial, kolom komentar di website/blog, e-mail, milis, SMS, surat, surat pembaca, reklame, spanduk, atau apa pun yang bisa menjangkau publik. Yang pasti, Komunikasi Publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien. Komunikasi publik sering juga disebut dengan komunikasi massa. Namun, komunikasi publik memiliki makna yang lebih luas dibanding dengan komunikasi massa. Komunikasi massa merupakan komunikasi yang lebih spesifik, yaitu suatu komunikasi yang menggunakan suatu media dalam menyampaikan pesannya (West, 2008:5).

Ciri – ciri komunikasi public yang membedakan dengan komunikasi yang lainnya adalah :

1. Satu pihak (pendengar) cenderung lebih pasif.
2. Interaksi antara sumber dan penerima terbatas.

3. Umpan balik yang diberikan terbatas.
4. Dilakukan di tempat umum seperti di kelas, auditorium, tempat ibadah.
5. Dihadiri oleh sejumlah besar orang.
6. Biasanya telah direncanakan
7. Sering bertujuan untuk memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan dan membujuk.

Persiapan komunikasi publik yang baik hendaklah diikuti dengan cara penyampaian yang baik sehingga memungkinkan komunikasi itu efektif. Kualitas penyampaian komunikasi publik ditentukan oleh pesan yang sengaja dimaksudkan dan juga oleh pesan yang tidak sengaja disampaikan. Pembicara bertanggung jawab memberikan presentasi yang berharga dalam arena itu bertanggung jawab untuk menyampaikan seefektif mungkin. Untuk menyampaikan persentasi lisan dengan baik perlu diperhatikan beberapa hal seperti berikut:

1. Kontak Mata. Kontak mata adalah teknik komunikasi nonverbal yang sangat membantu si pembicara dalam menjelaskan idenya kepada pendengar. Di samping mempunyai kekuasaan yang membujuk, kontak mata juga membantu untuk menjaga perhatian pendengar. Seorang pembicara yang berhasil harus menjaga kontak mata dengan pendengarnya. Untuk mendapatkan hubungan dengan pendengar si pembicara harus menjaga kontak mata langsung dengan pendengar kira-kira 75% dari waktu persentasinya. Kontak mata dengan pendengar membantu si pembicara mengetahui dan memonitor pendengar dan merupakan balikan bagi si pembicara mengenai pesan yang disampaikan.

2. Vokalik Kecepatan berbicara, nada dan irama suara, serta penekanan pada kata-kata tertentu perlu diperhatikan dalam komunikasi publik. Komunikasi publik yang disampaikan dengan suara yang jelas dan enak didengar dapat memukau pendengar. Tetapi sebaliknya komunikasi publik yang disampaikan dengan suara yang tidak bervariasi, monoton akan membosankan para pendengarnya, sehingga mengurangi perhatian pendengar.
3. Ketepatan Seringkali suatu komunikasi publik disampaikan dalam situasi informal atau dalam suasana pendengar rileks, maka penyampaian komunikasi publik hendaknya disesuaikan dengan situasi tersebut. Begitu juga sebaliknya, bila kondisi formal maka cara penyampaian komunikasi publik juga bersifat formal. Di samping mempertimbangkan kondisi dan topik pembicaraan, juga dipertimbangkan apa yang diharapkan si pendengar untuk didengar.
4. Perencanaan Kunci strategi yang terbaik adalah perencanaan. Oleh karena itu sebelum penyampaian komunikasi publik, si pembicara terlebih dahulu telah membuat perencanaan yang matang. Pilihan topik pembicaraan yang cocok untuk diberikan pada pendengar dengan berdasarkan analisis pendengar. Persiapkan materi yang diperlukan dan rencanakan bagaimana strategi penyampaian yang cocok dengan pendengar.

2.1.9. Konsep Profesionalisme

Sebelum membahas sikap profesional, ada baiknya diketahui terlebih dahulu makna profesional dan profesionalisme, dan akhirnya baru akan tercapai

tindakan profesional. Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang manajer mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000 : 264-265).

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74)

Menurut Andrias Harefa (2004:137) bahwa profesionalisme pertamamata adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja.

Agus Setiono (2004:35) mengatakan bahwa untuk profesionalisme aparatur, paling tidak ada dua nilai yang harus dikembangkan, yaitu :

1. Tugas dan peranan harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan umum.
2. Profesionalisme aparatur harus didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional.

Menurut Imawan (2007:77) profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010:96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercemin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat

kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang dikemukakan Oemar Hamalik (2000: 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek- aspek sebagai berikut:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme dan vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.

4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilanya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya
5. Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat kebibadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekarjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Menurut Budi Rajab (2002: 38) bahwa profesionalisme sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Di dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, dalam Pasal 17 ayat 2 mengatur pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam suatu jabatan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat objektif lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama dan golongan.

Seorang Pegawai Negeri Sipil haruslah memiliki profesionalisme hal ini dikarenakan beberapa tuntutan diantaranya adalah :

1. Tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan publik.
2. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

3. Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan eksternal organisasi.
4. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan era globalisasi yang sedang berlangsung yang tidak bisa dicegah dan di tolak lagi.

Selain itu di dalam kode etik korps pegawai (kopri) yang dinamakan dengan Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia menyebutkan bahwa setiap anggota korps pegawai Republik Indonesia menegakkan kejujuran, keadilan dan disiplin serta meningkatkan kesejahteraan dan profesionalisme.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Dalam Pasal 1 manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efektivitas, efisien dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembang kualitas, penempatan, promosi, kesejahteraan dan pemberhentian.

Untuk itulah penataan sumber daya manusia/aparatur dilaksanakan dengan memperhatikan:

1. Penerapan sistem merit dalam manajemen kepegawaian.
2. Sistem diklat yang efektif.
3. Standar dan peningkatan kinerja.
4. Standar kompetensi jabatan.
5. Klasifikasi jabatan
6. Penempatan pegawai sesuai keahlian.

Tujuan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan

berhasil guna dengan dukungan pegawai negeri sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja (Sedarmayanti, 2010:95).

Di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme meletakkan asas umum penyelenggaraan Negara yang baik (*Good Governance*) salah satunya profesionalitas yaitu mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-perundang yang berlaku.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan terlaksana apabila sumber daya aparatur negaranya bersih, beribawa, profesional dan bertanggung jawab. Menurut Siagian (2000) profesional diukur dari kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesional dalam diri aparat dilihat dari segi :

1. Kreatifitas (creativity).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkan secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan.

2. Inovasi (innovasi).

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

3. Responsifitas (responsivity)

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Menurut Mertin Jr (dalam Agung, 2005 :75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, diantaranya adalah:

1. Equality

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik dan status sosialnya.

2. Equity

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.

3. Loyalty

Kesetiaan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait suatu sama lain dan tidak

ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. Accountability

Seriap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

Menurut H. Sumitro Maskun (2007:7) bahwa suatu profesionalisme adalah merupakan suatu bentuk atau bidang kegiatan yang dapat memberikan pelayanan dengan spesialisasi dan intelektualitas yang tinggi. Bentuk atau bidang kegiatan ini dalam mengamalkan prestasinya menjalankan tiga asas pokok, yaitu :

1. Terdapat suatu pengetahuan dasar yang dapat dipelajari secara seksama dan terdapatnya sikap pada seseorang yang menguasai sesuatu teknik yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Keberhasilan yang dicapai oleh suatu profesi, ukuran standarnya adalah bagaimana kita menyelesaikan pelayanan cepat kepada masyarakat dan bukan apa yang dapat dicapai seseorang bagi kepentingan pribadinya.
3. Dikembangkan suatu sistem pengawasan atas usaha dan kegiatan praktis para profesional dalam mengamalkan pengetahuan dan hasil pendidikannya dengan melalui didirikannya himpunan-himpunan atau asosiasi dan diciptakannya berbagai kode etik.

Langkah awal yang harus ditempuh agar seseorang dapat berstatus sebagai profesional adalah mempunyai kemampuan intelektualnya yang cukup, yaitu suatu kemampuan yang berupa mampu untuk mudah memahami, mengerti, mempelajari dan menjelaskan suatu fenomena. Artinya tingkat, derajat, kualitas dan kuantitas profesionalisme di Indonesia dapat dilihat dari berapa banyak dan berapa tingginya

kualitas masyarakat intelektual yang ada bagi mendukung profesionalisme tersebut (Maskun, 2007:7).

Dalam mengembangkan profesionalisme dalam birokrasi di Indonesia oleh Sumitro Maskun (2007:7), ada dua aspek yaitu:

1. Aspek pendidikan bagi profesional yaitu suatu bentuk pendidikan yang dapat mempersiapkan para mahasiswa menangani apa yang disebut pekerja profesional. Jadi terdapat hubungan antara pekerjaan yang dipegang oleh seseorang dengan pendidikan dipilih atau dipersiapkan.
2. Adanya proses rekrutmen terencana, dengan didukung oleh sistem karir dan pengembangannya. Rekrutmen pegawai dalam aparatur birokrasi Indonesia belum benar-benar berorientasi kepada profesional kerja. Hal itu disebabkan karena dalam sistem birokrasi belum secara lengkap dan inovatif tersusun atau terinventarisasi berbagai macam pekerjaan yang jelas ditetapkan membutuhkan atau dijalankan oleh profesi tertentu.

2.1.10. Teori Struktural Fungsional

Fungsionalisme struktural atau lebih populer dengan ‘struktural fungsional’ merupakan hasil pengaruh yang sangat kuat dari teori sistem umum di mana pendekatan fungsionalisme yang diadopsi dari ilmu alam khususnya ilmu biologi, menekankan pengkajiannya tentang cara-cara mengorganisasikan dan mempertahankan sistem. Fungsionalisme struktural atau ‘analisa sistem’ pada prinsipnya berkisar pada beberapa konsep, namun yang paling penting adalah konsep fungsi dan konsep struktur. (Kinloch, 2009:188)

Struktural Fungsional adalah salah satu paham atau perspektif di dalam sosiologi yang memandang masyarakat sebagai system yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan satu sama lain dan bagian yang satu tak dapat berfungsi tanpa ada hubungan dengan bagian yang lain (Raharjo, 2007:48). Teori ini memandang bahwa masyarakat luas akan berjalan normal kalau masing-masing elemen atau institusi menjalankan fungsinya dengan baik. (Haryanta & Sujatmiko, 2012:71).

Fungsionalisme struktural adalah sebuah sudut pandang luas dalam sosiologi dan antropologi yang berupaya menafsirkan masyarakat sebagai sebuah struktur dengan bagian-bagian yang saling berhubungan. Fungsionalisme menafsirkan masyarakat secara keseluruhan dalam hal fungsi dari elemen-elemen konstituennya; terutama norma, adat, tradisi dan institusi.

Dalam paradigma struktural fungsional semua unsur pembentuk masyarakat terjalin satu sama lain yang dikenal dengan sistem. Sehingga jika ada salah satu unsurnya tidak bekerja maka masyarakat tersebut akan terganggu. Dengan adanya saling ketergantungan, kerjasama menunjukkan bahwa masyarakat terintegrasi utuh dan bertahan lama.

Teori ini memiliki dalil bahwa segala sesuatu yang berfungsi akan eksis dengan sendirinya dan segala sesuatu yang tidak berfungsi akan hilang dengan sendirinya. Jika agama masih dianggap ada, berarti menurut teori struktural fungsional agama masih memiliki fungsi di dalam kehidupan masyarakat. (Suroso, 2008:14).

Teori struktural fungsional menjelaskan bagaimana berfungsinya suatu struktur. Setiap struktur (mikro seperti persahabatan, meso seperti organisasi, dan

makro seperti masyarakat dalam arti luas seperti masyarakat jawa) akan tetap ada sepanjang ia memiliki fungsi. (Damsar, 2011:50).

Asumsi dasar dari teori ini adalah bahwa setiap struktur dalam sistem sosial, fungsional terhadap yang lain. Sebaliknya kalau tidak fungsional maka struktur itu tidak akan ada atau akan hilang dengan sendirinya (Ritzer, 2011:21).

Asumsi dasar yang digunakan dalam teori struktural fungsional dapat kita fahami dari apa yang dijelaskan Ralph Dahrendorf, sebagaimana dipaparkan Prof Damsar (2017:65), sebagai berikut :

1. Setiap masyarakat terdiri dari berbagai elemen yang terstruktur secara relative mantap dan stabil. Kegiatan setiap individu yang dilakukan secara setiap hari, melakukan fungsi masing-masing dan saling berinteraksi diantara mereka, selalu dilakukan setiap hari, relatif sama dan hampir tidak berubah.
2. Elemen-elemen terstruktur tersebut terintegrasi dengan baik. Elemen-elemen yang membentuk struktur memiliki kaitan dan jalinan yang bersifat saling mendukung dan saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya.
3. Setiap elemen dalam struktur memiliki fungsi, yaitu memberikan sumbangan pada bertahannya struktur itu sebagai suatu sistem. Semua elemen masyarakat yang ada memiliki fungsi. Fungsi tersebut memberikan sumbangan bagi bertahannya suatu struktur sebagai suatu sistem.
4. Setiap struktur yang fungsional dilandaskan pada suatu konsensus nilai diantara para anggotanya. Konsensus nilai tersebut berasal baik dari

kesepakatan yang telah ada dalam suatu masyarakat seperti adat kebiasaan, tata perilaku, dan sebagainya maupaun kesepakatan yang dibuat baru.

Tokoh yang terkenal menggagas teori ini adalah Talcott Parsons dan Robert K Merton. Talcott Parsons salah satu tokoh dari teori ini mempunyai asumsi bahwa masyarakat dilihat sebagai suatu sistem yang di dalamnya terdapat sub-sub sistem yang masing-masing mempunyai fungsi untuk mencapai keseimbangan dalam masyarakat (Ritzer, 2010:123).

Dalam teori struktural fungsional parson ini, terdapat empat fungsi untuk semua sistem tindakan. Suatu fungsi adalah hal yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan tertentu atau kebutuhan sistem. Secara sederhana struktural fungsional adalah sebuah teori yang pemahaman tentang masyarakatnya di dasarkan pada sistem organik. Fungsionalis berarti melihat masyarakat sebagai sebuah sistem dari beberapa bagian yang saling berhubungan satu sama lainnya. Satu bagian tidak terpisah dari keseluruhan. Dengan demikian dalam perspektif fungsionalis ada beberapa persyaratan atau kebutuhan fungsional yang harus dipenuhi agar sebuah sistem sosial bisa bertahan. Imperative-imperatif tersebut adalah adaptasi, pencapaian tujuan, integrasi, dan latency atau biasa yang disingkat dengan AGIL (Adaptation, Goal attainment, Integration, dan Latency).

AGIL singkatan dari Adaptation, Goal, Integration, Latency adalah sebagian teori sosial yang dipaparkan oleh Talcott Parson mengenai struktur fungsional, diuraikan dalam bukunya The Sosial System, yang bertujuan untuk membuat persatuan pada keseluruhan system sosial. Paradigma AGIL adalah lukisan abstraksi yang sistematis mengenai keperluan sosial (kebutuhan fungsional)

tertentu, yang mana setiap masyarakat harus memeliharanya untuk memungkinkan pemeliharaan kehidupan sosial yang stabil.

AGIL memaparkan empat asas yang harus ada di dalam suatu sistem sosial agar terciptanya keseimbangan diantara komponen-komponennya. Fungsi dari keempat persyaratan Parsons diartikan sebagai suatu kegiatan yang diarahkan kepada pencapaian kebutuhan atau kebutuhan-kebutuhan dari suatu sistem. Keempat persyaratan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Adaptasi (Adaptation).

Yakni supaya masyarakat dapat bertahan mereka harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan mengubah lingkungan agar dapat sesuai dengan lingkungan dan mengubah lingkungan agar dapat sesuai dengan masyarakat. Adaptasi menunjuk pada keharusan bagi sistem-sistem sosial untuk menghadapi lingkungannya. Masyarakat sebagai produk dari keluarga-keluarga yang menempati suatu wilayah tertentu mengharuskan untuk beradaptasi, belajar menyesuaikan terhadap lingkungannya.

Sebagai contoh tentang urbanisasi, dimana keluarga dari desa yang pindah ke kota. Agar mereka tetap hidup dengan kerasnya kehidupan dikota mereka harus belajar kembali tentang bagaimana hidup dilingkungan yang baru, menyesuaikan pola hidup dengan lingkungan tempat tinggal mereka dikota. Jika keluarga ini tidak mampu menyesuaikan diri maka mereka akan tereliminasi dari kota tersebut.

2. Tujuan (Goal).

Yakni sebuah sistem harus mampu menentukan tujuan dan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Tujuan yang diutamakan disini bukanlah tujuan pribadi individu, melainkan tujuan bersama para anggota dalam sistem

sosial. Sistem harus mendefinisikan dan mencapai tujuan-tujuan utamanya. Artinya, sistem diharuskan untuk mengerucutkan pemikiran individu agar dapat membentuk kepribadian individu dalam mencapai tujuan dari sistem itu sendiri.

Kembali pada cita-cita sebuah keluarga dari desa yang pindah ke kota, mereka tentu memiliki tujuan dan maksud tertentu mengapa mereka pindah kekota. Setelah sampai di kota dan beradaptasi serta belajar dengan sistem kehidupan sosial di kota keluarga tersebut dengan citacitanya dari desa mencoba menemukan cara untuk mewujudkan cita-cita dan harapan mereka, setelah melihat fakta yang ada pada masyarakat kota. Tentu saat di desa mereka tak pernah membayangkan bagaimana harus mewujudkan cita-cita mereka di kota. Maka penting untuk memiliki sebuah tujuan di dalam masyarakat atau keluarga sebagai motivasi untuk selalu maju mengapai tujuan. Karena jika tidak memiliki sebuah tujuan dan cita-cita maka sistem didalam masyarakat atau keluarga akan mandek dan pasti mengalami stagnanisasi.

3. Integrasi (Integration).

Yakni masyarakat harus mengatur hubungan diantara komponen - komponennya agar dapat berfungsi secara maksimal. Sosialisasi mempunyai kekutan integratif yang sangat tinggi dalam mempertahankan kontrol sosial dan keutuhan keluarga. Integrasi menunjuk pada persyaratan untuk suatu tingkat solidaritas minimal sehingga para anggotanya akan bersedia untuk bekerja sama dan menghindari konflik yang merusakkan.

Hubungan antara adaptasi dan tujuan harus menjadi prioritas sebuah masyarakat atau keluarga sebagai bagian penyusun masyarakat itu sendiri. Hubungan-hubungan itu dapat dijelaskan dari tingkah laku/tindakan para anggota

masyarakat. Contoh dari sistem tindakan Parsons adalah Pancasila yang ada di negara Indonesia akan mendorong segenap warga untuk melaksanakan semua yang ada di dalamnya, antara lain menghargai keberagaman agama yang ada di Indonesia, menjunjung hak-hak asasi manusia dengan keadilan, menjunjung tinggi persatuan dan kesatuan bangsa, masyarakat akan mengadakan musyawarah apabila ada sesuatu yang harus disetujui agar mencapai mufakat, dan selalu menghargai semua yang ada dalam kehidupan sosial bangsa Indonesia agar tercipta masyarakat yang adil dan makmur. Menjaga kepentingan masyarakat lainnya adalah sebuah keniscayaan yang harus dilakukan oleh anggota masyarakat agar tidak terjadi konflik di dalamnya.

4. Latensi.

Pada akhirnya di dalam masyarakat itu harus ada Latensi atau pemeliharaan pola-pola yang sudah ada (*pattern maintance*). Setiap masyarakat harus mempertahankan, memperbaiki, baik motivasi individu maupun pola budaya yang menciptakan dan mempertahankan motivasinya. Latensi menunjuk pada kebutuhan mempertahankan nilai-nilai dasar serta norma-norma yang dianut bersama oleh para anggota dalam masyarakat.

Menurut teori Fungsionalis ini masyarakat adalah suatu sistem yang terdiri dari bagian-bagian atau elemen yang saling berkaitan dan saling menyatu dalam keseimbangan. Perubahan yang terjadi pada satu bagian akan membawa perubahan pula pada bagian-bagian yang lain. (Ritzer, 2011:21)

Talcott Parsons, cenderung menyimpulkan bahwa semua institusi adalah baik dalam dirinya atau berfungsi dalam masyarakat. Merton sendiri, tidak sependapat dalam hal itu. Sebaliknya ia melihat bahwa ada hal-hal yang tidak

berfungsi sebagaimana mestinya. Hal yang tidak berfungsi itu disebutnya dengan disfungsi (Raho, 2007:63). Merton menghimbau para sosiolog untuk secara aktif menunjukkan hal-hal yang tidak berfungsi itu.

Struktural fungsional awal memusatkan perhatian pada fungsi struktur sosial atau pada fungsi satu institusi sosial tertentu saja. Menurut pengamatan Merton, para analisis cenderung mencampur adukkan motif subyektif individual dengan fungsi struktur atau institusi. Perhatian analisis struktural fungsional mestinya lebih dipusatkan pada fungsi sosial ketimbang motif individual. Menurut Merton, Fungsi didefinisikan sebagai “konsekuensi-konsekuensi yang dapat diamati yang menimbulkan adaptasi atau penyesuaian dari sistem tertentu.” (Ritzer, 2003:139)

Para penganut teori fungsional menerima perubahan sebagai sesuatu yang konstan dan tidak memerlukan penjelasan. Perubahan dianggap mengacaukan keseimbangan masyarakat. Proses pengacauan itu berhenti pada saat perubahan tersebut telah diintegrasikan ke dalam kebudayaan. Perubahan yang ternyata bermanfaat (fungsional) diterima dan perubahan lain yang terbukti tidak berguna (disfungsional) ditolak. (Horton, 2004:211).

2.1.11. Konsep Pelayanan Administrasi

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh

masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004).

Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 2005:572).

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Talzidhuhu Draha (2000) bahwa pelayanan itu meliputi jasa adalah komoditi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintah, komitmen organisasi bermakna berpihaknya birokrasi pemerintah berada pada pihak masyarakat.

Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat dikaitkan dengan pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dapat dilihat.

1. Penggunaan waktu/ketetapan.
2. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele serta tidak adanya kesalahan.
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah). (Alwis, 2002:43).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Agus, 2002:53)

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya” (Agus, 2005:141).

Lebih lanjut, Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Sinambela, 2006:5)

Pelayanan publik menurut Pasolong adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (2007:128).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (2005:7).

Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah 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.

Menurut Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (2001:41) Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Selain itu menurut Thoha, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah, dijelaskan sebagai berikut (Thoha, 2001:41) :

1. Pelayanan Dasar Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok syarakat.
2. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:
 - a. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

- b. Pelayanan barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial social security).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (dalam Hardiyansyah) adalah (LAN, 2004)

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi local

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi

penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan.

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik yang dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya penyelesaian
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana

8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan ekstern
11. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
12. Jaminan pelayanan.

2.1.12. Konsep Peranan

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia, peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul sosiologi suatu pengantar (2012:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia bekerja

tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan Miftah Thoha (2012:10).

Menurut Mintzberg dalam buku Pengantar Manajemen Dan buku Kepemimpinan Dalam Manajemen yang di tulis oleh Siswanto dan Miftah Thoha (2012: 21 dan 12), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

1. Peran Antarperibadi (*Interpersonal Role*), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar. Peranan ini oleh Mintzberg dibagi atas tiga peranan yang merupakan perincian lebih lanjut dari peranan antarpribadi ini. Tiga peranan ini dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Peranan sebagai tokoh (*Figurehead*), yakni suatu peranan yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinnya didalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul secara formal.
 - b. Peranan sebagai pemimpin (*Leader*), dalam peranan ini atasan bertindak sebagai pemimpin. Ia melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan melakukan fungsi-fungsi pokoknya diantaranya pemimpin, memotifasi, mengembangkan, dan mengendalikan.
 - c. Peranan sebagai pejabat perantara (*Liaison Manager*), disini atasan melakukan peranan yang berinteraksi dengan teman sejawat, staf,

dan orang-orang yang berada diluar organisasinya, untuk mendapatkan informasi.

2. Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (*Informational Role*), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. Peranan interpersonal diatas Mintzberg merancang peranan kedua yakni yang berhubungan dengan informasi ini. Peranan itu terdiri dari peranan-peranan sebagai berikut:
 - a. Peran pemantau (Monitor), peranan ini mengidentifikasikan seorang atasan sebagai penerima dan mengumpulkan informasi. Adapun informasi yang diterima oleh atasan ini dapat dikelompokkan atas lima kategori berikut :
 - 1) Internal operations, yakni informasi mengenai kemajuan pelaksanaan pekerjaan didalam organisasi, dan semua peristiwa yang ada hubungannya dengan pelaksanaan pekerjaan tersebut.
 - 2) Peristiwa-peristiwa diluar organisasi (*external events*), informasi jenis ini diterima oleh atasan dari luar organisasi, misalnya informasi dari langganan, hubungan-hubungan pribadi, pesaing-pesaing, asosiasi-asosiasi dan semua informasi mengenai perubahan atau perkembangan ekonomi, politik, dan teknologi, yang semuanya itu amat bermanfaat bagi organisasi.
 - 3) Informasi dari hasil analisis, semua analisis dan laporan mengenai berbagai isu yang berasal dari bermacam-macam sumber sangat bermanfaat bagi atasan untuk diketahui.

4) Buah pikiran dan kecenderungan, atasan memerlukan suatu sasaran untuk mengembangkan suatu pengertian atas kecenderungan-kecenderungan yang tumbuh dalam masyarakat, dan mempelajari tentang ide-ide atau buah pikiran yang baru.

5) Tekanan-tekanan, atasan perlu juga mengetahui informasi yang ditimbulkan dari tekanan-tekanan dari pihak-pihak tertentu.

b. Sebagai diseminator, peranan ini melibatkan atasan untuk menagani proses transmisi dari informasi-informasi kedalam organisasi yang dipimpinnya.

c. Sebagai juru bicara (Spokesman), peranan ini dimainkan manajer untuk menyampaikan informasi keluar lingkungan organisasinya.

3. Peranan Pengambil Keputusan (*Decisional Role*), dalam peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya. Mintzberg berkesimpulan bahwa pembagian besar tugas atasan pada hakikatnya digunakan secara penuh untuk memikirkan sisitem pembuatan strategi organisasinya. Keterlibatan ini disebabkan karena:

a. Secara otoritas formal adalah satu-satunya yang diperbolehkan terlibat untuk memikirkan tindakan-tindakan yang penting atau yang baru dalam organisasinya.

b. Sebagai pusat informasi, atasan dapat memberikan jaminan atas keputusan yang terbaik, yang mencerminkan pengetahuan yang terbaru dan nilai-nilai organisasi.

- c. Keputusan-keputusan yang strategis akan lebih mudah diambil secara terpadu dengan adanya satu orang yang dapat melakukan kontrol atas semuanya, Siswanto (2012 : 21).

Sedangkan Thoha (2012 :12) ada empat peranan atasan/manajer yang di kelompokkan kedalam pembuatan keputusan:

1. Peranan sebagai entrepreneur, dalam peranan ini Mintzberg mengemukakan peranan entrepreneur dimulai dari aktifitas melihat atau memahami secara teliti persoalan-persoalan organisasi yang mungkin bisa digarap.
2. Peranan sebagai penghalau gangguan (disturbance handler), peranan ini membawa atasan untuk bertanggung jawab terhadap organisasi ketika organisasinya terancam bahaya, misalnya: akan bubar, terkena gosip, isu-isu kurang baik, dan sebagainya.
3. Peranan sebagai pembagi sumber (resource allocator), membagi sumber dana adalah suatu proses pembuatan keputusan. Di sini seorang atasan mengambil peranan dalam mengambil keputusan kemana sumber dana yang akan didistribusikan ke bagian-bagian dari organisasinya. Sumber dana ini meliputi sumber yang berupa uang, waktu, perbekalan tenaga kerja dan reputasi.
4. Peranan sebagai negosiator, peranan ini meminta kepada atasan untuk aktif berpartisipasi dalam arena negosiasi.

Berry (2003:105), juga memberikan definisi tentang peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial

dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dari jabatan atau pekerjaannya. Menurut Rivai (2004: 148), peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu. Selanjutnya menurut Ali (2000: 148) peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam suatu hierarki organisasi, semakin sedikit keterampilan teknis yang diperlukan. Sebaliknya, semakin rendah kedudukan seseorang dalam suatu hierarki organisasi, semakin penting keterampilan teknis yang diperlukan, Siswanto (2012:21).

Soekanto (2012:213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu :

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial di kenal ada empat meliputi :
 - a. Cara (*Usage*); lebih menonjol di dalam hubungan antarindividu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubunginya.

- b. Kebiasaan (*folkways*), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
 - c. Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d. Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi custom atau adat istiadat. Soejono Soekanto (2012:174).
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai prilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Prilaku individu adalah aktivitas seorang atasan dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian untuk mengambil keputusan tentang kecocokan antar individu, tugas pekerjaan dan efektivitas.

Keputusan tersebut dipengaruhi oleh ciri atasan dan bawahan yang dipengaruhi oleh perilaku individu. Ada 4 ciri utama individu, yaitu:

1. Persepsi (*perception*) adalah peroses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu.
2. Sikap (*attitude*) adalah kesiapsiagaan mental yang diorganisasikan melalui pengalaman yang memiliki pengaruh tertentu terhadap

tanggapan seseorang terhadap orang, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.

3. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan dan lingkungan.
4. Belajar adalah proses terjadinya perubahan yang relatif tetap dalam perilaku sebagai akibat dari praktek. (Siswanto, 2012:76).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peranan adalah suatu komplek penghargaan seseorang terhadap cara menentukan sikap dan perbuatan dalam situasi tertentu berdasarkan atas kedudukan sosial tertentu.

Peran merupakan tingkah laku yang diharapkan sebagai proses penyesuaian diri seseorang atau kelompok saat menduduki suatu posisi untuk menjalankan suatu fungsi dalam masyarakat. Peran pemerintah dalam pembangunan nasional dikemukakan oleh Siagian (2014 :142-150), pemerintah memainkan peranan yang dominan dalam proses pembangunan. Peran yang disoroti adalah selaku stabilisator, innovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana suatu kegiatan pembangunan tertentu. Secara lebih jelas, peran tersebut diuraikan sebagai berikut:

b. Stabilisator

Peran pemerintah adalah mewujudkan perubahan tidak berubah menjadi suatu gejolak sosial, apalagi yang dapat menjadi ancaman bagi keutuhan nasional serta kesatuan dan persatuan bangsa. Peran tersebut dapat terwujud dengan menggunakan berbagai cara antara lain: kemampuan selektif yang tinggi, proses sosialisasi yang elegan tetapi efektif melalui

pendidikan, pendekatan yang persuasive, dan pendekatan yang bertahap tetapi berkesinambungan.

c. Innovator

Dalam memainkan peran selaku innovator pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Jadi, prakondisi yang harus terpenuhi agar efektif memainkan peranannya, pemerintah perlu memiliki tingkat keabsahan (*legitimacy*) yang tinggi. tiga hal yang mutlak mendapatkan perhatian serius adalah penerapan inovasi dilakukan di lingkungan birokrasi terlebih dahulu, inovasi yang sifatnya konsepsional, inovasi sistem, prosedur dan metode kerja.

d. Modernisator

Melalui pembangunan, setiap negara ingin menjadi negara yang kuat, mandiri, diperlakukan sederajat oleh negara-negara lain. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan antara lain: penguasaan ilmu pengetahuan, kemampuan dan kemahiran manajerial, kemampuan mengolah kekayaan alam yang dimiliki sehingga memiliki nilai tambah yang tinggi, sistem pendidikan nasional yang andal yang menghasilkan sumber daya manusia yang produktif, landasan pendidikan politik yang kukuh dan demokratis, memiliki visi yang jelas tentang masa depan yang diinginkan sehingga berorientasi pada masa depan.

e. Pelopor

Selaku pelopor, pemerintah harus menjadi panutan (*role model*) bagi seluruh masyarakat. Pelopor dalam bentuk hal-hal positif seperti kepeloporan dalam bekerja seproduktif mungkin, kepeloporan dalam

menegakkan keadilan dan kedisiplinan, kepeloporan dalam kepedulian terhadap lingkungan, budaya dan sosial, dan kepeloporan dalam berkorban demi kepentingan negara.

f. Pelaksana

Meskipun benar bahwa pelaksanaan berbagai kegiatan pembangunan merupakan tanggungjawab nasional dan bukan menjadi beban pemerintah semata karena berbagai pertimbangan seperti keselamatan negara, modal terbatas, kemampuan yang belum memadai, karena tidak diminati oleh masyarakat dan karena secara konstitusional merupakan tugas pemerintah, sangat mungkin terdapat berbagai kegiatan yang tidak bisa diserahkan kepada pihak swasta melainkan harus dilaksanakan sendiri oleh pemerintah.

2.1.13. Konsep Public Relations (Humas)

Istilah *public relations* (PR) sudah tidak asing bagi masyarakat. Banyak organisasi yang menganggap bahwa *public relations* adalah sebuah bagian yang sangat dibutuhkan dalam perusahaan. Semakin lama semakin banyak pengertian yang muncul mengenai istilah *public relations*, salah satunya yaitu *public relations* sebagai fungsi manajemen untuk membangun dan membina hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan berbagai publik yang menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan tersebut (Cutlip & Broom, 2006:6).

Pada dasarnya Public Relations atau disebut juga Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, perusahaan bahkan pemerintahan. Perannya sebagai wahana komunikasi ke dalam dan ke luar.

Kebutuhan dan kehadirannya tidak bias dicegah, karena Humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif.

Batasan pengertian Humas, menurut para ahli sampai saat ini belum ada satu kesepakatan secara tegas, ini disebabkan karena pertama, banyaknya definisi Humas yang satu sama lain saling berbeda pendapat tentang Humas yang telah dirumuskan oleh para pakar atau ahli, maupun profesional Humas yang satu sama lain saling berbeda pendapat tentang Humas. Kedua, terjadi perbedaan batasan pengertian tentang Humas diakibatkan karena adanya latar belakang yang berbeda, misalnya definisi yang dilontarkan oleh kalangan akademis akan lain dengan apa yang diungkapkan oleh kalangan praktisi Humas. Ketiga, sesuatu yang menunjukkan baik secara teoritis maupun praktisi bahwa kegiatan Humas itu bersifat dinamis dan fleksibel terhadap perkembangan dinamika masyarakat serta mengikuti kemajuan zaman.

Istilah Humas lebih dikenal dan digunakan pada instansi pemerintah, sedangkan istilah *public relations* digunakan pada perusahaan swasta. Pada dasarnya fungsi dan tugas Humas atau *public relations* berada dalam ruang lingkup yang sama yang merupakan suatu fungsi yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi non komersial seperti humas pemerintahan.

Aktifitas *public relations* adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga yang bersangkutan.

Public relations merupakan suatu bidang yang sangat luas yang menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. *Public relations* bukan sekedar menjual senyum, propaganda dengan tujuan memperoleh keuntungan sendiri, atau mendekati pers dengan tujuan untuk memperoleh suatu berita. Lebih dari itu, *public relations* mengandalkan strategi, yakni agar perusahaan disukai dan dipercaya oleh pihak-pihak yang berhubungan. (Kasali, 2003:15)

Public relations sendiri merupakan salah satu sarana yang dipergunakan oleh suatu perusahaan untuk memadukan persepsi yang beredar di luar dengan kenyataan yang ada di dalam perusahaan. Di dalam perusahaan itu sendiri *public relations* juga diperlukan untuk menjaga pekerjaan yang baik dan mengkomunikasikannya kepada publik. Berdasarkan definisi tersebut, di dalam *public relations* terdapat suatu kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, *goodwill*, kepercayaan, penghargaan dari publik suatu organisasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Dalam *public relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara sesuatu badan dengan publiknya, usaha untuk memberikan atau menanamkan kesan yang menyenangkan, sehingga akan timbul opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup badan itu. Keberadaan unit *public relations* atau Humas (Hubungan Masyarakat) di lembaga atau instansi pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktifitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat kedalam, maupun masyarakat luar pada umumnya.

Public relations dapat merupakan suatu alat atau saluran, untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai publikasi pembangunan melalui kerjasama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik. Mungkin tidak ada bidang ilmu lain yang sulit didefinisikan seperti Humas. Semua orang percaya bahwa definisi dari Humas bisa saja berbeda-beda arti bagi masing-masing pihak. Ada yang melihatnya dari segi komunikasi, publikasi, manajemen, pemasaran, atau periklanan, begitu kompleksnya.

Menurut John E. Maiston definisi umum dari Humas atau Public Relations adalah “*Public Relations is planned, persuasive communications designed to influence significant public*” (Kasali,2000:6). Sedangkan definisi yang berkaitan dengan manajemen adalah definisi yang dikeluarkan oleh Danny Grinsworld, *Public Relationsm News (International Public Relations Weekly for Executives)* dimana Humas atau Public Relations adalah :

“Fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap dua publik, mengidentifikasikan kebijakan dan prosedur seseorang atau sebuah perusahaan terhadap publiknya, menyusun rencana serta menjalankan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan public” (Kasali, 2000:7).

Lebih lanjut Rex F. Harlow dalam sebuah bukunya yang berjudul “*A model for Public Relations Education for Profesional Practice*” memberikan definisi Humas atau Public Relations sebagai berikut :

“Humas atau Public Relations adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan

kerjasama; melibatkan manajemen dalam persoalan atau permasalahan, membantu manajemen mampu menanggapi opini public, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama” (Ruslan, 1998:17).

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan, ada beberapa kesamaan antara pengertian yang satu dengan yang lainnya. Ada unsur-unsur utama yang sama, yang menyangkut antara lain:

1. Humas atau Public Relations sebagai fungsi manajemen yang melekat pada organisasi merupakan suatu kegiatan yang berorientasi/bertujuan untuk memperoleh *goodwill*, menciptakan dan membina pengertian dan pengakuan dari publik, membina dan memelihara kerjasama, menciptakan citra serta membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik-publiknya.
2. Orientasi kegiatan Humas adalah organisasi dan publik, artinya apabila antara kepentingan organisasi dan publik seimbang, maka hal ini akan menentukan sukses atau gagalnya tujuan organisasi.
3. Kegiatan Humas adalah kegiatan yang terencana, artinya setiap kegiatan yang dilakukan oleh Humas telah melalui tahapan-tahapan dimana setiap tahapan ini melalui perencanaan yang matang dan tidak asal- asalan. Ini berarti Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang di organisasikan sebagai suatu rangkaian program yang terpadu dan teratur. Jadi Humas bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan.

4. Perencanaan dalam kegiatan Humas adalah perencanaan dengan tujuan yang baik untuk menciptakan opini publik yang *favourable* dan menguntungkan semua pihak.
5. Aktivitas Humas adalah aktivitas komunikasi timbal balik atau dua arah sebagai upaya untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi dan masyarakat. Hubungan yang harmonis ini timbul dari adanya mutual understanding, mutual confidence dan image yang baik.

Jadi dalam ke lima unsur utama tersebut diatas menunjukkan adanya hubungan kait mengait secara holistik yang merupakan proses berkesinambungan dalam fungsional Humas yang melekat dengan manajemen oraganisasi, dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran utama badan usaha/organiisasi.

Definisi-definisi di atas kiranya memberi gambaran yang lebih jelas tentang konsep Humas.

Keberadaan dan manfaat profesi Humas pertama kali mulai dikenal pada tahun 2006. Oleh seorang jurnalis bernama *ivy Ledbetter Lee* yang kemudian dikenal sebagai bapak “Humas dunia” ia memanfaatkan “Fungsi Kegiatan *Public Relations* melalui publiksi (*publicity*), publikasi (*publications*), periklanan (*advertising*), promosi (*promotion*) hubungan dengan publik (*public Relations*) sebagai fungsi dan tugas kehumasan”(Roeslan, 1997:5).

Dalam aktifitasnya, Humas berusaha menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two-way communications*) antara perusahaan atau lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan kegiatan produksi barang atau pelayanan jasa atau sebagainya, demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi

lembaga yang bersangkutan. Pada kegiatan pelaksanaan komunikasi pada prakteknya tidak terlepas dari hubungannya dengan publik diluar lembaga/instansi.

Hal ini di karenakan karena kegiatan Humas tersebut bertujuan untuk memperoleh dan memelihara hubungan baik dengan publik, sasaran kegiatan humas terbagi menjadi dua yaitu:

1. *Internal Public Relations*, adalah orang-orang yang berada atau tercakup oleh lembaga/instansi, seluruh pegawai mulai dari staf sampai karyawan bawahan.
2. *Eksternal Public Relations*, adalah orang-orang yang ada diluar lembaga/instansi yang ada hubungannya dan di harapkan ada hubungannya (Effendy, 1989: 110).

Dengan adanya kegiatan tersebut diharapkan terpeliharanya komunikasi yang baik antara publik dengan khalayaknya. Dari beberapa perincian yang di kemukakan mengenai kelompok yang menjadi sasaran dari kegiatan Humas, maka sehubungan dengan itu M.O.Palapah dan Atang Syamsudin menyatakan bahwa : system hubungan dalam kegiatan Humas terbagi dalam dua bagian yaitu :

1. Internal Relations
 - a. *Employee Relations*, umumnya memelihara hubungan baik dengan karyawan, dalam rangka kepegawaian secara formil.
 - b. *Humas Relations*, umumnya memelihara hubungan khusus antara perusahaan publiknya secara informal secara manusia dan bukan hubungan antar manusia yang formil.

- c. *Labour Relations*, umumnya memelihara hubungan antar perusahaan dengan serikat buruh di dalam perusahaan dan turut menyelesaikan masalah–masalah yang timbul di antara keduanya.
- d. *Stockholder Relations*, Umumnya memelihara hubungan dengan para member.

Public relations dalam pemerintahan biasanya disebut sebagai pejabat *public affairs* di AS dan pejabat informasi adalah penghubung penting antara public, rakyat dengan pemerintah (Cutlip, 2006 : 465).

Public relations dalam lembaga pemerintah (departemen, lembaga non departemen, Badan Usaha Milik Negara/BUMN) merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat (Rachmadi, 1994 : 77).

Tujuan *public relations* dalam pemerintahan antara lain:

1. Memberi informasi konsisten tentang aktivitas agen pemerintah.
2. Memastikan kerjasama aktif dalam program pemerintah.
3. Mendorong publik mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan.
4. Melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah (menyampaikan opini publik kepada pembuat keputusan, mengelola isu publik dalam organisasi, meningkatkan asesibilitas publik kepada pejabat).
5. Mengelola informasi internal.
6. Memfasilitasi hubungan media.
7. Membangun komunitas dan bangsa. (Cutlip, 2006:466)

Public relations pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak/publik mengenai kebijakan langkah-langkah atau tindakan yang diambil pemerintah serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga/instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada publik (masyarakat) tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah di mana *Public relations* itu berada dan berfungsi. Jadi, pada dasarnya tugas dan fungsi Humas pemerintah (Rachmadi, 2004 : 77 - 78) adalah :

1. Memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan pemerintah serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur dan objektif.
2. Memberikan bantuan kepada media berita berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan, langkah-langkah dan tindakan pemerintah termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting. Pemerintah merupakan sumber informasi yang penting bagi media, karena itu sikap keterbukaan sangat diperlukan.
3. Mempromosikan kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak di dalam negeri maupun khalayak luar negeri.
4. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk *feedback* kepada pemimpin instansi-instansi pemerintah yang bersangkutan sebagai input.

Tugas seorang praktisi *public relations* dalam pemerintahan adalah menegakkan citra organisasi yang diwakilinya agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan

tidak melahirkan isu-isu yang dapat merugikan. Untuk membentuk citra organisasi yang positif, praktisi *public relations* membutuhkan strategi.

2.1.14. Peran Public Relations (Humas)

Perkembangan profesionalisme Public Relations yang berkaitan dengan pengembangan peranan Public Relations, baik sebagai praktisi maupun professional dalam suatu organisasi atau perusahaan menurut Dozier (dalam Ruslan 2014: 20-21) merupakan salah satu kunci untuk memahami fungsi *Public Relations* dan komunikasi organisasi. Selain itu, hal tersebut juga merupakan kunci untuk pengembangan peranan praktisi *Public Relations* (Pejabat Humas) pencapaian profesionalisme dalam *Public Relations*.

Public Relations mempunyai peranan yang penting dalam mengefektifkan organisasi dengan membangun hubungan jangka panjang dengan lembaga – lembaga strategis. Peran menurut Dozier D.M dalam Ruslan, yaitu “Peran praktisi Humas dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan salah satu kunci untuk memahami fungsi Humas dan komunikasi organisasi, disamping itu juga merupakan kunci untuk pengembangan peranan praktisi Humas dan pencapaian professional dalam Humas”(Dozier dalam Ruslan, 2014 : 20-21).

Menurut Dozier (dalam Ruslan, 2014:20), peran Humas di masyarakat dibagi dalam empat kategori dalam organisasi, yaitu:

a. *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli)

Public Relations membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari

solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

Hubungan praktisi pakar *Public Relations* dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar *Public Relations* (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu 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.

Dalam hal ini, praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

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

Humas 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.

Peranan praktisi *Public Relations* dalam proses pemecahan persoalan *Public Relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

d. *Communications Technician* (Teknisi komunikasi)

Humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *metode of communications in organizations*. Dengan adanya peran Humas ini diharapkan dapat menjadi mata dan telinga, jembatan serta tangan kanan bagi top manajemen dari organisasi. Mata diartikan supaya dapat melihat secara jeli adanya permasalahan yang harus segera dilakukan penanganan serta solusi untuk penyelesaiannya. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

Humas juga harus mampu mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan publiknya dari perusahaan yang diwakilinya, sekaligus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan perusahaan bagi publiknya. Jembatan di

sini adalah jalan penengah antara perusahaan dan publik internal serta public eksternal untuk memelihara, menumbuh kembangkan dan mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani masalah yang muncul.

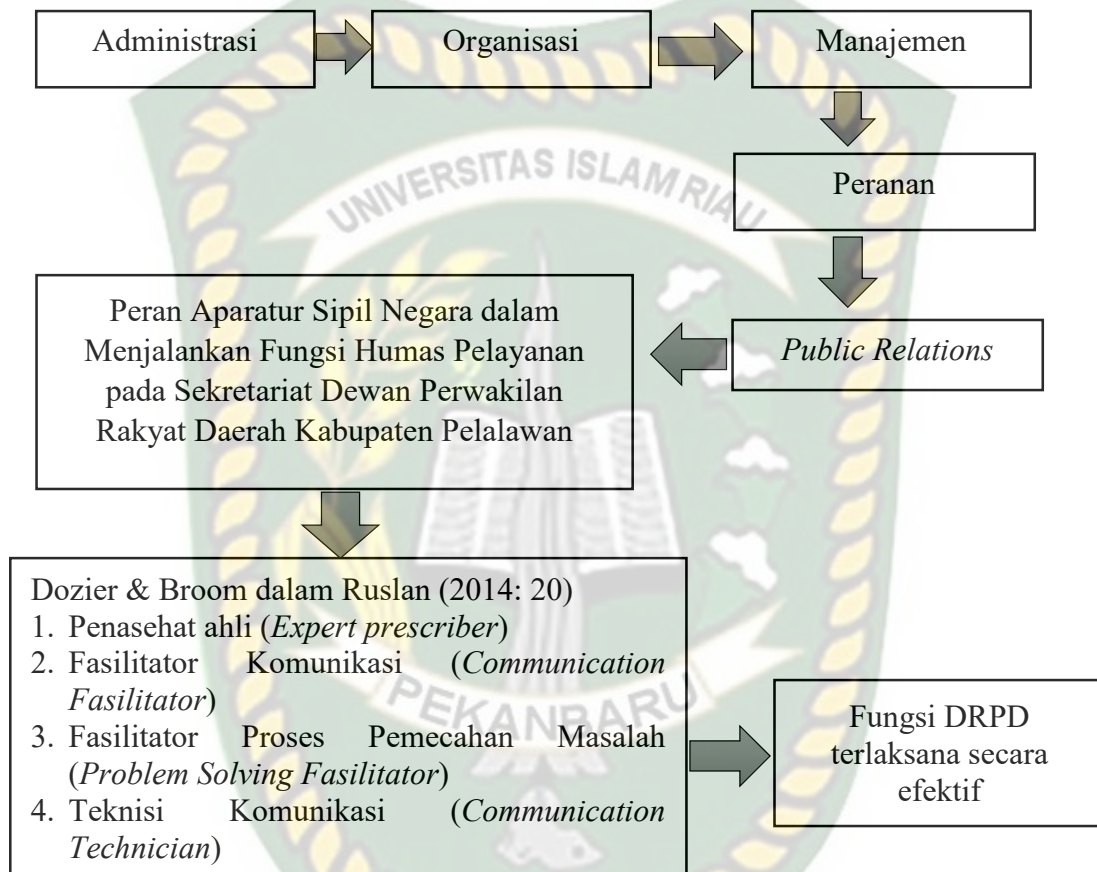
Hingga peranan sebagai tangan kanan top manajemen, Humas diharapkan dapat membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan keputusan dalam mengatasi persoalan dan krisis secara profesional. Berkaitan dengan peran Humas, maka ruang lingkup tugas Humas dalam sebuah organisasi/ perusahaan antara lain meliputi aktivitas:

1. Membina hubungan ke dalam (*publik internal*)
2. Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/ badan/ perusahaan atau organisasi itu sendiri.
3. Membina hubungan ke luar (*publik eksternal*)

Publik eksternal adalah sasaran kegiatan Humas atas orang-orang atau anggota-anggota masyarakat di luar organisasi, baik yang ada kaitannya dengan organisasi maupun yang diharapkan atau diduga ada kaitannya dengan organisasi.(Effendy, 2002:111).

2.2. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.



Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan temaynag sama berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan yaitu sebagai berikut :

Tabel II.1 : Tabel Penelitian Terdahulu tentang Penelitian Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
1.	Reinhard N Kojongian (2018) Peranan Staff Sekretariat Dewan dalam Menunjang Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Kota Tomohon	Peranan	1. Disiplin 2. Kontribusi dalam fungsi legislasi 3. Kontribusi dalam fungsi anggaran 4. Kontribusi dalam fungsi pengawasan	Dalam penelitian mengkaji tentang bagaimana peran staf sekretaira DPRD dalam menunjang fungsi anggota dewan yakni Fungsi Legislasi, Budgeting dan Controlling. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif agar dapat menggambarkan lebih jelas bagaimana peran staf. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa disiplin pegawai masih harus ditingkatkan.	Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu Peranan dan objek Sekretariat Dewan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada Lokasi penelitian. Perbedaan lainnya terdapat ada metode yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif sedangkan peneliti menggunakan kualitatif.
2.	Hendra Pinaria (2017)	Peranan	1. Disiplin 2. Kontribusi dalam	Dari hasil penelitian yang telah	Persamaan penelitian terdapat pada variabel

1	2	3	4	5	6
	Peranan Staf Sekretariat Dewan Dalam Menunjang Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Minahasa Utara.		fungsi legislasi 3. Kontribusi dalam fungsi anggaran 4. Kontribusi dalam fungsi pengawasan	dilakukan didapati masih kurang disiplinnya sebagian staf sekretariat dewan, dan hal ini mempengaruhi kinerja staf juga secara tidak langsung mengganggu kegiatan lembaga DPRD di kabupaten Minahasa Utara.	penelitian yaitu Peranan dan objek Sekretariat Dewan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada Lokasi penelitian. Perbedaan lainnya terdapat ada metode yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif sedangkan peneliti menggunakan kualitatif.
3.	Yunita Laponte, Moh Tofan Samudin dan Fery (2019) Implementasi Kebijakan Disiplin Aparatur Sipil Negara Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	Implementasi Kebijakan	1. Komunikasi 2. Sumber daya 3. Disposisi 4. Struktur organisasi	Berdasarkan variabel komunikasi maka dapat digambarkan komunikasi belum berjalan dengan baik dalam mendukung implementasi kebijakan tentang disiplin ASN pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. Sumber daya begitu mempengaruhi implementasi	Persamaan Penelitian Terletak pada objek penelitian yaitu aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD sedangkan perbedaan terletak pada variabel dan indikator penelitian. Penulis menggunakan variabel Implementasi Kebijakan sedangkan penelitian ini menggunakan variabel Peranan.

1	2	3	4	5	6
				kebijakan tentang disiplin ASN pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah dari sumber daya yang ada maka sumber daya ASN dan fasilitas sarana prasarana dalam kategori memadai sedangkan sumber daya anggaran tidak teranggarkan secara khusus.	
4.	Tegar Aditya Pratama, Achdi Halim dan Yanto Heriyanto (2019) Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Dewan Perwakilan	Kinerja	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas Biaya 5. Perlu Pengawasan 6. Hubungan Antar Perseorangan	Hasil penelitian mengenai analisis kinerja aparatur sipil negara di Sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kota cirebon dilihat dari dimensi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas biaya, perlu	Persamaan Penelitian Terletak pada objek penelitian yaitu aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD sedangkan perbedaan terletak pada variabel dan indikator penelitian. Penulis menggunakan variabel Kinerja sedangkan

1	2	3	4	5	6
	Rakyat Kota Cirebon.			untuk pengan- wasan yang belum sepenuhnya optimal, dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manu- sia (PNS); kurangnya Produktivitas kerja pegawai; kurangnya disiplin pegawai; tidak sesuainya jurusan pendidikan terakhir dengan posisi jabatan yang diudukinya; masih banyak pegawai (non PNS) yang pendidikanny- a lulusan SMA; masih kelompok- kelompok di dalam satu ruang lingkup tempat pekerjaan.	penelitian ini menggunakan variabel Peranan.
5.	Muhammad Alfian (2018) Motivasi Kerja Pegawai pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Motivasi Kerja	1. Lingkung- an kerja 2.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa	Persamaan Penelitian Terletak pada objek penelitian

1	2	3	4	5	6
	Kabupaten Gowa		3. Kompensasi yang baik 4. Supervise yang baik 5. Penghargaan atas prestasi 6. Status dan tanggung jawab 7. Peraturan yang berlaku 8. Kematangan pribadi 9. Tingkat pendidikan 10. Keinginan dan harapan pribadi 11. Kelelahan dan kebosanan 12. Kepuasan kerja	Motivasi Kerja Pegawai Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gowa termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan melalui analisis data secara keseluruhan yang menunjukkan angka persentase sebesar 77,40 %. Nilai tersebut sejalan atau sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dilihat dari beberapa indikator, antara lain, (1) lingkungan pekerjaan (2) kompensasi yang baik (3) supervisi yang baik (4) adanya penghargaan	yaitu aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD sedangkan perbedaan terletak pada variabel dan indikator penelitian. Penulis menggunakan variabel Motivasi Kerja sedangkan penelitian ini menggunakan variabel Peranan.

1	2	3	4	5	6
				atas prestasi (5) status dan tanggung jawab (6) peraturan yang berlaku (7) kematangan pribadi (8) tingkat pendidikan (9) keinginan dan harapan pribadi (10) kelelahan dan kebosanan (11) kepuasan kerja	

2.4. Konsep Operasioal

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalah pahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional. Untuk lebih jelasnya penelitian ini memberi batasan berupa konsep operasional.

Definisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

1. Administrasi merupakan suatu kegiatan kerjasama dua orang atau lebih dalam pencapaian suatu kegiatan kerjasama dua orang atau lebih dalam pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

2. Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.
3. Manajemen adalah suatu proses dimana kelompok secara kerjasama mengarahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktifitas orang lain menuju tercapainya tujuan bersama.
4. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.
5. Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan
6. Sekretaris DPRD dalam Pelaksanaan tugasnya secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah, sekretaris daerah disini adalah sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan.
7. Peran merupakan kegiatan yang dilakukan oleh staf di sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam menunjang pelaksanaan fungsi DPRD Kabupaten Pelalawan.

8. Komunikasi organisasi juga dapat di definisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah – ubah.
9. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing.
10. Struktural Fungsional adalah salah satu paham atau perspektif di dalam sosiologi yang memandang masyarakat sebagai system yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan satu sama lain dan bagian yang satu tak dapat berfungsi tanpa ada hubungan dengan bagian yang lain.
11. *Public relations* adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga yang bersangkutan.
12. *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) adalah Public Relations membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).
13. *Communications Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi) adalah 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.

14. *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) adalah Humas 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.
15. *Communications Technician* (Teknisi komunikasi) maksudnya Humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *metode of communications in organizations*. Dengan adanya peran Humas ini diharapkan dapat menjadi mata dan telinga, jembatan serta tangan kanan bagi top manajemen dari organisasi.

2.5. Operasional Variabel

Secara terperinci operasionalisasi variabel masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel II.2 : Operasionalisasi Variabel Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan

Konsep	Variabel	Indikator Variabel	Sub Indikator Variabel
1	2	3	4
Menurut Siagian (2014:142) Peran adalah tingkah laku yang diharapkan sebagai proses penyesuaian diri seseorang atau kelompok saat menduduki suatu posisi untuk menjalankan suatu fungsi dalam masyarakat.	Peran Bagian Protokoler	1. <i>Expert Prescriber</i> (penasehat ahli)	a. Membangun hubungan pemerintah dan public b. Kemampuan memberikan solusi
		2. <i>Communications Fasilitator</i> (fasilitator komunikasi)	a. Kemampuan mendengar suara public b. Kemampuan mengatur agenda pemerintah
		3. <i>Problem Solving Process Fasilitator</i> (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)	a. Sebagai penasehat b. Pengambil tindakan eksekusi c. Mengatasi persoalan
		4. <i>Communications Technician</i> (Teknisi Komunikasi)	a. Dapat melihat secara jeli permasalahan b. Sebagai public relations yang baik

Sumber : Olahan Peneliti, 2021.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian. Jenis penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, karena hanya menggambarkan apa adanya dari suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis.

Menurut Sugiyono (2017:8), Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul analisisnya lebih bersifat kualitatif.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah untuk melihat Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten

Pelalawan. Hal ini dikarenakan peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD dalam menunjang fungsi DPRD belum maksimal, terkadang langsung disampaikan oleh anggota DPRD baik dari unsur pimpinan maupun anggota dimana mereka merasa belum puas atas kinerja yang dilakukan oleh aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul peneliti.

Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan. Maka peneliti memutuskan informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat adalah 1 orang Sekretaris DPRD. Dari informan kunci ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi untuk memilih informan – informan berikutnya, dengan catatan informan tersebut merasakan menilai kondisi lingkungan kerja sehingga terjadi sinkronisasi dan validasi data yang didapat dari informan pertama.

Adapun informan pendukung dari penelitian ini terdiri dari 3 orang Ketua Komisi DPRD Kabupaten Pelalawan, 3 orang Sekretaris Komisi, 3 orang ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, dan 3 orang staff honorer. Teknik

yang digunakan dalam menentukan informan dalam penelitian ini yaitu teknik sensus yang ditujukan untuk sekretaris DPRD, Ketua dan Sekretaris Komisi DPRD dan teknik *purposive sampling* yang ditujukan kepada staff bidang humas dan protokoler di Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan. Dari keseluruhan jumlah Key Informan dan informan pendukung berjumlah 13 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Sekretaris DPRD	1	Key Informan
2	Ketua Komisi DPRD	3	Informan
3	Sekretariats Komisi DPRD	3	Informan
4	ASN di Sekretariat DPRD	3	Informan
5	Staf Honorer Sekretariat DPRD	3	Informan
	Jumlah	13	Informan

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer. Sumber / data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dan juga hasil dari kuisioner. Selain itu, penulis juga melakukan observasi dilapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di lokasi penelitian.
2. Data sekunder. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012: 225). Data sekunder adalah data yang

diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur – literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moeleong (2012: 121) sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata – kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film dalam penelitian ini. Sumber data utama yang digunakan adalah kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat yang terkait dengan Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik seperti :

1. Wawancara (Interview)

Untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendalam, dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, yang diterapkan pada pihak – pihak tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012: 316). Adapun informan yang akan di wawancara dalam penelitian ini Sekretaris DPRD, Anggota DPRD Kabupaten Pelalawan dan aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan

untuk mencari informasi mengenai Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2012: 145) yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari pendapat tersebut peneliti memahami bahwa, observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala – gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan melakukan pencatatan terkait informasi yang relevan dengan penelitian pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen – dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian (Sugiyono, 2012: 146). Hasil dari dokumentasi berupa dokumen – dokumen baik dokumen tertulis maupun dalam bentuk gambar terkait dengan penelitian yang berjudul Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Data perlu di analisis karena maknanya harus diketahui. Analisis data ini merupakan kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

Menurut Milles and Huberman (2007:174), analisis data tertata dalam situs ditegaskan bahwa kolom pada sebuah matriks tata waktu disusun dengan jangka waktu, dalam susunan tahapan, sehingga dapat dilihat kapan gejala tertentu terjadi. Prinsip dasarnya adalah kronologi. Berikut tahapan dalam analisis data tertata, Pertama, Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu.

Kedua, Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi. Kelanjutan penyelidikan menurut adanya bagian-bagian yang telah ditambah, didrop, diperbaiki, digabungkan, atau diseleksi untuk digunakan.

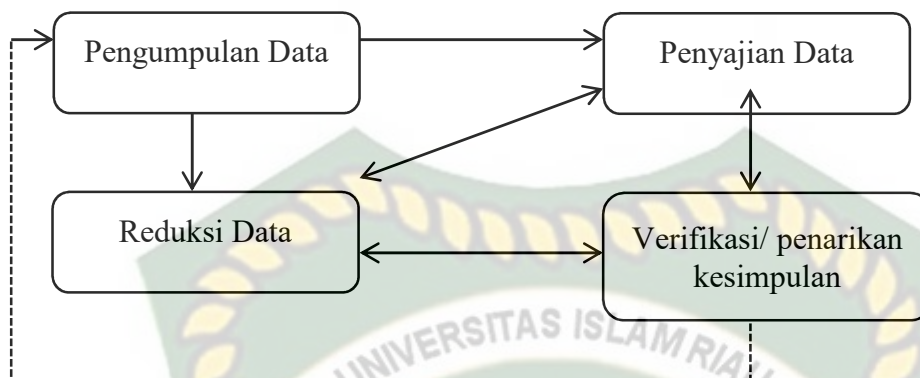
Dalam beberapa hal dapat mengacu pada bukti-bukti dokumenter (Milles and Huberman (2007:174)).

Ketiga, Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya Milles and Huberman (2007:175). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Data yang sudah terkumpul dibuat dalam matriks. Dalam matriks akan disajikan penggalan-penggalan data deskriptif sekitar peristiwa atau pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudahnya. Setelah data dimasukkan kedalam matriks selanjutnya di buat daftar cek (Milles and Huberman (2007:175)).

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive Model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*).

Gambar 3.2 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



3.3. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai dalam pembuatan tesis ini sampai dengan selesai selama masih diperlukan maka jadwal penelitian akan berjalan. Diperkirakan selama kurang lebih 6 bulan dimulai dari bulan Maret 2021 sampai dengan Agustus 2021.

Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Peran Aparatur Sipil Negara Pada Sekretariat Dewan Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal Tesis																								
2	Seminar Proposal Tesis																								
3	Revisi Proposal Tesis																								
4	Revisi Kuisisioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survay Lapangan																								
7	Analisis Data																								

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Penyusunan Tesis																								
9	Konsultasi Tesis																								
10	Ujian Konferehensif Tesis																								
11	Revisi Tesis																								
12	Penggandaan Tesis																								

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan dibentuk berdasarkan Undang – Undang Nomor 53 Tahun 1999, yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Kampar, dan diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 12 Oktober 1999. Sementara peresmian operasionalnya dilakukan oleh Bapak Gubernur Riau pada tanggal 5 Desember 1999, dimana Pangkalan Kerinci sebagai ibu Kota Kabupaten Pelalawan.

Pembentukan Kabupaten Pelalawan atas dasar Kesepakatan dan Kebulatan Tekad bersama yang dilakukan melalui musyawarah besar masyarakat Kampar Hilir pada tanggal 11 s/d 13 April 1999 di Pangkalan Kerinci. Rapat tersebut menghadirkan seluruh komponen masyarakat yang terdiri dari tokoh masyarakat, tokoh pemuda, lembaga – lembaga adat, kaum intelektual, cerdik pandai dan alim ulama. Dari musyawarah besar tersebut ditetapkan Pelalawan yang bermula dari Kerajaan Pekantua, yang melepaskan diri dari Kerajaan Johor tahun 1699 M, kemudian berkuasa penuh atas daerah ini.

Nama Kabupaten Pelalawan berawal dari nama sebuah kerajaan Pelalawan yang pusat Kerajaannya berada dipinggir sungai Kampar. Kerajaan ini berdiri tahun 1761, dan mulai terkenal pada masa pemerintahan Sultan Syed Abdurrahman Fachrudin (1811-1822). Raja terakhir kerajaan Pelalawan adalah Tengku Besar Kerajaan Pelalawan yang memerintah pada tahun 1940-1945.

Kabupaten ini memiliki luas 13.924,94 Km² dan pada awal terbentuknya terdiri atas 4 kecamatan, yaitu kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut dan Kuala Kampar. Beberapa pulau besar yang ada di wilayah Kabupaten Pelalawan

diantaranya Pulau Mendul (Penyalai), Pulau Muda, Pulau Serapung, Pulau Lebu dan pulau – pulau kecil lainnya. Dalam perkembangannya, Kabupaten Pelalawan secara administrative terdiri atas 12 wilayah kecamatan, yang meliputi 106 Desa dan 12 Kelurahan. Adapun luas wilayah kabupaten Pelalawan menurut Kecamatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.1 : Luas Wilayah Kabupaten Pelalawan Menurut Kecamatan, 2020

No	Kecamatan	Luas (Ha)			% Wilayah
		Daratan	Perairan	Total	
1	Langgam	142.396,15	1.848,94	144.245,09	10,36
2	Pangkalan Kerinci	18.716,16	639,37	19.355,53	1,39
3	Bandar Sei Kijang	31.856,87	84,33	31.941,20	2,29
4	Pangkalan Kuras	117.746,75	642,04	118.388,79	8,50
5	Ukui	129.268,77	687,29	129.956,06	9,33
6	Pangkalan Lesung	50.159,83	325,29	50.485,12	3,63
7	Bunut	40.620,09	182,68	40.802,77	2,93
8	Pelalawan	147.060,05	2.751,26	149.811,31	10,76
9	Bandar Petalangan	36.996,29	258,87	37.255,16	2,68
10	Kuala Kampar	80.905,73	69.359,46	150.265,19	10,79
11	Kerumutan	95.314,31	689,35	96.003,66	6,89
12	Teluk Meranti	391.140,47	32.843,94	423.984,41	30,45
	Jumlah	1.282.181,47	110.312,82	1.392.494,29	100,00

Sumber : Kabupaten Pelalawan Dalam Angka, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dari 12 Kecamatan di Kabupaten Pelalawan Kecamatan yang paling luas adalah kecamatan Teluk Meranti yaitu dengan total 423.984,41Ha sedangkan kecamatan yang paling kecil adalah kecamatan Pangkalan Kerinci yang merupakan ibukota Kabupaten Pelalawan yaitu dengan luas 19.355,53 Ha.

Penduduk merupakan salah satu unsur penting pada suatu wilayah dalam menunjang perkembangan daerah tertentu, karena penduduk secara langsung mempengaruhi pertumbuhan pembangunan suatu daerah, karena semakin meningkat populasi penduduk suatu daerah akan diikuti dengan pertumbuhan pembangunan pada daerah tersebut. Jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan tahun 2017 adalah 438.788 jiwa. Terdiri dari penduduk laki – laki sebanyak 225.234 jiwa dan perempuan 213.554 jiwa yang tersebar di 12 Kecamatan di Kabupaten Pelalawan. Mengenai jumlah penduduk bisa di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.2 Jumlah Penduduk dilihat dari Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kabupaten Pelalawan, 2020

No	Kecamatan	Laki – Laki	Perempuan	Jumlah	Rasio
1	Langgam	16.495	15.476	31.971	107
2	Pangkalan Kerinci	63.790	61.184	124.974	104
3	Bandar Sei Kijang	19.263	17.970	37.233	107
4	Pangkalan Kuras	31.284	29.771	61.055	105
5	Ukui	21.107	19.151	40.258	110
6	Pangkalan Lesung	16.854	15.728	32.582	107
7	Bunut	8.031	7.898	15.929	102
8	Pelalawan	10.541	9.624	20.165	110
9	Bandar Petalangan	7.202	7.166	14.368	101
10	Kuala Kampar	9.236	8.890	18.126	104
11	Kerumutan	12.522	12.024	24.546	104
12	Teluk Meranti	8.909	8.672	17.581	103
	Jumlah	225.234	213.554	438.788	105

Sumber : Kabupaten Pelalawan Dalam Angka, 2021

Dari tabel IV.2 diketahui jumlah penduduk di Kabupaten Pelalawan berdasarkan jenis kelamin menurut Kecamatan. Jumlah penduduk yang paling banyak yaitu pada kecamatan Pangkalan Kerinci yang berjumlah 124.974 jiwa, sedangkan jumlah penduduk yang jumlahnya paling sedikit yaitu pada kecamatan Bandar Petalangan yaitu berjumlah 14.368 jiwa.

4.2. Gambaran Umum Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan

Seiring dengan terbentuknya legislatif (DPRD) Kabupaten Pelalawan maka Pemilihan bupati pertama kali dilakukan pada tanggal 5 Maret 2001 melalui Sidang Paripurna. Saat itu pasangan T. Azmun Ja'afar, S.H dan Drs. Anas Badrun terpilih sebagai Bupati dan Wakil Bupati pertama kabupaten Pelalawan periode 2001-2006.

Pada tanggal 5 April 2004 diadakan pemilihan anggota DPRD kabupaten Pelalawan. Hasil pemilihan ini terbentuklah DPRD Kabupaten Pelalawan dengan surat keputusan No. KPTS 508/VIII/2004 tentang Anggota Dewan Kabupaten Pelalawan masa jabatan 2004-2009 yang diresmikan pengangkatannya.

Visi

Menjadikan sekretariat DPRD sebagai fasilitator yang profesional dalam mengemban tugas menuju masyarakat maju dan sejahtera Tahun 2030.

Misi

Misi Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus dapat mendukung dan mensukseskan misi Kabupaten Pelalawan. Oleh karena itu misi Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan ditetapkan sebagai berikut:

Misi Pertama:

Mewujudkan pelayanan prima baik untuk internal organisasi maupun pelayanan kepada publik.

Misi Kedua:

Mewujudkan hubungan yang harmonis antara eksekutif dan legislatif dalam rangka melaksanakan pembangunan yang sesuai dengan kehendak rakyat.

Misi Ketiga

Meningkatkan fungsi lembaga, Kelembagaan Pemerintah yang diakui eksistensinya harus dapat berfungsi sebagai pelayan yang baik terhadap masyarakat.

Misi Keempat

Meningkatkan peran serta lembaga, sistem hubungan yang harmonis antara eksekutif dan legislatif dalam rangka pelaksanaan pembangunan. Meningkatkan pembinaan hubungan antar lembaga agar dapat menampung, mengelola, dan memperjuangkan aspirasi rakyat secara sungguh-sungguh, pendayagunaan peran dan fungsi agar dapat membantu legislatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara efisien dan efektif.

Saat ini DPRD Kabupaten Pelalawan sudah melahirkan periode keempat, Periode pertama atau periode 1999-2004 terdiri dari 25 kursi sesuai dengan jumlah penduduk. Periode kedua, yaitu tahun 2004-2009 bertambah lima kursi menjadi 30 kursi, Periode ketiga atau masa bhakti 2009-2014 jumlah kursi tetap yakni 30 kursi dan periode 2014-2019 jatah kursi mengalami peningkatan menjadi 35 kursi. Bahkan pada periode mendatang 2019-2024 dikabarkan kursi DPRD bertambah lagi menjadi 40 kursi.

Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan

Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 yang merupakan Sekretariat DPRD Tipe B yaitu merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD Kabupaten Pelalawan, mempunyai

tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, dan menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Susunan Organisasi Sekretariat DPRD terdiri dari :

1. Sekretaris
2. Bagian Umum, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian tata Usaha dan Kearsipan
 - b. Sub Bagian Perlengkapan dan Pemeliharaan
 - c. Sub Bagian Kepegawaian dan Rumah Tangga
3. Bagian Keuangan, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Penyusunan Anggaran
 - b. Sub Bagian Verifikasi dan Pembayaran
 - c. Sub Bagian Pembukuan dan Pelaporan
4. Bagian Persidangan dan Produk Hukum, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Persidangan dan Alat Kelengkapan
 - b. Sub Bagian Risalah dan Perpustakaan
 - c. Sub Bagian Perundang-undangan dan Produk Hukum
5. Bagian Hubungan Masyarakat, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Protokol dan Santel
 - b. Sub Bagian Informasi dan Dokumentasi
 - c. Sub Bagian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat
6. Kelompok Jabatan Fungsional

Berikut ini uraian tugas masing-masing fungsi :

1. Sekretariat DPRD

Dipimpin oleh seorang Sekretaris DPRD bertugas merencanakan, mengolah, menelaah, dan mengkoordinasikan kebijakan DPRD, mengelola administrasi tata usaha, keuangan, pembinaan kepegawaian, humas dan memfasilitasi persidangan/rapat-rapat, upacara, pelantikan dan acara-acara resmi di DPRD, serta memelihara dan membina ketertiban serta keamanan.

2. Bagian Umum

Tugas-tugasnya adalah : Menetapkan dan melaksanakan program kerja/kegiatan sesuai rencana di Sekretariat DPRD, melakukan pembagian tugas dan memberi petunjuk serta arahan kepada staf, melakukan administrasi kearsipan dan surat menyurat, mengelola perlengkapan dan pemeliharaan inventaris dan bangunan, melaksanakan administrasi dan pembinaan pegawai, melaksanakan urusan rumah tangga jabatan/dinas, menjaga kebersihan, ketertiban serta keamanan.

3. Sub Bagian Tata Usaha dan Kearsipan

Tugas-tugasnya adalah : Membuat dan melaksanakan program kerja/kegiatan, menyusun dan membuat pembagian tugas staf, menyusun juknis tata naskah dinas, tata kearsipan dan indek surat, mengelola agenda surat masuk dan keluar, membagikan dan mengirim surat-surat sesuai dengan tujuannya, menyimpan dan memelihara naskah dinas dan arsip, menyiapkan dan melaksanakan pembuatan surat tugas dan surat perintah perjalanan dinas.

4. Sub Bagian Perlengkapan dan Pemeliharaan

Tugasnya adalah : Menyusun dan membuat pembagian tugas staf, membuat pedoman dan juknis perlengkapan dan pemeliharaan, mengelola pembukuan barang inventaris, menyusun, membuat registrasi, kode/penomoran barang-barang inventaris serta mengumpulkan dan menyajikan informasi harga serta menilai mutu barang, menyusun dan mengusulkan kebutuhan/keperluan perlengkapan dan peralatan kantor/rumah dinas, kendaraan serta kebutuhan pemeliharaan barang, bangunan dan kendaraan, meneliti dan mengendalikan penggunaan barang dan perubahan status barang, dan penyimpanan barang, menyiapkan bahan kelengkapan dokumen/surat-surat, bentuk berita acara pemeriksaan, penerimaan, penyerahan dan penolakan barang-barang, mengelola inventaris barang-barang bergerak maupun tidak bergerak yang diusulkan untuk dihapus.

5. Sub Bagian Kepegawaian dan Rumah Tangga

Tugasnya sebagai berikut : Menyusun dan membuat pembagian tugas staf, membuat pedoman dan juknis kepegawaian. penatalaksanaan rumah tangga, mengelola tertib administrasi data pegawai, mengusulkan kenaikan gaji berkala dan pangkat, penilaian dan mutasi pegawai, menyiapkan dan melengkapi sarana dan prasarana untuk rapat, pertemuan dan upacara, menyiapkan dan mengatur kebutuhan konsumsi saat acara di DPRD dan sekretariat DPRD, mengelola dan memelihara kebersihan, keserasian, kenyamanan, keamanan dan ketertiban di lingkungan dalam maupun luar kantor/gedungdan rumah dinas/jabatan.

6. Bagian Keuangan

Tugas sebagai berikut : Menyusun rincian kerja, jadwal dan penggunaan keuangan DPRD serta Sekretariat DPRD, menilai hasil kerja staf, merencanakan anggaran Sekretariat DPRD, mengelola keuangan keperluan DPRD, menyusun laporan keuangan Sekretariat DPRD.

7. Sub Bagian Penyusunan Anggaran

Mempunyai tugas : Menyusun dan menyiapkan bahan rancangan dan perubahan anggaran DPRD dan Sekretariat DPRD, menyiapkan bahan untuk penyusunan rencana anggaran biaya, menyiapkan bahan untuk penyusunan kegiatan, pelaksanaan SPD dan SPM yang diterima, menyiapkan bahan dan menyusun laporan keuangan, menyusun laporan pengendalian anggaran dan menyimpan dokumen-dokumen keuangan secara tertib dan teratur.

8. Kepala Sub Bagian Verifikasi dan Pembayaran

Mempunyai tugas : Menyusun rincian kerja Sub Bagian Verifikasi dan Pembayaran, melaksanakan dan mengelola keuangan DPRD dan Sekretariat DPRD, membukukan penerimaan dan pengeluaran keuangan, mengurus pembayaran uang kehormatan, uang persentase, uang paket dan lain-lain, mengurus pembayaran gaji, tunjangan dan penghasilan pegawai Sekretariat DPRD, mengurus dan penyimpanan data bukti kas, surat-surat berharga dan dokumen lainnya yang bernilai uang, melaksanakan dan mengatur pembayaran uang sidang, uang / perjalanan dinas pimpinan, anggota dan pegawai DPRD, meneliti, menguji, kelengkapan dan keabsahan tanda bukti pengeluaran, menertibkan pengesahan dan register surat pertanggungjawaban keuangan yang telah ditandatangani atau disahkan, mengelola dan mengevaluasi dan verifikasi tanda bukti pengeluaran atau

surat pertanggungjawaban keuangan dan kebenaran penagihan, menyelesaikan pembayaran.

9. Sub Bagian Pembukuan dan Pelaporan

Mempunyai tugas : Menyusun pertanggungjawaban perjalanan dinas bagi Pimpinan, anggota dan pegawai di lingkungan Sekretariat DPRD, ATK dan inventaris, melakukan pembukuan, meneliti kebenaran data keuangan, membuat pertanggungjawaban keuangan, melaksanakan administrasi pengelolaan inventaris barang.

10. Bagian Persidangan dan Risalah

Uraian Tugas sebagai berikut : Menyusun rencana kegiatan Bagian Persidangan dan Risalah, menelaah hasil analisa dan menyiapkan materi Ranperda dari Bupati, mengoreksi konsep rancangan keputusan DPRD hasil Pansus, Panggar, Panmus serta hasil Rapat Pimpinan DPRD, pendataan dan pelaksanaan kegiatan persidangan dan pembuatan risalah rapat, merumuskan bahan produk hukum DPRD, mengatur penyelenggaraan administrasi.

11. Sub Bagian Persidangan dan Alat kelengkapan

Uraian Tugas sebagai berikut : Menyusun rencana kerja dan menyiapkan bahan persidangan, mengkoordinasikan dan mengumpulkan bahan persidangan, menyusun kalender kegiatan tahunan, menyiapkan bahan penyelenggaraan upacara pelantikan pimpinan dan Anggota DPRD serta upacara lain, menyusun jadwal rapat paripurna, menyiapkan dan mendistribusikan bahan-bahan rapat/ sidang, menyiapkan dan menyelenggarakan daftar hadir rapat/ sidang, menyiapkan bahan kebutuhan Pimpinan dan Anggota-anggota waktu sidang/ rapat, menyiapkan

undangan dan bahan untuk kegiatan sidang pleno, rapat paripurna, rapat fraksi dan rapat-rapat lainnya, menyiapkan bahan laporan hasil peninjauan Anggota DPRD.

12. Kepala Sub Bagian Risalah dan Perpustakaan.

Mempunyai tugas : Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan risalah, ikhtisar, resume rapat/ sidang yang telah diselenggarakan, menghimpun serta meneliti surat-surat keputusan rapat/ sidang di DPRD, pengadministrasian risalah dan perpustakaan, menyusun risalah rapat dan persidangan, pendokumentasian produk-produk DPRD, mengevaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan risalah dan perpustakaan.

13. Sub Bagian Perundang-undangan dan Produk Hukum

Mempunyai tugas : Menghimpun dan mempelajari, serta menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan juknis peraturan perundang-undangan, menelaah hasil analisa, menyiapkan materi dan mengoreksi serta menyempurnakan konsep Ranperda dan Keputusan DPRD, Keputusan Pimpinan serta hasil rapat Pimpinan sebagai bahan penyusunan kebijakan Pimpinan, meneliti dan mengkaji dan merumuskan mengumpulkan dan menyiapkan referensi produk hukum.

14. Bagian Hubungan Masyarakat.

Uraian Tugas sebagai berikut : Menyelenggarakan kegiatan kehumasan dan keprotokolan.

15. Sub Bagian Protokol dan Santel

Mempunyai tugas : Mengurus administrasi perjalanan dinas, menyiapkan protokoler perjalanan dinas Pimpinan dan anggota Dewan, menyiapkan penyelenggaraan tamu-tamu, menyusun rancangan jadwal acara dan agenda kegiatan DPRD dan Sekretariat, menyiapkan acara penyelenggaraan upacara–

upacara pelantikan, rapat–rapat Dinas dan pertemuan–pertemuan Dinas lainnya dan mengkonfirmasikan surat–surat yang masuk dan keluar melalui faximile.

16. Kepala Sub Bagian Informasi dan Dokumentasi.

Mempunyai tugas : Mengolah data hasil liputan kegiatan Komisi–Komisi, Panggar, Badan Kehormatan dan kegiatan Pimpinan dan anggota, memilih hasil liputan kegiatan Pimpinan dan anggota, menyiapkan dan mengkoordinir publikasi perjalanan dinas Pimpinan dan anggota, menata dokumen kegiatan Pimpinan dan anggota, mengkoordinir penyusunan liputan kegiatan Pimpinan dan anggota, menjalin kerjasama dengan mitra Pers/Wartawan.

17. Sub Bagian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat.

Uraian tugas sebagai berikut: Memberikan pelayanan dan memfasilitasi aspirasi masyarakat ke DPRD, berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait pengaduan masyarakat, membuat rekapitulasi aspirasi yang masuk, menghubungi pimpinan dan anggota dewan di komisi terkait untuk menerima aspirasi, menganalisa perkembangan aspirasi sebagai bahan masukan kepada DPRD dan Sekretaris DPRD yang diberikan oleh Kepala Bidang.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Informan

Identitas informan merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data mengenai jenis kelamin, umur responden, dan tingkat pendidikan, Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini :

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas informan, Sekretaris DPRD, Ketua Komisi DPRD, Sekretaris Komisi DPRD, aparatur sipil Negara di Sekretariat DPRD dan Staf Honorer Sekretariat DPRD yang terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki – laki dan perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional informan yang bersangkutan dalam menanggapi Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan yang ada pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan bisa dilihat pada tabel V.1 berikut :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – Laki	11	85%
2	Perempuan	2	15%
Jumlah		13	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah informan di Sekretariat DPRD Bagian Humas dan Staf sekretaris dewan jika dilihat dari jenis kelamin laki – laki

adalah 5 orang dengan persentase 85%, dan untuk jenis kelamin perempuan adalah 2 orang atau sama dengan jumlah persentase 15%, dari keseluruhan responden yang diwawancara berjumlah 13 orang.

2. Usia Informan

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seorang dalam rangka mengambil keputusan apa yang harus dan tidak dilakukan. Usia merupakan faktor yang sangat baik pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas – tugas yang diberikan, selain itu usia juga berpengaruh pada produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain – lain. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada tabel V.2 yaitu tabel yang berisikan distribusi jumlah informan pada Sekretariat DRPD Bagian Humas dan Staf sekretaris dewan.

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 30	4	31%
2	30 – 40	4	31%
3	41 – 50	3	23%
4	>50	2	15%
	Jumlah	13	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari data diatas dapat dilihat bahwa rata – rata usia informan berkisar antara 30 sampai dengan 40 tahun, hal ini dilihat dari jumlah informan yaitu 4 orang dari 13 orang informan dengan persentase 31%. Informan yang berusia 41 sampai dengan 50

berjumlah 3 orang dengan persentase 23%. Sedangkan yang berumur 50 lebih berjumlah 2 orang dengan persentase 15%.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga berdampak terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Seluruh pegawai yang bekerja memiliki tingkat pendidikan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan instansi.

Pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola pikir orang lain dalam memahami dan menilai sesuatu dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku setiap orang. Pendidikan tidak bisa didapat begitu saja melainkan melalui beberapa tahapan – tahapan baik dari keluarga (non-formal), lingkungan (non-formal), maupun sekolah (formal).

Adapun tingkat pendidikan informan pada penelitian Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 : Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Strata 1	8	61%
2	Strata 2	5	39%
Jumlah		13	100%

Sumber : Data olahan penulis 2021

Dari data diatas diketahui bahwa untuk identitas informan dilihat dari tingkat pendidikan terdiri dari dua tingkatan, yaitu pendidikan Strata 1 adalah 8 orang dengan persentase 61% dan pendidikan strata 2 adalah 5 orang dengan persentase 39%.

5.2. Hasil Penelitian Tentang Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia. Organisasi dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana yang baik namun tidak didukung oleh sumber daya manusia maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Parameter keberhasilan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya dapat diukur dari tingkat kuantitas dan kualitas dalam penyelesaian pekerjaan berdasarkan periode waktu yang telah ditentukan. Keberhasilan itu ditentukan pula oleh pengadaan sumber daya manusia yang handal sebagai perekat dan pendukung dalam melaksanakan setiap program kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemampuan sumber daya aparatur untuk mendorong hasil kerja yang optimal tidak hanya dengan sikap professional, tetapi harus pula disertai dengan semangat kerja

yang tinggi untuk mendorong hasil kerja yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai memenuhi standar yang baik bila mengacu pada hasil pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai hasil dan sasaran kerja yang telah ditargetkan dan dicapai secara maksimal, termasuk pelaksanaan Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan.

Sebagaimana diketahui bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah bentuk lembaga perwakilan rakyat (parlemen) daerah (provinsi/kabupaten/kota) di Indonesia yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah bersama dengan pemerintah daerah. DPRD merupakan mitra kerja kepala daerah (bupati). Dalam menjalankan fungsinya, DPRD terkadang tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara baik dan mencapai tujuan secara maksimal, maka dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, DPRD dibantu oleh staf yang merupakan pelayanan terhadap Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Staf yang diperbantukan adalah merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang membantu tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Dalam hal membantu tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan, dilakukan oleh aparatur sipil Negara yang telah diperbantukan untuk menyelenggarakan fungsi administrasi, menyelenggarakan rapat – rapat anggota DPRD, penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD. Staf merupakan pegawai negeri sipil yang bekerja sebagai unsur pelayanan

terhadap dewan perwakilan rakyat daerah Kabupaten Pelalawan yang merupakan bagian dari pada secretariat DPRD Kabupaten Pelalawan. Secretariat DPRD dipimpin oleh Sekretaris DPRD yang secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sekretaris Dewan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Untuk mendukung pelaksanaan fungsi DPRD tersebut maka dibentuklah secretariat DPRD. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan kemudian dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa secretariat DPRD adalah “perangkat daerah” yang merupakan unsur “pelayanan administrasi” terhadap DPRD, yang meliputi penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan adalah salah satu satuan kerja pemerintah daerah pada lingkup pemerintah Kabupaten Pelalawan yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang sangat berbeda dengan SKPD lainnya. Dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 215 menyatakan secretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dipimpin oleh seorang sekretaris DPRD Kabupaten yang diangkat dan

diberhentikan dengan Keputusan Bupati atas persetujuan Pimpinan DPRD Kabupaten setelah berkonsultasi dengan pimpinan fraksi dan secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD dan secara administrative bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Banyak yang belum memahami keberadaan secretariat DPRD dalam kesehariannya. Perlu diketahui secretariat memiliki tugas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kedewanan kepada pimpinan dan anggota DPRD, yang meliputi kegiatan tata usaha (umum), rapat dan risalah hukum dan perundang – undangan serta kegiatan humas dan publikasi.

Peran Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan dalam menunjang fungsi DPRD Kabupaten Pelalawan diarahkan pada kontribusi aparatur sipil Negara secretariat DPRD dalam menunjang fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan harus dijalankan dengan baik untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terencana dan sistematis dengan program – program pembangunan yang berpihak pada kepentingan DPRD.

Melihat kedudukan, tugas dan fungsi aparatur sipil Negara pada secretariat DPRD tersebut maka dapatlah dikatakan bahwa aparatur sipil Negara pada sekretariat DPRD mempunyai peranan yang sangat penting dan turut menentukan efektifitas pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD. Oleh sebab itu agar lebih jelasnya mengenai peran ASN pada Sekretariat DPRD dalam menjalankan fungsi humas pada DPRD Kabupaten Pelalawan berikut diuraikan hasil penelitian berdasarkan empat indikator penelitian, yaitu:

1. *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli)

Humas membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi pakar Humas dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar *Public Relations (expert prescriber)* tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan public relations yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) yang ditetapkan dalam Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Bagaimanakah upaya yang bapak/ibu lakukan mengatur agenda DPRD dan upaya yang bapak/ibu lakukan apabila terjadi permasalahan dalam sebuah kegiatan?

Berikut ini tanggapan dari Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Mei 2021 dengan ibu Yulisma menyatakan bahwa :

“Kami sudah berusaha maksimal dalam mengatur setiap agenda DPRD, dan kami selalu siap sedia dalam melaksanakan setiap kegiatan baik yang sudah terencana maupun agenda kegiatan mendadak, yang dari awal sudah diminimalisir agar terjadi permasalahan yang signifikan”.

Berdasarkan tanggapan bu Yulisma menyatakan bahwa aparat sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah berusaha maksimal dalam mengatur setiap agenda DPRD, dan kami selalu siap sedia dalam melaksanakan setiap kegiatan baik yang sudah terencana maupun agenda kegiatan mendadak, yang dari awal sudah diminimalisir agar terjadi permasalahan yang signifikan. Tanggapan dari Bu Yulisma dibenarkan oleh bapak Indra Kampe menyatakan bahwa :

“Secara umum kami sudah melaksanakan tupoksi dengan baik dalam menjalankan tugas mengatur agenda DPRD. Namun namanya kegiatan tidak selalu berjalan mulus, terkadang ada agenda yang mendadak sehingga kegiatan yang sudah direncanakan terpaksa dibatalkan atau di reschedule sehingga kami harus mengatur ulang semua kegiatan anggota DPRD tersebut.”

Menurut Bapak Indra Kampe diketahui bahwa aparat sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah melaksanakan tupoksi dengan baik dalam menjalankan tugas mengatur agenda anggota DPRD. Namun masih ada agenda yang mendadak di luar yang sudah direncanakan sehingga kegiatan yang sudah direncanakan terpaksa dibatalkan atau di *reschedule*, oleh sebab itu bahwa aparat sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus mengatur ulang semua kegiatan anggota DPRD tersebut. Begitu juga dengan tanggapan Bu Wirda menyatakan bahwa :

“Kami sudah berupaya maksimal dalam mengatur agenda anggota DPRD setiap bulannya, namun tetap saja ada beberapa kendala dikarenakan

kejadian tak terduga. Hal ini lah yang menyebabkan agenda DPRD tersebut banyak yang tidak terlaksana secara optimal.

Tanggapan dari Bu Wirda membenarkan tanggapan sebelumnya yang disampaikan oleh bapak Indra Kampe. Berikut juga uraian hasil wawancara dengan staf non ASN yang ada pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, bapak Afrizal yang menyatakan bahwa :

“Kami sudah semaksimal mungkin menjalankan tugas sesuai dengan arahan dari pimpinan dan membantu staf ASN dalam menjalankan tugasnya mengawal anggota DPRD”.

Tanggapan bapak Afrizal, dibenarkan oleh Bapak Sunardi yang menyatakan bahwa : *“Kuantitas pekerjaan yang ada di Sekretariat DPRD begitu banyak sedangkan jumlah ASN yang bertugas relative sedikit, sehingga kami ditugaskan untuk menunjang staf ASN dalam menjalankan tugasnya, sampai saat ini kami sudah melaksanakan tugas secara maksimal sesuai arahan dari pimpinan”.*

Sedangkan menurut Bapak Yusri menyatakan bahwa : *“Kami sudah menjalankan tugas dengan maksimal dan membantu staf ASN dalam menjalankan tugasnya”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf non ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan diketahui bahwa pada umumnya bahwa aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam membantu anggota DPRD dalam menjalankan tugasnya.

Sedangkan tanggapan Ketua Komisi I DPRD Kabupaten Pelalawan, pada tanggal 13 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Secara pribadi peran Humas sekretariat DPRD sangat besar dalam kegiatan dan agenda DPRD, Humas merupakan garda utama dalam mengatur agenda anggota DPRD. Pada dasarnya peran Humas tidak hanya mengagendakan kegiatan anggota DPRD saja namun sampai juga dalam pelaksanaan kegiatan bahkan mengevaluasi setiap pelaksanaan kegiatan. Intinya bagian Humas sekretariat DPRD merupakan salah satu tumpuan utama yang berkepentingan untuk mengembangkan suatu kegiatan yang di Humasnya .”

Sedangkan menurut tanggapan sekretaris Komisi I DPRD Kabupaten Pelalawan, menyatakan bahwa :

“Kami mengapresiasi kinerja teman – teman sekretariat DPRD yang sudah bersusah payah dalam menjalankan tugas untuk mengatur dan mengagendakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh anggota DPRD sehingga kegiatan tersebut terlaksana dengan baik”.

Berdasarkan tanggapan dari Ketua dan Sekretaris Komisi I DPRD Kabupaten Pelalawan diketahui bahwa aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam mendampingi anggota DPRD sehingga setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh anggota DPRD dapat terlaksana dengan baik.

Selanjutnya tanggapan Ketua Komisi II DPRD Kabupaten Pelalawan, pada tanggal 14 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Kami sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Pelalawan, namun menurut saya kinerjanya masih perlu ditingkatkan lagi, sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan diharapkan lebih cekatan dalam pelaksanaan kegiatan anggota DPRD dan dibutuhkan inovasi dalam mengagendakan kegiatan anggota DPRD”.

Sedangkan menurut tanggapan sekretaris Komisi II DPRD Kabupaten Pelalawan, menyatakan bahwa :

“Saya menilai sekretaris DPRD sudah sangat baik dalam menjalankan tugasnya memenuhi kebutuhan anggota DPRD Kabupaten Pelalawan”.

Kemudian tanggapan Ketua Komisi III DPRD Kabupaten Pelalawan, pada tanggal 14 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Kalau menurut hasil pengamatan, Sekretariat DPRD selalu merespon terhadap aspirasi yang disampaikan DPRD terbukti acapkali Eksekutif dipanggil untuk dengar pendapat tentang aspirasi tersebut. Dan bahkan jika memungkinkan DPRD langsung mengadakan kunjungan kerja ke lokus tempat timbulnya aspirasi DPRD tersebut.”

Sedangkan menurut tanggapan sekretaris Komisi III DPRD Kabupaten Pelalawan, menyatakan bahwa :

“Para staf Sekretariat DPRD selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan semaksimal mungkin baik secara kelompok maupun secara individu baik didalam kantor maupun dilapangan”.

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan selalu bekerja secara optimal, salah satunya dengan bekerja sesuai arahan pimpinan dalam bekerja secara individu maupun kelompok baik itu di kantor maupun pada saat bekerja di lapangan.

Berdasarkan hasil tanggapan Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan Bapak Masri, S.PD pada tanggal 14 Mei 2021 mengenai indikator *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) dalam Peran Humas Dalam Agenda Kepala Daerah Kabupaten Pelalawan menyatakan bahwa :

“Peranan Humas Sekretariat Daerah dalam mengatur agenda anggota DPRD Kabupaten Pelalawan yaitu melaksanakan setiap agenda kegiatan anggota DPRD, memastikan acara atau kegiatan tersebut berjalan lancar dan mendampingi anggota DPRD dalam melakukan kunjungan kegiatannya, selama ini kami sudah semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas, namun ada beberapa hal yang diluar kekuasaan kami yaitu apabila ada acara yang mendadak atau perubahan agenda kegiatan yang mendadak sehingga kami

harus mengatur ulang kegiatan tersebut agar tidak terjadi bentrok satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan tanggapan dari Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan diketahui aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah bekerja secara maksimal dalam mengatur agenda kegiatan anggota DPRD, sampai saat ini yang menjadi permasalahan terbesar adalah apabila ada kegiatan diluar agenda yang telah ditetapkan, hal ini membuat agenda anggota DPRD menjadi tidak terkendali sehingga aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus mengatur ulang agenda anggota DPRD tersebut.

Peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan bukan hanya pembawa acara atau petugas yang mempersilakan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait. Selain itu, seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sebetulnya lebih dari itu, seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan

harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan DPRD dengan baik.

2. *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.

Dalam hal ini, praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Communications Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi) yang ditetapkan dalam Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Apakah aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan bisa menjadi Komunikator yang baik bagi pemerintah Kabupaten Pelalawan?

Berikut ini tanggapan dari Staf pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Mei 2021 dengan ibu Yulisma menyatakan bahwa :

“Kami sudah cukup tanggap untuk merespon segala sesuatu yang diperlukan oleh anggota dewan. Karna kantor ini tidak seperti kantor pada umumnya yang kalo masuk kantor ada kegiatan rutinnnya, tapi kita hanya menunggu arahan dari anggota dewan”

Tanggapan dari Bu Yulisma dibenarkan oleh bapak Indra Kampe menyatakan bahwa :

“Ketika ada kegiatan dari anggota dewan pasti kita respon cepat, tugasnya kitakan sebagai patner kerja untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada anggota dewan.”

Begitu juga dengan tanggapan Bu Wirda menyatakan bahwa :

“Mengenai komunikasi tentu kami selalu menjaga komunikasi dan juga berkoordinasi dengan anggota dewan dalam mengagendakan rapat terumata rapat paripurna anggota dewan.

Berikut juga uraian hasil wawancara dengan staf non ASN yang ada pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, bapak Afrizal yang menyatakan bahwa :

“Kegiatan yang kami lakukan pastinya terstruktur sesuai dengan pembagian kerja masing – masing. Contohnya akan diadakannya rapat ya kita langsung bergegas mengurus semua keperluan rapat baik itu tempat, sarana dan prasarananya, komsumsi dan sebagainya”.

Tanggapan bapak Afrizal, dibenarkan oleh Bapak Sunardi yang menyatakan bahwa : *“Mengenai komunikasi tentulah sering, karena kami yang mengatur kerja dewan, oleh sebab itu kami menjalin komunikasi intensif dengan anggota dewan”.*

Sedangkan menurut Bapak Yusri menyatakan bahwa : *“Kami selalu menjaga komunikasi baik dengan anggota dewan, pimpinan maupun sesama staf sekretaris DPRD”*

Berdasarkan hasil tanggapan Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan Bapak Masri, S.Pd pada tanggal 14 Mei 2021 mengenai indikator *Communication Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi) dalam Peran ASN dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan menyatakan bahwa :

“Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan tersebut telah sesuai dengan teori menurut Robbins, kemampuan (ability) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan hasil dari pelatihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu dengan tanggap dan mampu menyelesaikan tugas serta tanggung jawabnya.”

Secara keluruhan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah berupaya menjalankan perannya dalam memfasilitasi komunikator. Sebagai corong pemerintah kepada DPRD, aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah berupaya memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan oleh DPRD mengenai pemerintahan di Kabupaten Pelalawan.

Peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sebagai fasilitator komunikasi menurut Dozier di rangkum dalam tugas pokok dan fungsi Humas meliputi Pelaksanaan pengkoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah dan pelaksanaan kebijakan dibidang peliputan, dokumentasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik serta kehumasan; Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang peliputan, dokumenatasi,

publikasi, informasi media cetak dan elektronik serta Staf sekretaris dewan; dan juga Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis bidang peliputan, dokumenatasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik.

Pengaturan kehumasan dilakukan dari setiap pimpinan dengan wewenang kepemimpinannya, Kepala Bagian Humas pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan melalui penerbitan instruksi atau peraturan dan ketentuan lainnya yang resmi dalam tataran operasionalnya dilaksanakan oleh aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan. Tugas – tugas bagian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan seperti pelantikan dan serah terima jabatan, kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah dan sebagai pembawa acara. Kegiatan – kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, sudah berjalan dan dilakukan dengan baik. Selain penyelenggaraan acara pelantikan jabatan, kunjungan kerja pun harus disusun secara tepat agar terselenggara dengan efektif dan efisien. Dari jumlah yang mengikuti kunjungan kerja, lamanya waktu kunjungan kerja, hingga tercapainya tujuan kunjungan kerja harus diperhatikan oleh bagian ini. Tidak jauh berbeda dengan acara pelantikan pejabat, pada kegiatan kunjungan kerja juga dibentuk tim dari aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan untuk mengawal dari awal sampai selesai. Mengatur agenda kegiatan perharinya, perminggunya, atau kunjungan kerja yang banyak dalam satu harinya. Itu semua demi terlaksananya kunjungan kerja yang memiliki perbaikan atas setiap kerja dilingkungan pemerintahan dan kunjungan kerjapun tepat sasaran.

3. *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)

Aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan 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 profesional.

Peranan praktisi aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam proses pemecahan persoalan merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) yang ditetapkan dalam Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Bagaimanakah upaya yang dilakukan Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam menyelesaikan permasalahan dalam menyusun agenda anggota dewan?

Berikut ini tanggapan dari Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Mei 2021 dengan ibu Yulisma menyatakan bahwa:

“Kami sudah berusaha maksimal dalam mengatur setiap agenda DPRD, dan kami selalu siap sedia dalam melaksanakan setiap kegiatan baik yang sudah terencana maupun agenda kegiatan mendadak, yang dari awal sudah diminimalisir agar terjadi permasalahan yang signifikan”.

Tanggapan dari Bu Yulisma dibenarkan oleh bapak Indra Kampe menyatakan bahwa :

“Secara umum kami sudah melaksanakan tupoksi dengan baik dalam menjalankan tugas mengatur agenda DPRD. Namun namanya kegiatan tidak selalu berjalan mulus, terkadang ada agenda yang mendadak sehingga kegiatan yang sudah direncanakan terpaksa dibatalkan atau di reschedule sehingga kami harus mengatur ulang semua kegiatan anggota DPRD tersebut.”

Begitu juga dengan tanggapan Bu Wirda menyatakan bahwa :

“Kami sudah berupaya maksimal dalam mengatur agenda anggota DPRD setiap bulannya, namun tetap saja ada beberapa kendala dikarenakan kejadian tak terduga. Hal ini lah yang menyebabkan agenda DPRD tersebut banyak yang tidak terlaksana secara optimal.”

Berikut juga uraian hasil wawancara dengan staf non ASN yang ada pada sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan, bapak Afrizal yang menyatakan bahwa :

“Kami sudah semaksimal mungkin menjalankan tugas sesuai dengan arahan dari pimpinan dan membantu staf ASN dalam menjalankan tugasnya mengawal anggota DPRD”.

Tanggapan bapak Afrizal, dibenarkan oleh Bapak Sunardi yang menyatakan bahwa : *“Kuantitas pekerjaan yang ada di Sekretariat DPRD begitu banyak sedangkan jumlah ASN yang bertugas relative sedikit, sehingga kami ditugaskan untuk menunjang staf ASN dalam menjalankan tugasnya, sampai saat ini kami sudah melaksanakan tugas secara maksimal sesuai arahan dari pimpinan”.*

Sedangkan menurut Bapak Yusri menyatakan bahwa : *“Kami sudah menjalankan tugas dengan maksimal dan membantu staf ASN dalam menjalankan tugasnya”*

Sedangkan tanggapan Ketua Komisi I DPRD Kabupaten Pelalawan, pada tanggal 13 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Secara pribadi peran Humas sekretariat DPRD sangat besar dalam kegiatan dan agenda DPRD, Humas merupakam garda utama dalam mengatur agenda anggota DPRD. Pada dasarnya peran Humas tidak hanya mengagendakan kegiatan anggota DPRD saja namun sampai juga dalam pelaksanaan kegiatan bahkan mengevaluasi setiap pelaksanaan kegiatan. Intinya bagian Humas sekretariat DPRD merupakan salah satu tumpuan utama yang berkepentingan untuk mengembangkan suatu kegiatan yang di Humasnya .”

Sedangkan menurut tanggapan sekretaris Komisi I DPRD Kabupaten Pelalawan, menyakatan bahwa :

“Kami mengapresiasi kinerja teman – teman sekretariat DPRD yang sudah bersusah payah dalam menjalankan tugas untuk mengatur dan mengagendakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh anggota DPRD sehingga kegiatan tersebut terlaksana dengan baik”.

Selanjutnya tanggapan Ketua Komisi II DPRD Kabupaten Pelalawan, pada tanggal 14 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Kami sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Pelalawan, namun menurut saya kinerjanya masih perlu ditingkatkan lagi, sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan diharapkan lebih cekatan dalam pelaksanaan kegiatan anggota DPRD dan dibutuhkan inovasi dalam mengagendakan kegiatan anggota DPRD”.

Sedangkan menurut tanggapan sekretaris Komisi II DPRD Kabupaten Pelalawan, menyakatan bahwa :

“Saya menilai sekretaris DPRD sudah sangat baik dalam menjalankan tugasnya memenuhi kebutuhan anggota DPRD Kabupaten Pelalawan”.

Kemudian tanggapan Ketua Komisi III DPRD Kabupaten Pelalawan, pada tanggal 14 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Kalau menurut hasil pengamatan, Sekretariat DPRD selalu merespon terhadap aspirasi yang disampaikan DPRD terbukti acapkali Eksekutif dipanggil untuk dengar pendapat tentang aspirasi tersebut. Dan bahkan jika memungkinkan DPRD langsung mengadakan kunjungan kerja ke lokus tempat timbulnya aspirasi DPRD tersebut.”

Sedangkan menurut tanggapan sekretaris Komisi III DPRD Kabupaten Pelalawan, menyatakan bahwa :

“Para staf Sekretariat DPRD selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan semaksimal mungkin baik secara kelompok maupun secara individu baik didalam kantor maupun dilapangan”.

Berdasarkan hasil tanggapan Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan Bapak Masri, S.Pd pada tanggal 14 Mei 2021 mengenai indikator *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dalam Peran Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Fungsi Humas Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan menyatakan bahwa :

“Peranan Humas Sekretariat Daerah dalam mengatur agenda anggota DPRD Kabupaten Pelalawan yaitu melaksanakan setiap agenda kegiatan anggota DPRD, memastikan acara atau kegiatan tersebut berjalan lancar dan mendampingi anggota DPRD dalam melakukan kunjungan kegiatannya, selama ini kami sudah semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas, namun ada beberapa hal yang diluar kekuasaan kami yaitu apabila ada acara yang mendadak atau perubahan agenda kegiatan yang mendadak sehingga kami harus mengatur ulang kegiatan tersebut agar tidak terjadi bentrok satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan tanggapan dari Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan diketahui aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah bekerja secara maksimal dalam mengatur agenda kegiatan pemerintah daerah, sampai saat ini yang menjadi permasalahan terbesar adalah apabila ada kegiatan diluar agenda yang telah ditetapkan, hal ini membuat agenda DPRD menjadi tidak terkendali sehingga aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus mengatur ulang agenda DPRD tersebut.

Berdasarkan tanggapan dari aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan mereka sudah melakukan koordinasi dengan DPRD terkait permasalahan – permasalahan yang memang membutuhkan aspirasi dari DPRD. Apabila tidak, mereka hanya melakukan koordinasi dengan staf dan pimpinan kehumasan.

Peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam indikator *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) meliputi Pembinaan administrasi, fasilitasi, penyusunan bahan pembinaan dan memberikan pertimbangan bidang peliputan, dokumentasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik. Penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan merupakan unsur pelaksana yang mengatur acara-acara DPRD, sehingga semua aktivitasnya dapat dilaksanakan lebih terarah dan efektif. Apalagi dilihat

perkembangannya mengenai tugas DPRD yang semakin padat maka kehadiran petugas aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sangatlah diperlukan. Terutama berkenaan dengan kegiatan seremonial seperti acara-acara resmi dan tidak resmi, yang harus memenuhi standar kehumasan sesuai dengan aturan mengenai sekretaris dewan yang diatur dalam undang-undang.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa masalah yang muncul bukan praktis merupakan kelalaian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan saja, tetapi diantaranya karena perubahan jadwal DPRD, ketidaksiapan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan di lapangan, keinginan pimpinan, kompetensi aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang kurang, kondisi di tempat acara dan faktor lainnya. Namun karena adanya kesigapan dan koordinasi yang baik selama ini maka kesenjangan yang terjadi dapat diselesaikan dan tidak menimbulkan masalah yang berarti.

Dalam kegiatan kunjungan ke daerah maka yang perlu dipertimbangkan adalah faktor kemudahan dan kesulitan ke tempat tujuan. Karena itu perlu menentukan jumlah aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang bertugas. Terkadang di beberapa daerah untuk mencapai tujuan tidak tersedia akomodasi yang representatif, namun kondisi ini tentunya harus perlu dipahami oleh pimpinan termasuk masalah transportasi yang terbatas di daerah. aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus bisa menentukan jalur mana yang dianggap mudah dan lancar serta berisiko kecil.

Ironisnya terkadang DPRD menghadiri acara yang jalurnya ditempuh melalui jalur sungai dan menggunakan speed boat atau kapal kecil dengan kapasitas terbatas. Tentunya keadaan yang demikian aparat sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dapat mempertimbangkan konsekuensi logis yang mungkin terjadi.

Melihat fenomena yang terjadi berkenaan dengan peran aparat sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sebagai pengatur kunjungan kerja ke beberapa daerah, maka perlu mempertimbangkan secara tepat guna, mengingat letak geografis yang penuh resiko, tentunya perlu kesiapan sarana transportasi yang memadai, baik ditinjau dari segi kapasitas maupun keselamatan DPRD sehingga dapat ke tempat tujuan dengan selamat. Sesuai tugas di lapangan bahwa aparat sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan mengarahkan, mengatur dan mengendalikan selama dalam perjalanan hingga sampai tempat tujuan atau pelaksanaan acara. Sebagaimana yang dikemukakan Osborn dan Gabreal (2008 : 218) bahwa keberhasilan sesuatu kegiatan akan ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan pengarahannya, pengaturan dan pengendalian. Karena itu dalam setiap kegiatan apapun dibutuhkan seseorang yang mampu mengarahkan, mengatur dan mengendalikan faktor pendukung sehingga tujuan yang direncanakan dapat dicapai sesuai yang diharapkan.

4. *Communications Technician* (Teknisi komunikasi)

Aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan juga sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi

atau dikenal dengan *metode of communications in organizations*. Dengan adanya peran Humas ini diharapkan dapat menjadi mata dan telinga, jembatan serta tangan kanan bagi top manajemen dari organisasi. Mata diartikan supaya dapat melihat secara jeli adanya permasalahan yang harus segera dilakukan penanganan serta solusi untuk penyelesaiannya. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Communications Technician* (Teknisi komunikasi) yang ditetapkan dalam Peran Bagian Staf sekretaris dewan dalam menyusun agenda kepala daerah Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut:

Adakah bagian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan bisa menjadi public relations yang baik?

Berdasarkan hasil tanggapan Sekretaris DPRD Kabupaten Pelalawan Bapak Masri, S.PD pada tanggal 14 Mei 2021 mengenai indikator *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) dalam Peran Humas Dalam Agenda Kepala Daerah Kabupaten Pelalawan menyatakan bahwa :

“Kita sudah tau kerja kita bagian ini seperti apa, tupoksi kerja kan jelas tidak ada tumpang tindih pekerjaan. Pasti ada yang mematuhi aturan dan ada juga yang tidak. Ada yang mendengarkan arahan ada juga yang tidak, itu kan tergantung pribadi masing – masing dan kesadaran masing – masing. Rata – rata sudah berperan aktif dalam melakukan pelayanan, sesuai tugas dan fungsinya masing – masing.”

Secara keseluruhan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah memberikan fasilitas kepada pemerintah daerah dalam mengagendakan setiap kegiatan DPRD, Kegiatan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yaitu menjalankan tugas – tugas administrasi anggota DPRD. Kepanitiaan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan secara roling bergantian. Dalam pelaksanaan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan tidak pernah melakukan kesalahan yang berakibat fatal. Karena tata pengaturan kegiatan dan koordinasi sesama seluruh aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dilakukan dengan baik. Seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan memiliki aspek yang penting dalam hal tata pengaturan tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

Peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan bukan hanya pembawa acara atau petugas yang mempersilakan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait. Selain itu, seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan

juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sebetulnya lebih dari itu, seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik. Seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat.

Susunan kegiatan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan bergantian dengan sesama aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan diberikan tugas secara merata. kendala yang sering dihadapi adalah waktu perencanaan awal yang sudah ditetapkan namun berjalan bisa tidak seperti yang direncanakan. mayoritas disebabkan oleh tamu undangan. Dari sisi waktu acara yang direncanakan, tim acara sering kewalahan saat kapan acara dimulai karena menunggu kedatangan tamu penting seperti pejabat tinggi.

Namun tidak ada permasalahan yang tidak memiliki solusi. Biasa tim acara memberi tambahan waktu acara untuk menunggu tamu undangan penting dengan memberikan suguhan acara hiburan di depan acara, agar yang sudah hadir terlebih dahulu tidak merasa jenuh atau bosan.

Perintah diberikan oleh Kepala Bagian, sedangkan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan langsung dari Kepala Sub Bagiannya agar memberikan pembinaan pada seluruh stafnya. aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan penugasannya sama para pegawai dan bergantian yang

mendapat tugas secara keseluruhan. Kendalanya disebabkan dari belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan diketahui kinerja aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari setiap kegiatan DPRD terlaksana dengan baik, aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam melakukan kegiatan selalu melakukan koordinasi dengan instansi terlibat sebelum melakukan kegiatan. Serta mempersiapkan segala sesuatu berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan, dimulai dari perencanaan kegiatan, melakukan persiapan, mengawasi pelaksanaan kegiatan sampai mengevaluasi kegiatan, pada umumnya setiap kegiatan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sudah terlaksana dengan baik.

Kendala permasalahan yang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dapatkan seperti : belum semua media dapat mempublish informasi yang disediakan melalui pres rilis/website, Intensitas kunjungan tamu VVIP sulit diprediksi, belum adanya kesamaan nomenklatur di Kabupaten dan Kota, masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas. Solusi pemecahan masalah terhadap kendala-kendala aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang kami lakukan hal-hal seperti : mengoptimalkan koordinasi dengan Kabupaten atau Kota, memaksimalkan personil yang ada dan merekrut tenaga baru sesuai kebutuhan dan meningkatkan koordinasi dengan Pusat.

Peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan bukan hanya pembawa acara atau memperlakan tamu melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak terkait. Aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan sebetulnya lebih dari itu, seorang aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan.

5.3. Faktor Penghambat dalam Peran Bagian Humas dan Staf sekretaris dewan Sekretariat DPRD Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Pelalawan.

1. Bagian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan belum bisa berinovasi dalam menyusun agenda DPRD, seperti halnya apabila melaksanakan kunjungan dinas mendadak atau menerima dan menyambut tamu atau pejabat pusat yang berkunjung mendadak, yang menyebabkan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD

Kabupaten Pelalawan terkesan kurang professional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik.

2. Jumlah aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang relative sedikit sedangkan jumlah pekerjaan DPRD yang sangat banyak membuat aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.
3. Kemampuan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam mengkoordinasikan agenda DPRD untuk mengantisipasi segala kemungkinan hambatan dan tantangan belum efektif, sehingga tugas – tugas aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan belum berjalan dengan efektif dan efisien.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Peran Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan fungsi humas pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pelalawan dapat disimpulkan bahwa peran aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam menjalankan fungsi humas pelayanan kepada anggota dewan belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada indikator *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dan *Communications Technician* (Teknisi Komunikasi). Adapun beberapa masalah yang muncul bukan praktis merupakan kelalaian bagian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan saja, tetapi diantaranya karena perubahan jadwal anggota DPRD, ketidaksiapan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dilapangan, keinginan pimpinan, kompetensi aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang kurang, kondisi di tempat acara serta jumlah aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang masih sedikit sedangkan ritme pekerjaan yang sangat banyak. Namun karena adanya kesigapan dan koordinasi yang baik selama ini maka kesenjangan

yang terjadi dapat diselesaikan dan tidak menimbulkan masalah yang berarti.

2. Faktor Penghambatnya adalah bagian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan belum bisa berinovasi dalam menyusun agenda DPRD, seperti halnya apabila melaksanakan kunjungan dinas mendadak atau menerima dan menyambut tamu atau pejabat pusat yang berkunjung mendadak, yang menyebabkan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan terkesan kurang professional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik. Jumlah aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang relative sedikit sedangkan jumlah pekerjaan DPRD yang sangat banyak membuat aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik. Kemampuan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam mengkoordinasikan agenda DPRD untuk mengantisipasi segala kemungkinan hambatan dan tantangan belum efektif, sehingga tugas – tugas aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan belum berjalan dengan efektif dan efisien.

6.2. Saran

1. Diharapkan kepada bagian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan untuk lebih proaktif dalam membuat agenda DPRD

dan giat berkoodinasi dengan bidang – bidang terkait mengenai pelaksanaan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh anggota DPRD, hal ini bertujuan meminimalisir permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan, kemudian dalam proses perencanaan harus mempertimbangkan kemungkinan acara dadakan sehingga tidak mengganggu terlaksananya agenda yang sudah dibuat sebelumnya. Serta bagian aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan diharapkan lebih inovatif dalam menyusun agenda anggota DPRD sehingga dalam pelaksanaan kegiatan tidak terkesan kaku dan bisa dinamis dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

2. Diharapkan kepada pimpinan untuk menambah jumlah aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan mengingat jumlah pekerjaan yang sangat banyak sehingga tidak memungkinkan dapat diselesaikan oleh aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan yang hanya berjumlah 7 orang. Oleh sebab itu perlu adanya penambahan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan demi terlaksananya setiap kegiatan DPRD dengan baik.
3. Diharapkan kepada pimpinan sekretaris dewan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan guna meningkatkan kemampuan aparatur sipil Negara pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pelalawan dalam

melaksanakan tugas, hal ini dikarenakan padatnya agenda anggota dewan sehingga sebisa mungkin semua agenda dapat terlaksana dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung Tri Haryanta dan Eko Sujatmiko, Kamus sosiologi, (Surakarta: Aksarra Sinergi Media, 2012), 71.
- Alo Liliweri, Wacana Komunikasi Organisasi, (Bandung: Mandar Maju, 2004), hlm. 64
- Andreas Suroso, sosiologi 1 (Jakarta: Yudhistira Quadra, 2008) Hal. 14
- Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), hlm. 67
- As'ad , 2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Baron, Greenberg ,2010. *Kepemimpinan dan Motivasi*, Jakarta : Pustaka Binaman.
- Bernard Raho, Teori Sosiologi Modern (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007). Hal. 48.
- Bernard Raho, Teori SosiologiModern (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007). Hal. 63.
- Budiarto. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Purworejo*, Purworejo.
- Damsar, Pengantar Sosisologi Pendidikan (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011) Hal. 50
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dessler, 2011, *Manajemen Personalia*, Edisi ke tiga terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. 22
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 141
- George Ritzer, sosiologi ilmu pengetahuan berparadigma ganda (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011). Hal. 21
- George Ritzer, Teori Sosiologi Modern edisi keenam (Jakarta: Prenada Media, 2003) Hal. 139
- George Ritzer, Teori Sosisologi Modern (Jakarta: Kencana, 2010) hal. 123.

- Gibson. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Graham C. Kinloch, *Perkembangan dan Paradigma Utama Teori Sosiologi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009) hlm. 188
- Handoko, T. Hami. 2012. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Husein Umar. 2011. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Prima
- I Gusti Ngurah, Gorda, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Denpasar : Astabarata Bali
- James A.F, Stoner, 2010. *Management*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, Inc
- John, Newstrom, 2011. *Organizations Behavior, Human Behavior at Work*. W. F. MCGraw-Hill International
- Khomsahrial Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, (Jakarta : Grasindo, 2011), hlm. 2
- Malayu, Hasibuan, S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Martinis Yamin dan Maisah. 2010. *Kepemimpinan dan manajemen masa depan*. Bogor: IPB Press.
- Martoyo Susilo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 11. Jogjakarta: BPFE
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007, *Qualitative Data Analysis*. (terjemahan), Jakarta : UI Press.
- Moekijat. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: MandarMaju
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Marpoyan Tujuh. Pekanbaru.
- Nitisemito, 2010, *Manajemen Personalia*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia.
- Nurfaizah, 2015. *Kepemimpinan, Motivasi dan Semangat Kerja*. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima.

- Oemar, Yohanes. 2010. *Pengaruh pemberian reward terhadap kepuasan kerja karyawan pada bank riau*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 5(1):126-131.
- Paul B. Horton, Sosiologi edisi keenam (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1984) Hal. 211
- Robbins SP & Judge, Timothy 2013. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat Hal 22.
- Robbins, S., dan Timothy A. J. 2012. *Perilaku Organisasi*, Organizational Behaviour. Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia.
- S. Djuarsa Senjaya, Teori Komunikasi, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2013), hlm. 133
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-7. Bandung : Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Soetjipto, Budi W. (et. Al). 2010. *Paradigma Baru Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Asmara Books
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kualititatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah, 2010. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : PT Raja
- Tika, Moh. Pabundu, 2011, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara,
- Timple, A. Dale. 2010. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kepemimpinan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Uman, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. (Cetakan Pertama). Bandung : Penerbit CV Pustaka Setia.
- Veithzal, Rivai. 2011. *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Wahjosumidjo. 2011. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Galia Indonesia.

Yuli, Sri B. C. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Malang: UMM Press.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau