

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS PELAYANAN MEDIA DALAM PROMOSI
PENYELENGGARAAN KEGIATAN PEMERINTAH DAERAH DI
BAGIAN KOMUNIKASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Penyusunan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Serata Satu Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



ILMITA DWI CAHYANTI

NPM: 147110436

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Ilmita Dwi Cahyanti
NPM : 147110436
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Format sistematis dan pembahasan masing-masing materi masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan ketetapan normative dan kriteria metodologi penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian Konferenhsip.

Pekanbaru, 27 Februari 2018

Pembimbing I,



Drs. Parjiyana., M.Si

Pembimbing II,

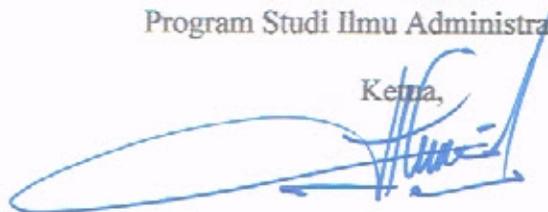


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui :

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kema,



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ilmita Dwi Cahyanti
NPM : 147110436
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

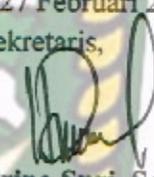
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru, 27 Februari 2019

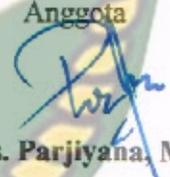
Ketua,


La Ode Syarfan, SE., M.Si

Sekretaris,


Dia Meirina Suri, Sos., M.Si.

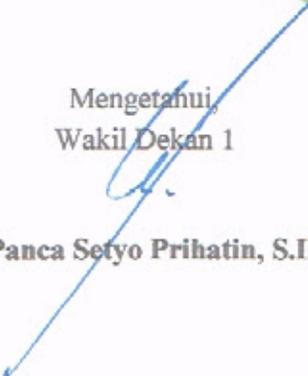
Anggota


Drs. Parjiyana, M.Si

Anggota


Evi Zubaidah, S.Sos. I. M.PA.

Mengetahui,
Wakil Dekan 1


H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 44/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 06 Februari 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 07 Februari 2019 jam 10.00-11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ilmita Dwi Cahyanis
 NPM : 147110436
 Program Studi : Administrasi Publik
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Media dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintahan Daerah di Bagian Komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Nilai Ujian : Angka : " 76 " ; Huruf : " B+"
 Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	La Ode Syarfan, SE., M.Si	Ketua	1.
2.	Dia Merina Suri, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2.
3.	Drs. Parjiyana, M.Si.	Anggota	3.
4.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Anggota	4.
5.	Evi Zubaidah, S.Sos. I. M.PA.	Anggota	5.
6.	Eko Handrian, S.Sos., M.AP	Notulen	6.

Pekanbaru, 07 Februari 2019
 An. Dekan,

H. Panca Setyo Prihatin, S.I.P. M.Si.
 Wakil Dekan I-Bid Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ilmita Dwi Cahyanti
NPM : 147110436
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Srata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan Tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 27 Februari 2019

An. Tim Penguji
Sekretaris,

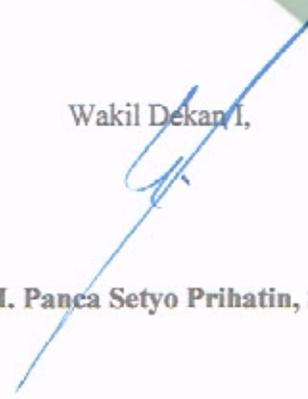
Ketua,


La Ode Syarfan, SE., M.Si

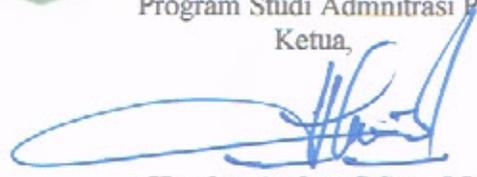

Dia Meirina Suri, Sos., M.Si.

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,


H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

Program Studi Admnitrasi Publik
Ketua,


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UIR
Nomor: 021/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang :
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FISIPOL UIR

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen pembimbing;
2. Bahwa Dosen pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor: 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 60 tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. SK Mendiknas. No.045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi;
4. SK Rektor No.141/UIR/Kpts/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR;
5. SK Rektor No. 112/UIR/KPTS/2016 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan: Rekomendasi Kajur. dan WD.I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

Menetapkan : 1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

- MEMUTUSKAN**
- I Nama : Drs. Parjiyana., M.Si
NIP/NPK : 132093242
Pangkat/Jabatan : III/c – Lektor
Kedudukan : Pembimbing I
- II Nama : Hendry Andry, S.Sos., M.Si
NIP/NPK : 910402182
Pangkat/Jabatan : III/c – Lektor
Kedudukan : Pembimbing II

Pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama : Ilmita Dwi Cahyanti
NPM : 147110436
Program Studi : Ilmu Administrasi / Administrasi Publik.
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Media dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

2. Pembagian dan pelaksanaan tugas Pembimbing I dan Pembimbing II berpedoman kepada SK Dekan No. 001/Fs-UIR/Kpts-PK/2010 tentang Pembagian Tugas Pembimbingan dan Perbaikan UP, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa Fisipol UIR Pekanbaru;
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalamnya segera diperbaiki sebagaimana seharusnya.

Kutipan : Surat keputusan ini disampaikan kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 29 Januari 2018
An. Dekan,


H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Ketua Prodi Adm. Publik
3. Yth. Ka. Labor Adm. Publik
4. Arsip. --SK Pembimbing.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 44/UIR-FS/KPTS/2019
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Ilmita Dwi Cahyanti
N P M	: 147110436
Program Studi	: Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. La Ode Syarfan., SE., M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Dia meirina Suri., S.Sos., M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Drs. Parjiyana., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Hendry Andry., S.Sos., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. Evi Zubaidah., S.Sos., I., M.PA | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Eko Handrian., S.Sos., M.AP | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 07 Februari 2019
An. Dekan,

H. Panca Setyo Prihatin., S.Ip., M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk penguji-----



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmpstsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/14884
TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

182010

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Nomor : 1593 /E-UIR/27-FS/2018 Tanggal 19 Oktober 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **ILMITA DWI CAHYANTI**
2. NIM / KTP : **147110436**
3. Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan**
7. Lokasi Penelitian : **DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN**

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 24 Oktober 2018



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

EVAREFITA, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19720628 199703 2 004

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Pelalawan
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pangkajenekeinci
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN
**DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Komplek Perkantoran Bhakti Praja Email : dpmptsp.pelalawan@gmail.com

Telp/Fax : 0761-95992. Telp. : 0761-95991

PANGKALAN KERINCI

REKOMENDASI

Nomor : 504/DPMPTSP/2018/9

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN PENELITIAN**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 32 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/14884 Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Dokumen ini adalah Arsip Mik
 Pelembagaan Universitas Islam Riau

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | ILMITA DWI CAHYANTI |
| 2. NIM/KTP | : | 147110436 |
| 3. Program Studi | : | ILMU ADMINISTRASI PUBLIK |
| 4. Jenjang | : | SI |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS PELAYANAN MEDIA DALAM PROMOSI PENYELENGARAAN KEGIATAN PEMERINTAHAN DAERAH DI BAGIAN KOMUNIKASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/PraRiset dan pengumpulan data ini.
- Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini dan terimakasih.

Dibuat di : Pangkalan Kerinci
 Pada tanggal : 5 November 2018

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN PELALAWAN**



HAMBALI

Pembina Utama Muda

NIP. 19581201 199003 1 001

Tembusan :

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.
- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pelalawan



PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN
JL. SAID HASYIM - PANGKALAN KERINCI

Website : <http://www.pelalawankab.go.id>

Email : diskominfo@pelalawankab.go.id

Kode Pos : 28300

Nomor : 311/Diskominfo/XI/2018/118
Lampiran :-
Perihal : Balasan Riset Penelitian

Pangkalan Kerinci, 06 Desember 2018
Kepada Yth
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik Universitas Islam Riau
Di-

Tempat

Memenuhi surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Nomor : 504/DPMPSTP/2018/9 tanggal 5 November 2018 dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa/ Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau di bawah ini:

Nama : ILMITA DWI CAHYANTI
NIM : 147110436
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Jenjang : S1
Judul Penelitian : ANALISIS PELAYANAN MEDIA DALAM PROMOSI PENYELENGGARAAN KEGIATAN PEMERINTAHAN DAERAH DI BAGIAN KOMUNIKASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN

Telah melakukan pengumpulan data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN



Drs. H. FAKHRIZAL, M.Si

Pembina Utama

NIP/ 19670915 199603 1 003

Analisis pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan

ABSTRAK

Ilmita dwi cahyanti

Kata Kunci: Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk Layanan, Pengelolaan Pengaduan, Pelayanan Media

Kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan) kepada pihak yang dilayani (Media atau wartawan) adalah berkenaan dengan peliputan dan pemuatan berita tentang aktifitas penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan. Dalam hal ini segala kegiatan penyelenggaraan pemerintah daerah di Kabupaten Pelalawan tersebut harus dipromosikan atau diberitakan kepada publik atau masyarakat. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimanakah pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Observationa Research*) dengan sifat penelitian deskriptif. Alat pengumpul data terdiri dari kuesioner, wawancara dan observasi. Hasil penelitian diperoleh bahwa persyaratan dalam pelayanan media merupakan syarat seperti dokumen, barang atau hal lainnya yang masih berhubungan yang harus di penuhi saat mengurus suatu jenis pelayanan, dalam hal ini persyaratan teknis yang dilakukan penyampaian di awal tergolong baik dan administrasi persyaratan yang ditentukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong tidak sulit. Prosedur merupakan suatu cara pelayanan yang diberikan bagi penerima pelayanan, meliputi: Tahapan pelayanan yang tergolong cukup baik dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan dalam kategori baik. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, meliputi: Waktu penyelesaian awal tergolong dalam kategori baik dan waktu pengelolaan berkas tergolong dalam kategori tidak baik karena dinilai pelaksanannya lama. Biaya atau tarif merupakan pembayaran yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan penerima layanan, dalam hal ini kesesuaian tariff yang sesuai sedangkan realisasi pembayaran yang dilakukan tergolong tidak sesuai. Produk layanan, yaitu hasil dari pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan, meliputi: jenis produk pesanan media yang tergolong sesuai dan hasil berita yang ditampilkan tergolong sesuai. Pengelolaan pengaduan adalah merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang meliputi: pengelolaan pengaduan tergolong baik dan layanan saran dan pengaduan tergolong cukup baik.

The Analysis of Media Service in Promoting The Imlementation of Local Government Activities at Communication Section of Department of Informatics and Communication Pelalawan Regency

ABSTRACT

Ilmita Dwi Cahyanti

Keywords: *Requirements, Procdures, Time, Cost, Service Product, Complain Management, Media Service*

The cooperation activities intertwined by Department of Informatics and Communication Pelalawan Regency with the parties served (Media or Journalists) is about the taking and broadcasting the news about the activities organized by the local government of Pelalawan Regency. The formulation of the problem in this research; how is the service of media in promoting the activities of Local Government at Communication Section in Department of Informatics and Communication Pelalawan Regency and what are the obstacle factors in media service in promoting the activities of Local Government at Communication Section, Department of Informatics and Communication, Pelalawan Regency. The method in this research used Observational Research with descriptive research characteristic. The instruments for collecting the data consisted of questionnaires, interview, and observation. The results of the research find out that the requirements in media service is the requirement (document or goods/others) which must be fulfilled in working on a kind of service, in this case the technical requirements which were explained earlier categorized into good and the adminsitration requirements determined by Department of Informatics and Communication Pelalawan Regency are categorized into easy. The procedure is the service etiquette standardized for the service recipient, covering: the service steps categorized into good enough and Standard Operational Procedures (SOP) implemented categorized into good category. The service time is the range of time needed to solve overall proces of services from each type of service, covering: The initial completion time categorized into good category, and files management time categorized into bad because the process took a long time. The cost is the fee charged to the service recipient in working on or accepting the service from the organizer with the amount is not determined based on the deal between the organizer and the service recipients, in this case, the cost suitability and the payment realization done categorized into inappropriate. The service product, which is the result of the service given and accepted in accordance with the provisions determined beforehand, covering: the type of service product by the media categorized into suitable and the result of the news displayed also categorized into suitable. The complain manegement is the mechanism of complain management covering.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah tiada kata dan ucapan yang pantas penulis ungkapkan melainkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya berupa kesehatan serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan keribaan baginda Rasulullah yakni Nabi Besar Muhammad SAW, dengan ucapan “Allahumma sholli’alaa Muhammad wa’alaa alihii syayidina Muhammad, selaku utusan Allah yang telah menyelamatkan dunia dan umatnya dari kegelapan akhlak dan ilmu pengetahuan, dan memberika pencerahan kepada umatnya dan dunia mengenal ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Allhamdulillah, adapun judul dari skripsi ini “analisis pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan” skripsi ini di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu bidang ilmu sosial program studi administrasi publik pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas Islam Riau.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat banyak terdapat kekurangan-kekurangan baik dari segi teknis penulisan maupun teoritisnya. Dengan demikian penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar skripsi ini lebih mendekati kesempurnaan. Penulis sangat berharap agar

skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca umumnya. Skripsi ini tidak akan berarti tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH,MCL selaku rector universitas islam riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mnuntut ilmu pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di universitas islam riau.
2. Bapak H. Panca setyo prihatins,S.IP., M.Si selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.sos,Msi selaku ketua prodi ilmu administrasi di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam riau.
4. Bapak Drs. Parjiyana., M.Si sebagai pembimbing I dan bapak Hendry Andry, S.sos,Msi sebagai pembimbing II, yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberi arahan dan masukan kepada penulias selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan ibu dosen fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam riau yang telah memberikan berbagai ilmu kepada penulis dan memperkaya pengetahuan penulis.
6. Kepada kedua orang tua tercinta yakni ayahanda sukadi dan ibunda winarsih yang selelu mensupport penulis dan membantu dalam segi materi maupun doa-

doanya sehingga penulis dapat mudah dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Abang terhebat saya yakni fredy andri anto yang juga membantu memotivasi penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan jurusan ilmu administrasi publik angkatan 2014 fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam riau yang namanya tidak bisa di sebutkan satu persatu.

Insyallah, atas kebaikan, motivasi dan saran serta dukungan dengan mulia yang pernah di berikan, insyallah akan menerima balasan dan pahala dari nya. Amin ya rabbal'amin.

pekanbaru, 27 Februari 2018
penulis

Ttd
Ilmita dwi cahyanti

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	16
A. Studi Kepustakaan	16
1. Konsep Administrasi.....	16
2. Konsep Organisasi	17
3. Konsep Manajemen	18
4. Konsep Manajemen Sumber daya Manusia.....	20
5. Konsep Manajemen Informasi	22
6. Konsep Pelayanan.....	23
7. Konsep Pelayanan Publik	25
8. Faktor-Faktor Pelayanan Publik	27
9. Media	28
10. Promosi	32
11. Penyelenggaraan pemerintah daerah.....	34
B. Kerangka Pikir	36
C. Hipotesis Diskroptis.....	37
D. Konsep Operasional	37

E. Operasionalisasi Variabel	38
F. Teknik Pengukuran	39
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Tipe Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Populasi Dan Sampel	46
D. Teknik Penarikan Sampel	48
E. Jenis dan Sumber Data.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan	51
1. Sejarah Singkat Kabupaten Pelalawan.....	51
2. Letak dan Luas Wilayah Kabupaten Pelalawan.....	52
3. Penduduk.....	53
B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan	54
1. Sejarah Berdirinya	54
2. Visi Misi.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Identitas Responden	60
1. Jenis Kelamin.....	60
2. Tingkat usia.....	61
3. Jenjang pendidikan.....	62
B. Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Dibagian Komunikasi Pada Dinas Komuniasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan	62
1. Persyaratan	63
2. Prosedur.....	68
3. Waktu	74
4. Biaya / Tarif	79
5. Produk Pelayanan.....	84
6. Pengelolaan Pengaduan.....	87
BAB VI PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR KEPUSTAKAAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jumlah Media Yang Lulus Dan Tidak Lulus Seleksi Kegiatan Promosi Penyelenggaraan Pembangunan Daerah Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan Anggaran 2017.....	7
II.1	Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan	46
III.1	Jumlah Populasi Dan Sampel Penelitian	53
IV.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan Tahun 2017.....	62
IV.2	Pegawai Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan Menurut Jenjang Pendidikan	64
IV.3	Pegawai Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan Menurut Jenjang Usia.....	65
V.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Mengenai Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	68
V.2	Distribusi Responden Menurut Tingkat Usia Mengenai Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	69

V.3	distribusi responden menurut jenjang Pendidikan mengenai analisis pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan.....	70
V.4	Tanggapan Responden Media Terhadap Indikator Syarat Teknis Tentang Waktu Penyampaian Persyaratan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan	71
V.5	Tanggapan Responden media terhadap indikator Persyaratan Administrasi Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	73
V.6	rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator persyaratan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	76
V.7	Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Tahapan Pelayanan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	77
V.8	Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan	78

V.9	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator prosedur Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	81
V.10	Tanggapan Responden media terhadap indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	83
V.11	Tanggapan Responden media terhadap indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	84
V.12	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator waktu Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	87
V.13	Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Kesesuaian Tarif Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	88
V.14	Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Realisasi Pembayaran Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan	

Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	89
V.15 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator biaya/tarif Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	91
V.16 Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Jenis Pesanan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	92
V.17 Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Hasil Terbitan Berita Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	93
V.18 Rekapitulasi Tanggapan responden terhadap indikator produk pelayanan media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	95
V.19 Tanggapan Responden terhadap indikator Tentang Penanganan Pengaduan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	96

V.20 Tanggapan Responden terhadap indikator Tentang Saran dan Masukan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	98
V.21 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator pengelolaan pengaduan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	100
V.22 Rekapitulasi hasil akhir tanggapan responden terkait dengan judul Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	101

DAFTAR GAMBAR

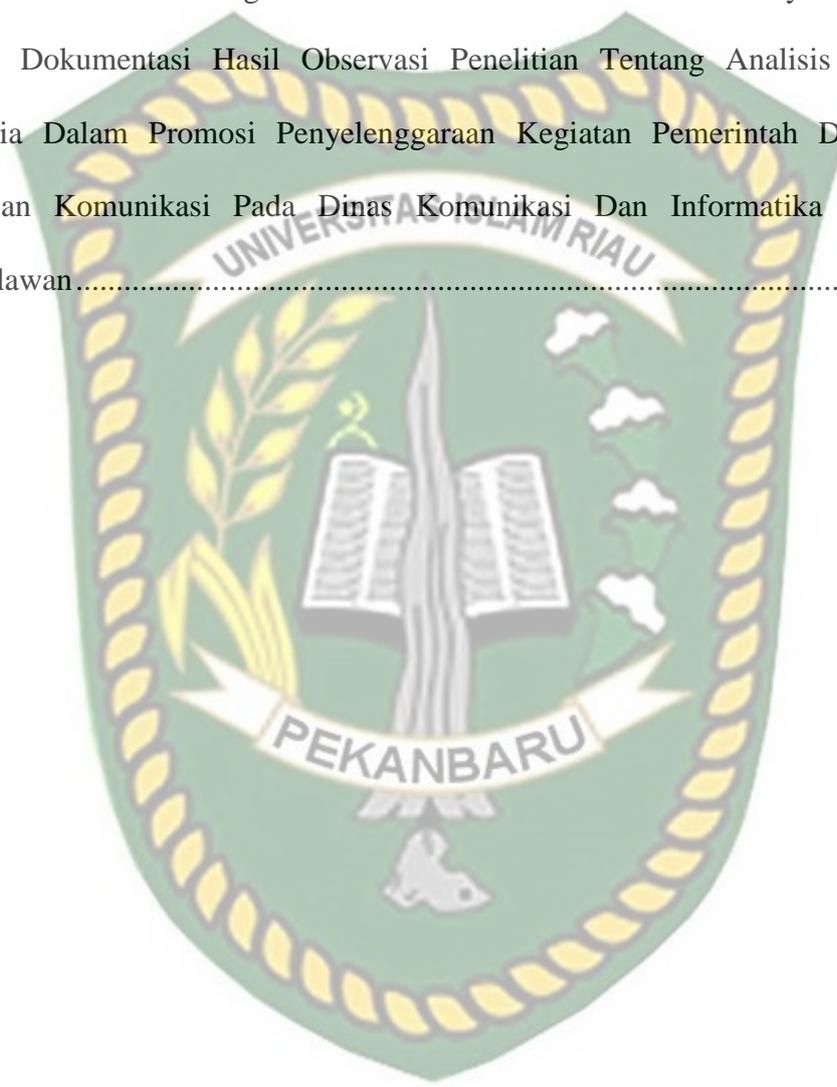
Gambar	Halaman
II.1 kerangka pikir penelitian analisis pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan	43
IV Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten pelalawan	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuesioner (Untuk Media Yang Melakukan Kerja Sama Dengan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan) Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	104
2. Daftar Wawancara (Untuk Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan Dan Kepala Bagian Komunikasi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan) Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	110
3. Rekapitulasi (telly) jawaban responden Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan	114
4. SK dekan fisipol UIR Nomor : 021/UIR-Fs/Kpts/2018 tentang penetapan dosen pembimbing penulisan skripsi dekan fisipol UIR an. Ilmita dwi cahyanti.....	115
5. Surat rekomendasi nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/14844 Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Riau, Perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset An. Ilmita Dwi Cahyanti.....	116

6. Surat Rekomendasi Nomor : 504/DPMPTSP/2018/9 Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Pelalawan, Perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset An. Ilmita Dwi Cahyanti 117
7. Foto Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan..... 118



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi adalah kumpulan orang dalam bekerja sama dengan melakukan beberapa agenda kegiatan penataan terhadap pekerjaan utama untuk memperoleh sebuah tujuan yang akan di capai. sedangkan administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok usaha untuk melakukan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah.

Organisasi merupakan kumpulan orang yang berada di suatu tempat yang memiliki tujuan bersama yang dimana setiap orang memiliki tanggung jawab masing-masing.

Manajemen adalah serangkaian tindakan yang terorganisir dimana didalamnya terdapat: perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), maupun pengawasan (controlling).

Salah satu kegiatan administrasi publik adalah kegiatan memberikan pelayanan. pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dihasilkan oleh suatu lembaga untuk pihak lain yang dimana hasil kegiatan tersebut tidak dapat di peroleh pihak tersebut. Pelayanan juga merupakan aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah atau rekan kerja.

Pelayanan dapat dilakukan oleh orang perorangan atau badan, baik swasta maupun pemerintah. Pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, dalam hal ini

merupakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Sebagai salah satu bentuk tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan khususnya di bagian komunikasi adalah memberikan pelayanan media kepada pihak media atau wartawan.

Pelayanan media yang diberikan oleh bagian komunikasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan adalah merupakan salah satu bentuk tugas pokok dan fungsi dalam bidang pelayanan khususnya pelayanan media kepada media atau wartawan, dalam hal ini tugas dan fungsi tersebut adalah membangun hubungan yang baik antara instansi pemerintah dan media, Sedangkan media dalam hal ini merupakan media masa sebagai sarana komunikasi untuk menyebarkan pesan secara serempak dan cepat kepada khalayak.

Hubungan media menjadi sangat penting dan dibutuhkan oleh instansi pemerintah dan media serta pemangku kepentingan karena instansi pemerintah merupakan sumber informasi mengenai kebijakan publik yang disebarluaskan oleh media, sedangkan media merupakan saluran informasi yang mempunyai jangkauan luas dalam membentuk opini serta menyerap aspirasi publik. Selanjutnya, masyarakat luas dan pemangku kepentingan merupakan pihak yang menjadi sasaran kebijakan publik dan terkait erat dengan hubungan media. Oleh sebab itu hubungan media harus dapat membangun citra dan reputasi instansi pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Bagian komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dalam menjalankan kegiatan hubungan media merupakan menjalin hubungan baik

dengan wartawan serta seluruh lini ataupun bagian dari lembaga pers. Wartawan adalah ujung tombak dimana dari para wartawan inilah sebuah peristiwa akan menjadi berita yang nantinya akan dipublikasikan. Bukan hanya itu humas juga perlu memperhatikan organisasi media dan asosiasi profesi wartawan. Organisasi-organisasi semacam ini tidak boleh diabaikan keberadaannya ketika seorang humas atau bagian komunikasi dan informasi melaksanakan program *media relations*.

Membangun hubungan yang baik antara instansi pemerintah dan media, perlu diwujudkan harmonisasi, saling membutuhkan dan menguntungkan, serta berkelanjutan. Data, informasi dan fakta yang disampaikan harus benar-benar dapat dimanfaatkan oleh media masa dan masyarakat. Oleh sebab itu pelayanan kerja sama antara pihak pemerintah dengan media juga harus berjalan dengan baik. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan) kepada pihak yang dilayani (Media atau wartawan).

Pelayanan kerja sama antara Pemerintah dengan pihak media telah diatur dalam “Pasal 12 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan: (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara. (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat,

penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai”.

Selain itu di dalam melakukan proses komunikasi dengan publik, pemerintah dapat menggunakan media sebagai saluranm baik itu media yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yang disebut dengan bidang Kehumasan dan media yang dikelola oleh pihak swasta. Sebagai perkembangannya saat ini pemerintah lebih menggunakan pihak swasta dalam mengelola pemberitaan.Hal ini disebabkan pertimbangan faktor efisiensi dan efektivitas pemerintahan serta pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan kerja sama publikasi pemerintah daerah melalui pihak swasta didasarkan “Keputusan Bupati Pelalawan Nomor 104 Tahun 2017 Tentang Penunjukan Media Masa Program Kerja Sama Informasi Dengan Mass Media Kegiatan Promosi Penyelenggaraan Pembangunan Daerah Kabupaten Pelalawan Tahun Anggaran 2017”. “Keputusan Bupati Nomor 104 Tahun 2017 tersebut menyebutkan media masa yang dapat bekerja sama dengan pemerintahan adalah media massa harian, media *online*, dan media elektronik serta menetapkan standard harga advertorial galeri dan iklan sesuai dengan kebutuhan”.

Kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan) kepada pihak yang dilayani (Media atau wartawan) adalah berkenaan dengan peliputan dan pemuatan berita tentang aktifitas penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah Kabuaten Pelalawan. Dalam hal ini segala kegiatan penyelenggaraan pemerintah daerah di Kabupaten Pelalawan tersebut harus dipromosikan atau diberitakan kepada public atau masyarakat.

Adapun jenis-jenis kegiatan promosi penyelenggaraan pemerintah daerah di Kabupaten Pelalawan sebagaimana dimaksud dalam “Keputusan Bupati Nomor 104 Tahun 2017 meliputi: Kegiatan penandatanganan nota kesepakatan, kunjungan kerja, peresmian, musyawarah perencanaan pembangunan daerah, evaluasi hasil rencana kerja, pemberian penghargaan, seminar, rapat kerja, koordinasi dan sinkronisasi kerja, dan kegiatan pemerintah daerah lainnya yang berhubungan dengan pembangunan daerah di Kabupaten Pelalawan”.

Untuk kerja sama kegiatan promosi penyelenggaraan pemerintah daerah di Kabupaten Pelalawan memiliki alur Standar Operasional Prosedur singkat Pelayanan Media adalah dimulai pengumuman kerja sama penerbitan advertorial, galeri dan iklan Pemerintah Kabupaten Pelalawan dengan media cetak harian, media cetak mingguan, media *online* dan media televisi. Bagi perusahaan yang berminat diminta untuk segera mengajukan permohonan kerja sama yang ditujukan kepada Bupati Pelalawan Cq Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dengan melampirkan persyaratan dokumen seperti: Profile perusahaan media, terbitan perdana (saat *launching*) media, photo mesin cetak media, surat penunjukan/pengangkatan Biro Kabupaten Pelalawan, foto copy Kartu Uji Kompetensi Wartawan (UKW) bagi wartawan daerah, photo kantor Biro/perwakilan, bukti kerja sama dengan Kabupaten/kota lainnya di Provinsi Riau dan terbitan 4 hari terakhir/4 edisi terakhir (bagi koran mingguan) serta proposal penawaran.

Tim seleksi dan verifikasi akan melakukan seleksi terhadap proposal kerja sama dari media yang masuk berdasarkan Keputusan Bupati Pelalawan Nomor 105

Tahun 2017 Tentang Tim Seleksi dan Verifikasi serta Penetapan Kriteria Poin Kerja Sama Pemerintah Kabupaten Pelalawan Dengan Media Cetak, Elektronik dan Televisi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pelalawan Tahun 2017. Jika telah memenuhi syarat maka akan dilanjutkan kerja sama dengan mengirim surat pesanan kepada media yang ditunjuk untuk meliput berita. Sedangkan pihak media yang tidak memenuhi syarat berarti tidak lulus dan tentunya tidak dapat melanjutkan kerja sama tetapi masih diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi kembali pada tahun berikutnya.

Selanjutnya, terhadap pihak media yang telah lulus verifikasi persyaratan memiliki kewajiban untuk mengirimkan penawaran harga liputan berita kepada Dinas Komunikasi dan Informasi, jika penawaran harga disetujui, maka pihak media disarankan untuk membuat draf atau desain berita penerbitan. Terhadap draf atau desain berita tersebut Diskominfo memiliki hak untuk mengoreksi (direvisi atau di setujui). Jika di setujui maka kewajiban dari media untuk menerbitkan berita yang telah dipesan oleh Diskominfo. Media berkewajiban menyebarluaskan informasi secara akurat dan terpercaya kepada masyarakat. Sebagai bukti telah diterbitkannya berita oleh media, maka media juga berkewajiban untuk memberikan bukti penerbitan berupa hasil cetak/situs/VCD untuk selanjutnya dilakukan penandatanganan Surat Pertanggungjawaban (SPJ). Kegiatan akhir dalam pelayanan media ini kewajiban dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten untuk melakukan pembayaran atas penerbitan berita ke rekening media dan hak media adalah menerima pembayaran atas hasil kerjanya.

Pelayanan kerja sama yang terjalin pada tahun 2017 antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dengan pihak media, terdiri dari media yang ada di Provinsi Riau, diantaranya media yang berasal dari Kota Pekanbaru, Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, Dumai, Kuantan Singingi dan Kabupaten Pelalawan. Sedangkan pelayanan kerja sama media yang paling banyak adalah pada media yang berasal dari Kabupaten Pelalawan. Berikut jumlah media yang mengajukan pelayanan kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Selanjutnya untuk mengetahui terbitan-terbitan media, seperti media cetak (harian dan mingguan), media *online* dan media televisi dalam program kerja sama informasi dengan mass media Kegiatan Promosi Penyelenggaraan Pembangunan Daerah Kabupaten Pelalawan anggaran Tahun 2017 yang lulus seleksi maupun yang tidak lulus seleksi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Media yang Lulus dan Tidak Lulus Seleksi Kegiatan Promosi Penyelenggaraan Pembangunan Daerah Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan Anggaran 2017.

No	Jenis Media	Nama Media	
		Lulus	Tidak Lulus
1	2	3	4
1	Media Cetak Harian	Riau Pos	Media ku
		Haluan Riau	Sanggar Pos
		Metro Riau	Kemuning Pos
		Tribun Pekanbaru	Bersama Riau
		Media Riau	
		Dumai Pos	
		Rakyat Riau	
		Riau Pesisir	

1	2	3	4
		Harian Vokal Pekanbaru Pos Pesisir Pos Meterto Riau Pekanbaru MX Radar Riau Koran Riau Harian Detil Berita Terkini Poros Riau Bengkalis Pos Harian Riau Info Riau Tempo Riau Net Sinar Pagi Baru Bisnis Indonesia	
	Jumlah	25	4
2	Media Cetak Mingguan	Tabloid Azam Utusan Melayu Seputar pelalawan Publik Riau Tabloid Bidik Riau Khatulistiwa Moral Pijar Riau Riau baru Putra Riau Intermezo Demokratis Pindo Merdeka The Baim Post Warta Sumatera Suara Persada Indonesia Putra Riau Potret Riau Melayu Expost Riau Karya Warta Riau Riau Jurnal Madani Tabloid Amanah Tabloid Pelita Merah Majalah Otonomi Plus SKU Amanat Rakyat	Bersama Riau Bersatu Riau Gema Riau Bersatu

1	2	3	4
		Tabloid Bidik	
		New Hunter	
		Gema Pesisir	
		Ungkap Riau	
		Media Geser	
		Jaya Pos	
		Suara Kedaulatan	
		Pena Amira	
		Marwah Riau	
		Bongkar News	
		Gatra	
		Be Magazine	
		Tirai Investigatif	
		Pelawan Tribun	
	Jumlah	40	3
3	Media Online	Cakplah.com	Gegap Gembita.com
		Riau Online.com	Kota Bertuah.com
		Riau Book.com	Bintang Pemuda.com
		Potret News.com	Karya Media.com
		Go Riau.com	Informatika.com
		Wartanesia. Com	Akurat.com
		Riau Green.com	
		Riau Terkini.com	
		Riau One.com	
		Hallo Riau.com	
		Riau Sky.com	
		Senuju.com	
		Dari Riau.com	
		Top Riau.com	
		Kabar Riau.com	
		Metro Terkini.com	
		Gagasan Riau.com	
		Cakplah.com	
		Riau Online.com	
		Riau Book.com	
		Potret News.com	
		Go Riau.com	
		Wartanesia. Com	
		Riau Green.com	
		Riau Terkini.com	
		Riau One.com	
		Hallo Riau.com	
		Riau Sky.com	
		Senuju.com	

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

1	2	3	4
		Dari Riau.com	
		Top Riau.com	
		Kabar Riau.com	
		Metro Terkini.com	
		Gagasan Riau.com	
		Suara Kaedaulatan.com	
		Sesama Riau.com	
		Antara Riau.com	
		Fokus Riau.com	
		Fakta Riau.com	
		Riau Trust.com	
		Riau Air.com	
		Segment New.com s	
		Oke Line.com	
		Radar Pekanbaru.com	
		Riau Citizen.com	
		Berita Riau.com	
		Riau Eksis.com	
		Forlet News.com	
		Riau Sidik.com	
		Riau Kontras.com	
		Riau Bangkit.com	
		Warta Riau.com	
		Riau Satu.com	
		Suluh Riau.com	
		Piramidnews.com	
		Kata Riau.com	
		Bidik Online.com	
		Bual-bual.com	
		Super Riau.com	
		Laskar.com	
		Lintas10.com	
		Liputan Riau.com	
		Siaga Online.com	
		Jelajah.com	
		Riau Terbit.com	
		Riau Terdepan.com	
		Suara Persada.com	
		Riau Detil.com	
		Riau Merdeka.com	
		Riau Bersatu.com	
		Koran Riau Net	
		Portal Riau.com	
		Berita Intermezo	

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

1	2	3	4
		Reportase Riau.com	
		Ekonomi Pos.com	
		Media Trans New.com	
		Salisma.com	
		Sigap.com	
		Pelalawan.com Nawa	
		Klik Riau.com	
		Riau Bertuah.com	
		Gemar Pesisir.com	
		Genews.com	
		Hebar Riau.com	
		President Post.com	
		Utusan riau.com	
		Realita Online.com	
		Riau Bernias.com	
		Protap Riau.com	
		Segmen News.com	
		Suara Buruh News	
		Topik News.com	
		Mimbar Kita.com	
		Media Trans.com	
		Amira Riau.com	
		Koran Riau net.com	
		Riau In.com	
		Riau Tribun.com	
		Suara Aktual.com	
		Riau Publik.com	
		Satelit Riau.com	
		Harian Riau.com	
		Riau Times.com	
		Riau Aktive.com	
		Riau Global.com	
		Spirit Riau.com	
		Nada Riau.com	
		Radar Bisnis.com	
		Suara Lira.com	
		Berita Klik.com	
		Pelita Riau.com	
		Riau Oke.com	
		Zambut TV.com	
		Bingkai Riau.com	
		Detak Riau.com	
		Oke Line.com	
		Riau Semesta.com	

1	2	3	4
		Editor Riau.com	
	Jumlah	100	6
4	Media Televisi	TVRI	
		TV One	
		Tras 7	
		Riau Canel	
		RTV	
		Selasih TV	
		TV Melayu	
		Ceria TV	
	Jumlah	8	0

Sumber: Dinas Infomasi dan Komunikasi Kabupaten Pelalawan, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa dari hasil verifikasi atau penyeleksian media yang dapat bekerja sama dengan Dinas komunikasi dan Informasi kabupaten Pelalawan adalah terdiri dari 25 media harian yang telah lulus seleksi dan 4 media tidak lulus seleksi. Untuk media mingguan yang lulus seleksi berjumlah 40 media dan tidak lulus seleksi berjumlah 3 media. Untuk media *Online* yang lulus seleksi berjumlah 100 media dan tidak lulus seleksi berjumlah 6 media, sedangkan untuk media televisi seluruhnya lulus seleksi yaitu berjumlah 8 media.

Dalam pelaksanaan kerja sama promosi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Daerah dengan pihak media tidak seluruhnya dapat berjalan dengan baik, masih ada terdapat kendala. Hasil survey awal penelitian yang penulis lakukan, dalam pelayanan kerja sama tersebut adalah sebagai berikut:

1. masih kurang transparannya (diskriminatif) Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan dalam memilih media untuk menerbitkan berita, dalam

hal ini adanya hubungan kedekatan yang bersifat subjektif sehingga mengurangi kesempatan media lain untuk ikut menerbitkan berita

2. Kurangnya komunikasi dan kunjungan yang terjadi antara media dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, hal ini juga disebabkan karena domisili media lebih banyak yang berada di luar Kabupaten Pelalawan, sehingga kurang memberikan umpan balik dalam menjalin hubungan kerja sama mempromosikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah.
3. Berita yang ditampilkan kurang memuaskan, misalnya pesanan berita yang diinginkan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan adalah tentang kegiatan peningkatan layanan puskesmas bagi masyarakat lengkap dengan point-point tetapi wartawan menampilkan atau membuat berita yang kurang lengkap dan tidak menampilkan profil atau gambar-gambar sesuai yang diinginkan pemesan (Dinas Kominfo).
4. Penerbitan berita yang tidak sesuai pesanan. Artinya, jika penerbitan berita dilakukan media tanpa pesanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, maka tentunya pelayanan dalam pembayaran tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, hanya akan melakukan pembayaran jika berita yang akan ditampilkan atau dimuat telah dipesan terlebih dahulu.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“ANALISIS PELAYANAN MEDIA DALAM PROMOSI PENYELENGGARAAN KEGIATAN PEMERINTAH DAERAH DI BAGIAN KOMUNIKASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

2. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini kegunaan yang diharapkan adalah :

a. Kegunaan Akademis

1. Menambah pengetahuan tentang pelayanan media dalam mempromosikan kegiatan pemerintah daerah
2. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang nantinya digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian lanjutan.

b. Kegunaan Praktis

1. Sebagai bahan pemikiran bagi Pemerintah Kabupaten Pelalawan khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan kepada pihak media atau pers dalam mempromosikan kegiatan penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah
2. Memberikan informasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika dalam upaya mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan media atau pers ini.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Pengertian Administrasi

Menurut The Liang Gie dalam Syafei (2009;14) administrasi merupakan seluruh rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan.

Lebih lanjut The Liang Gie menyebutkan bahwa artian di atas dimaksudkan sebagai administrasi dalam arti luas, sedangkan pengertian dalam arti sempit adalah administrasi sebagaimana yang sering didengar sebagai tata usaha. Secara lengkap unsur-unsur pelaksanaannya tersebut sebagai berikut:

- a. Pengorganisasian
- b. Manajemen
- c. Tata hubungan
- d. Kepegawaian
- e. Keuangan
- f. Perbekalan
- g. Tata usaha
- h. Perwakilan (dalam Syafei,2009;15)

Menurut Pfiffner dan Presthus (dalam Syafei,2009;23) pengertian administrasi publik adalah sebagai berikut:

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik
2. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara global, administrasi public proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah , pengarahan

kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

2. Pengertian Organisasi

Edwin B. Flippo mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan antara sumber daya (*among resources*) yang memungkinkan pencapaian sasaran (dalam Djatmiko,2004;1).

Pada hakikatnya, organisasi dan manajemen tidak dapat dipisahkan. Organisasi adalah alat manajemen untuk mencapai tujuannya . Organisasi adalah bentuk perserikatan untuk mencapai tujuan bersama (Fuad,2006;101).

Secara ringkas dapat diberikan batasan organisasi sebagai berikut:

1. Dalam arti badan, organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu
2. Dalam arti bagan, organisasi adalah gambaran skematis tentang hubungan kerja sama antara orang-orang yang terdapat dalam suatu badan untuk mencapai suatu tujuan.
3. Dalam arti dinamis, organisasi adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan, pembatasan tugas dan tanggung jawab, serta penetapan hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang untuk bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan.

Djarmiko (2004;2) menyebutkan bahwa dalam setiap organisasi terdapat tiga unsur dasar, yaitu:

- a. Orang-orang (sekumpulan orang)
- b. Kerja sama
- c. Serta tujuan yang akan dicapai

Demikian pula Fuad (2006;101) mengatakan bahwa dalam organisasi terdapat tiga faktor atau unsur penting, yaitu:

- a. Adanya sekelompok orang
- b. Adanya hubungan dan pembagian kerja diantara mereka
- c. Adanya tujuan yang ingin dicapai.

3. Manajemen

3.1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran perusahaan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Fuad,2006;93).

Menurut Malayu Hasibuan (2010;1) manajemen adalah ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut (Husen,2011;2) manajemen adalah suatu ilmu pengetahuan tentang seni memimpin organisasi yang terdiri atas kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian terhadap sumber-sumber daya yang terbatas dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran yang efektif dan efisien.

3.2. Fungsi Manajemen

Menurut (M. Fuad, dkk;2006;93) manajemen memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengarahan
4. Pengendalian

Fungsi-fungsi manajemen tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan titik permulaan atau awal apa saja yang akan dikerjakan untuk kedepannya. Perencanaan biasanya dibuat oleh manajer tetapi harus ada masukan dari bawahan meskipun akhirnya pemimpin yang akan menentukan segalanya. Ada empat tahap dasar suatu perencanaan yaitu menetapkan tujuan, merumuskan keadaan saat ini, mengidentifikasi atau menentukan kemudahan dan hambatan-hambatan, dan mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.

Dapat dikatakan bahwa perencanaan merupakan penetapan sasaran bagi kinerja organisasi di masa mendatang dan memutuskan upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk mencapainya (M.Fuad, dkk;2006;94).

Perencanaan adalah proses untuk menetapkan tujuan dan visi organisasi (perusahaan) sebagai langkah awal berdirinya sebuah organisasi. Fungsi perencanaan identik dengan penyusunan startegi, standar serta arah dan tujuan dalam mencapai tujuan perusahaan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses bagian manajemen yang memiliki arti membagi pekerjaan diantara para individu dan kelompok serta mengkoordinasi aktivitas mereka, agar setiap individu dapat mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tugasnya sehingga mereka dapat bekerja sama dengan baik dalam suatu perusahaan, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Fuad, dkk;2006;96).

Pengorganisasian berhubungan dengan bagaimana mengatur sumber daya baik manusia maupun fisik agar tersusun secara sistematis berdasarkan fungsinya masing-masing. Dengan kata lain, fungsi *organizing* ini lebih menekankan pada bagaimana mengelompokkan orang dan sumber daya agar menyatu.

3. Pengarahan

Kegiatan pengarahan ini dapat menyangkut masalah pemberian motivasi kepada bawahan, masalah kepemimpinan, serta masalah pengembangan komunikasi (M. Fuad, dkk;2006;97).

Fungsi manajemen dalam hal pengarahan lebih menekankan pada upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dengan optimal. Mulai dari pemberian bimbingan kerja, motivasi, penjelasan tugas rutin, dan lain sebagainya.

4. Pengendalian

Fungsi pengendalian lebih fokus pada evaluasi dan penilaian atas kinerja yang selama ini telah dilakukan dan berjalan. Fungsi pengendalian akan melihat apakah terdapat suatu hambatan atau tidak dalam proses mencapai tujuan organisasi.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

4.1. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Abdurrahmat Fathoni (2006:10) menyebutkan dimaksudkan dengan manajemen sumber daya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Sunyoto (2012;4) adalah pendekatan terhadap manajemen manusia tersebut didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia atau MSDM (*Human Resources Management*) menurut Subekhi (2012;1) adalah bagian dari fungsi manajemen. Jikalau manajemen menitik beratkan bagaimana mencapai tujuan bersama dengan orang lain, maka MSDM memfokuskan pada “orang”, baik sebagai subjek atau pelaku dan sekaligus sebagai objek dari pelaku.

4.2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia

Aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia ini menurut Sunyoto (2012;6) secara umum mencakup:

1. Rancangan organisasi
2. *Staffing*
3. *System reward*, tunjangan-tunjangan dan pematuhan
4. Manajemen performansi
5. Pengembangan pekerja dan organisasi
6. Komunikasi dan hubungan masyarakat

Aktivitas dan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Fuad (2006;110) adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan sumber daya manusia
2. Rekrutmen
3. Seleksi
4. Orientasi (induksi)
5. Latihan dan pengembangan
6. Pemeliharaan
7. Pemberhentian

5. Manajemen Informasi

5.1 Konsep manajemen informasi

Manajemen informasi bisa di konsepsikan sebagai studi tentang implementasi prinsip-prinsip manajemen pada bidang atau kegiatan yang terkait dengan akuisisi, organisasi, pengendalian, distribusi informasi, penggunaan informasi, yang semuanya ada dalam lingkup organisasi dengan tekanan pada upaya pengefektifan kinerjanya. Informasi dalam konteks ini meliputi semua jenis dan sumber-sumbernya, baik yang lahir di dalam organisasi sebagai akibat dari proses manajemennya, ataupun informasi yang lahir dari luar organisasi yang bersangkutan, namun memiliki relevansi dengan organisasi pengelola informasi di maksud (Yusup 2012;208).

5.2 Ruang Lingkup Manajemen Informasi

1. Manajemen informasi melingkupi seluruh aspek informasi dan sumber-sumber informasi guna menjadikannya kekuatan untuk perubahan dan pengembangan organisasi.
2. Informasi bias diintegrasikan ke dalam proses organisasi sehingga bias memengaruhi budaya, struktur, dan pola organisasi.
3. Dalam suatu organisasi, manajemen informasi sangat terkait dengan produk informasi, layanan informasi, alur informasi, dan penggunaan informasi.
4. Efektifitas manajemen informasi bias didasarkan pada adanya pengaruh yang timbul atas informasi terhadap organisasi.
5. Informasi dalam wujud apapun, sedikit banyak bias mewarnai banyak aspek dalam proses dan kinerja organisasi. Informasi lisan seperti diskusi interaktif, diskusi kelompok dalam rapat-rapat pimpinan, masukan-masukan lisan dari

anggota organisasi, dan sumber-sumber informasi lisan lainnya, bias berpengaruh terhadap arah perjalanan organisasi.

6. Informasi terekam juga tidak kalah pentingnya dalam menentukan arah, proses, dan kinerja organisasi. Sebagian besar keputusan-keputusan organisasi di ambil atau didasarkan kepada data dan informasi terekam. Hasil survey pasar, laporan hasil penelitian dan pengembangan organisasi, dan sumber-sumber tertulis lainnya, sering digunakan para pemimpin organisasi untuk menetapkan kebijakan-kebijakannya.

6. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan Akh. Muwafik Saleh (2010;99).

Pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh (J. Supranto;2016;228).

Pelayanan (*service*) menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh (Fajar Laksana; 2008;85) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Daryanto (2014;136) pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikannya dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Pendapat Gronroos sebagaimana dikutip oleh (Ratminto dan Atik Septi Winarsih; 2010:2):

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ivonne Wood (2009;5) ada juga yang mendefinisikan layanan sebagai sebuah fungsi tentang sebuah organisasi bisa konstan dan konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan mereka.

Menurut Cross dan Smith sebagaimana dikutip oleh Susi Suryani (2008;24), ada beberapa tahapan dalam pembentukan loyalitas pelanggan, adalah sebagai berikut:

1. *Awarenes Bonding*, yaitu menciptakan loyalitas melalui suatu pengiriman pesan oleh perusahaan kepada pasar sasaran misalnya pesan iklan, promosi, *public relation*, *sponships*, dan bentuk lainnya.
2. *Identity bonding*, yang merupakan komunikasi satu arah, misalnya publisitas.
3. *Relationship Bonding*, di mana adanya interaksi yang lebih besar antara perusahaan dengan pelanggan, dan kedua belah pihak terlibat secara aktif dalam pertukaran benefit.
4. *Community Bonding*, di mana perusahaan diikat dalam suatu komunitas.
5. *Advocacy Bonding*, di mana adanya unsur saling percaya diantara pelanggan dengan perusahaan dan persediaan pelanggan secara sukarela untuk merekomendasikan kepada pihak lain.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:34) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran
Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
2. *Ghost Shopping*
Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
3. *Lost Customer Analysis*
Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah agar dapat memahami mengapa hal itu bisa terjadi.
4. Survey kepuasan pelanggan
Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

7. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela sebagaimana dikuti oleh Harbani Pasolong (2008;199) adalah 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.

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rosady Ruslan, 2011;91).

“Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 Rosady Ruslan (2011;91) pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama. Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya. Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

“Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.

2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain (Rosady Ruslan;2011;92)".

8. Faktor-faktor Pelayanan Publik

“Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan”.

Dalam Bab II lampiran “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau”.

Adapun Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014”, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif

- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Adapun yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

9. Media

a. Pengertian Media

Media merupakan semua bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan. Kata media berasal dari kata latin, merupakan bentuk jamak dari kata “medium”. Secara harfiah kata tersebut mempunyai arti "perantara" atau "pengantar", yaitu perantara sumber pesan (*a source*) dengan penerima pesan (*a receiver*). Jadi, dalam pengertian yang lain, media adalah alat atau sarana yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak.

Pengertian media sebagaimana dimaksud dalam lampiran Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Hubungan Media di Lingkungan Instansi Pemerintah adalah media masa yang merupakan sarana komunikasi untuk menyebarkan pesan secara serempak dan cepat kepada khalayak (Komarudin,2014;249).

Media sosial adalah media komunikasi berbasis internet (*website, facebook, blog, dan twitter*) yang bersifat dua arah dan terbuka bagi siapa saja, yang memungkinkan para penggunanya dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi (Komarudin,2014;308).

b. Jenis Media

Jenis Media yang digunakan dalam hubungan media menurut Komarudin (2014;254) adalah:

1. Media cetak, yang meliputi surat kabar, majalah dan tabloid
2. Media penyiaran, yang meliputi radio siaran dan televisi siaran
3. Media daring (*online*), yaitu portal berita, media sosial, pesan layanan singkat, surat elektronik dan situsweb (*website*).

Jenis-jenis media juga disebutkan dalam lampiran “Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penulisan dan Presentasi Hubungan masyarakat Instansi Pemerintah”, yaitu:

1. Media cetak. Dalam bentuk siaran pers, cerita latar, buletin, artikel dan advertorial, profil instansi cetak, naskah pidato, ucapan hari besar, surat klarifikasi atas informasi yang tidak benar ya disampaikan melalui media masa (*later of denial*).
2. Media audio visual, dalam bentuk profil instansi audio visual, iklan layanan masyarakat dan materi presentasi.
3. Media sosial, antara lain dalam bentuk situs/*w ebsite*, *Facebook*, blog dan *Twitter*.
4. Kegiatan (*event*) khusus, antara lain adalah meliputi: *open house*, acara pemberian penghargaan, kontes/lomba, lokakarya, dan seminar.

Beberapa saluran yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan dan informasi juga disebutkan dalam juga disebutkan dalam lampiran “Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Komunikasi Organisasi Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah”, meliputi:

1. Media tradisional:
 - a. Kesenian dan budaya tradisional yang dimiliki di daerah setempat, seperti wayang, tanjidor, reog, ketoprak, angklung, dan lain-lainnya
 - b. Alat tradisional, seperti pentungan.
2. Media cetak:
 - a. Surat kabar
 - b. Majalah
 - c. Selebaran (*booklet*, *pamflet*, dan folder)
 - d. Papan pengumuman, buletin, baliho, spanduk dan papan reklame (*Billboard*).
3. Media elektronik:
 - a. Radio
 - b. Televisi
 - c. Papan reklame elektronik
 - d. Film
4. Media *on-line*
 - a) Media *on-line*, *newspaper on-line*, *magazine on-line*, *digital radio*, televisi digital dan situs
 - b) Jaringan sosial (*sosial network*) media: *facebook*, *twitter*, *blog*, *YouTube*, *slide-share*, *Linked in*, dan lain-lain.

Menurut Rosady Ruslan (2010;195) menyebutkan jenis media masa merupakan prioritas utama sebagai media atau alat untuk tujuan publikasi dan sebagai upaya penyampaian pesan-pesan atau informasi secara luas mengenai aktivitas Humas kepada pihak publik sasaran. Klasifikasi media masa adalah sebagai berikut:

1. Media cetak yang bersifat komersial, misalnya surat kabar harian, tabloid, majalah berita atau hiburan yang terbitannya secara berkala mingguan dan bulanan tersebar luas dan dibaca oleh masyarakat umum.
2. Media elektronik (*broadcast media*), seperti stasiun radio dan TV baik milik pemerintah (TVRI dan RRI) maupun stasiun TV swasta komersial (RCTI, SCTV, ANTV, dan TV swasta lainnya) dan radio swasta niaga lainnya yang mempunyai pendengar atau pemirsa dalam jumlah besar dan tersebar di seluruh Indonesia.

c. Arti Penting Hubungan Media

Sebagaimana diketahui bahwa media masa (komersial) dan nir masa (non komersial) tersebut mempunyai manfaat atau kegunaan, baik bagi pengelola (yang sekaligus bertindak sebagai komunikator), maupun pihak pembaca atau pemirsa (komunikasi) (yang menerima pesan-pesan tersebut), manfaat tersebut antara lain:

1. Media masa (komersial) menimbulkan pengaruh efek keserempakan (*stimultaneity effect*) dan “efek wah”. (*Demonstration effect*) yang luar biasa bagi masyarakat. Artinya, suatu pesan melalui media masa tersebut dapat diterima oleh komunikasi, baik sebagai pembaca, audiensi maupun pemirsanya yang jumlahnya relatif lebih banyak dan tersebar diberbagai tempat serta luas jangkauannya. Pemberitaannya melalui berbagai media masa mampu menghasilkan publisitas tinggi dalam waktu relatif singkat dan bersamaan.
2. Media *nir masa* (non komersial) cukup efektif dalam menunjang upaya proses publikasi, penyampaian pesan-pesan dan penyebaran informasi umumnya terbatas pada publik internal sebagai sarannya. Misalnya, media internal Humas: *company profil, annual reporter*, tabloid dan buletin, serta pamflet, spanduk, *direct mailing*, dan sebagainya yang sasaran pembacanya sangat terbatas (Rosady Ruslan, 2010;202-203).

Manfaat hubungan dengan media adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh pengetahuan kebudayaan di Indonesia sebanyak mungkin.
2. Untuk memperoleh tempat dalam pemberitaan budaya di Indonesia dan berimbang mengenai hal-hal yang menguntungkan kebudayaan di Indonesia.
3. Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat mengenai kebudayaan di Indonesia.
4. Untuk melengkapi data/ informasi yang berkaitan dengan budaya di Indonesia serta cara kita melestarikan budaya Indonesia.
5. Untuk mewujudkan hubungan yang stabil dan berkelanjutan yang dilandasi oleh rasa saling percaya dan menghormati sesama budaya di Indonesia
6. Membangun pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawab organisasi dan media massa.
7. Membangun kepercayaan timbal balik dengan prinsip saling menghormati dan menghargai kejujuran serta kepercayaan.
8. Penyampaian/perolehan informasi yang akurat, jujur, dan mampu memberikan pencerahan bagi publik. (<http://Wikipedia,2018;2>)

10. Promosi

Promosi adalah kegiatan untuk memperkenalkan sekaligus menjelaskan manfaat produk dan mutu yang dipasarkan kepada konsumen dengan tujuan agar volume pemasaran dapat meningkat (Suyadi Prawirosentono,2012;158).

Pada hakikatnya promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran. Yang dimaksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/membujuk, dan/atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan (Fandy Tjiptono;2012;219).

Menurut Fandy Tjiptono (2012;222) meskipun secara umum bentuk-bentuk promosi memiliki fungsi yang sama, tetapi bentuk-bentuk tersebut dapat dibedakan berdasarkan tugas-tugas khususnya. Beberapa tugas khusus itu atau sering disebut bauran promosi (*promotion mix, promotion blend, communication mix*) adalah:

1. *Personal selling*;
2. *Mass selling*, terdiri atas periklanan dan publisitas;

3. Promosi penjualan;
4. *Public relation* (hubungan masyarakat);
5. *Direct marketing*.

Sedangkan beberapa metode promosi yang dapat dilakukan menurut masa Suyadi Prawirosentono (2012;158) adalah sebagai berikut:

1. *Personal selling*, yaitu kegiatan promosi secara lisan
2. Iklan, yaitu bentuk promosi yang memperkenalkan produk melalui suatu media masa atau poster di tempat umum.
3. Publisitas, menggunakan berita komer di dalam media

Salah satu cara promosi adalah periklanan, fungsi iklan adalah:

1. Memberikan informasi
2. Membujuk atau mempengaruhi
3. Menciptakan kesan
4. Memuaskan keinginan
5. Sebagai alat komunikasi (Mursid, M, 2010;96).

Jenis- jenis periklanan dalam promosi dapat dibagi sebagai berikut:

1. Periklanan informasi
2. Iklan mengajak
3. Iklan meningkatkan (Nembah F. Hari timbul Ginting, 2011,202).

Promosi menurut William J. Stanton (dalam Danang Sunyoto, 2012;154) adalah bauran pemasaran perusahaan yang didayagunakan untuk memberitahukan,embujuk dan mengingatkan tentang produk.

11. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

Penyelenggaraan Pemerintah dalam kegiatan pembangunan memerlukan suatu sistem administrasi yang handal dalam arti mampu mengambil sembilan langkah secara tepat. Sembilan langkah tersebut adalah:

1. Penumbuhan motivasi untuk pembangunan
2. Perumusan dan pengambilan keputusan politik
3. Peletakan dasar hukum
4. Perumusan rencana pembangunan
5. Nasional
6. Kerinci rencana menjadi program kerja
7. Penentuan proyek-proyek pembangunan
8. Implementasi kegiatan pembangunan
9. Penilaian hasil-hasil yang dicapai
10. Penciptaan dan pembangunan suatu sistem umpan balik (Sondang P. Siagian, 2009; 151).

Setiap kegiatan penyelenggaraan Pemerintah daerah harus memenuhi standar kebijakan publik yang baik. Menurut Bridgman dan Davis (dalam Budi Setiyono, 2014; 147-150) menyebutkan produk kebijakan institusi publik yang baik harus memiliki 13 kriteria:

1. *Approoriante* (tepat dan pantas), artinya program kegiatan harus dibuat berdasarkan alasan yang jelas, menggunakan instrumen, fasilitas dan peralatan yang wajar.
2. *Efficient* (efisien), melaksanakan tugas dan fungsinya dengan cara yang efisien, artinya, harus dilakukan dengan biaya semurah mungkin atau menggunakan sumber daya seminimal mungkin.
3. *Effective* (efektif), mencari jalan yang paling mudah dan cepat mendapatkan hasil dan teknologi yang dipakai harus secanggih mungkin, dalam rangka mendapatkan efektivitas kinerja yang maksimal.
4. *Transparant* (transparan), bekerja dalam suasana yang terbuka, *accessible* (dapat dilihat, diperiksa, dipantau) oleh masyarakat.
5. *Equitable* (adil), memberikan pelayanan dan kinerja yang memperlakukan semua orang sederajat.

6. *Supporter by stakeholders* (didukung pihak terkait), bekerja dengan mendapatkan dukungan dari semua pihak ya sekiranya berkaitan dengan kebijakan dan tugas/mandat organisasi.
7. *Consistent* (konsisten), membuat kebijakan yang konsisten agar tidak membingungkan masyarakat.
8. *Flexible* (luntur), pelaksanaan kegiatan harus disesuaikan dengan keadaan atau si riil yang ada di lapangan
9. *Targeted* (memiliki sasaran) gerak, kebijakan, kegiatan dan operasional institusi publik harus memiliki target dan tujuan serta makna yang jelas. Target hendaknya sesuatu yang terukur (*measurable*), dapat dilihat dan dirasakan dengan jelas pemanfaatannya oleh mas. Dengan demikian, gerak dan aktivitas instansi publik adalah sesuatu yang berkualitas, tidak asal-asalan, serta dapat dipertanggungjawabkan pemanfaatannya.
10. *Comprehensive* (bersifat menyeluruh), secara keseluruhan kegiatan ini harus harmonis, tidak bertentangan dengan sektor lainnya.
11. *Sustainable* (berkelanjutan), ada kaitan yang satu dengan yang lain, ada tahapan, dan langkah-langkah terstruktur menuju vc pada hasil akhir yang ditetapkan.
12. *Clear measurement* (memiliki tolak ukur yang jelas), berhasil atau tidaknya hasil kerja yang akan dicapai har dapat diukur dalam skala yang jelas dan rasional, sehingga publik dapat memberikan penilaian dengan objektif
13. *Comprehensible* (mudah dipahami), kebijakan dan kegiatan merupakan sesuatu yang bisa dimengerti oleh semua orang, tidak bersifat *exclusive* (hanya dapat dipahami oleh orang tertentu saja).

Inu Kencana Syafiie (2006;62) menyebutkan:

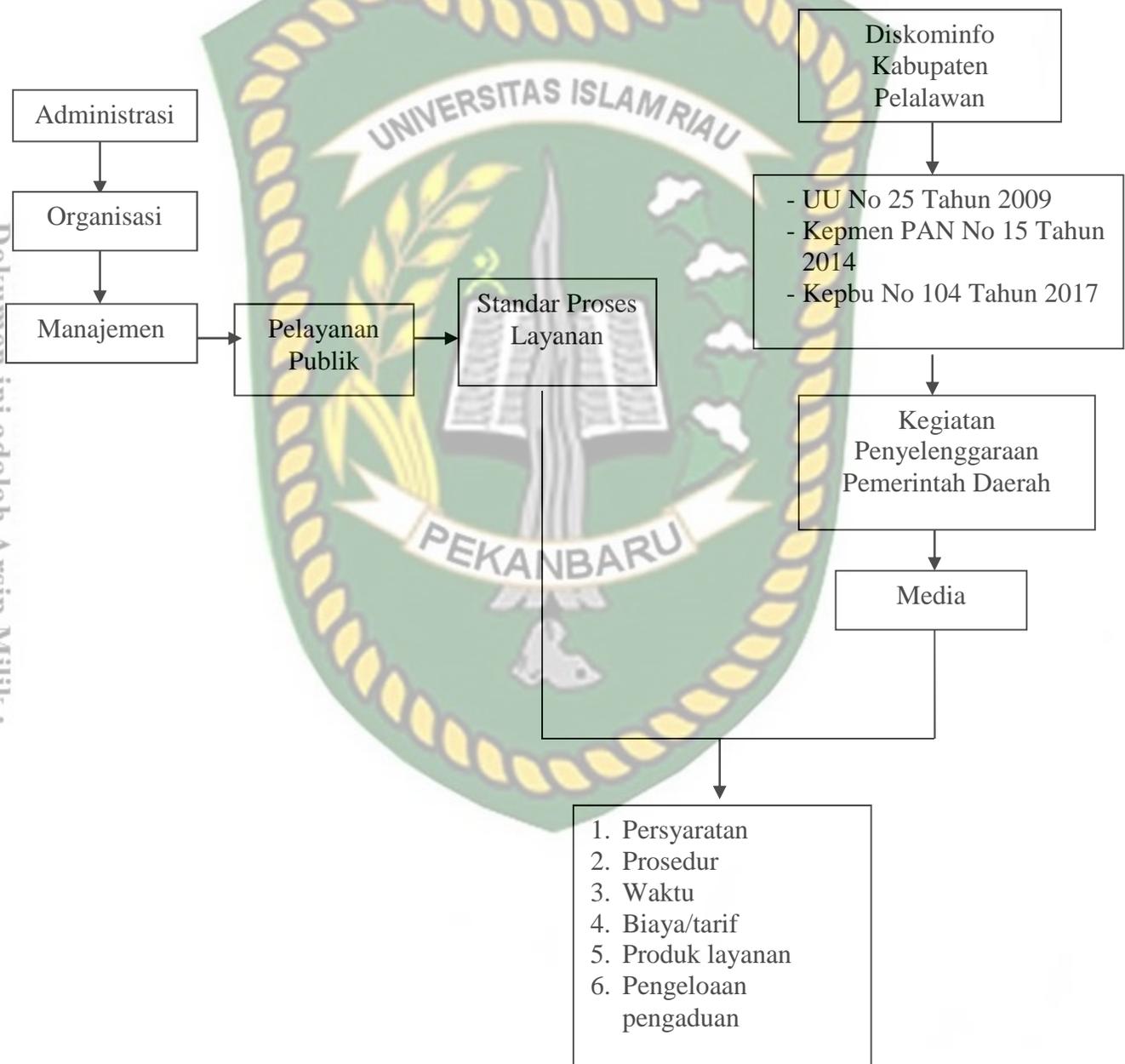
Pada kantor-kantor pemerintah secara umum bagian yang menangani masalah berkenaan dengan informasi adalah bagian publikasi dan dokumentasi. Informasi terhadap berbagai tekanan pero baru dapat diberikan setelah memiliki dokumentasi yang baik berupa rekaman kaset, Vidio, catatan tulisan, foto, dan lain-lainya. Setelah itu baru dipublikasikan. Jadi, informasi tetap dipakai proses penghimpun, pengumpulan, pencatatan, perekaman, pemotretan, pengolahan, penggandaan, pendistribusian, pengiriman, penyimpanan, pemeliharaan, pengarsipan, pendokumentasian, penyusutan, pemusnahan, mengeksposan, dan penyebarluasan.

Kegiatan pemerintah daerah meliputi;

1. *Open house*,
2. Acara pemberian penghargaan,
3. Kontes/lomba,
4. Lokakarya, dan
5. Seminar (Komarudin,2014;300)

B. Kerangka Pikir

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian



C. Hipotesis Deskriptif

Hipotesis deskriptif dalam penelitian ini adalah : Diduga pelayanan kerja sama antara bagian informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawandengan media dalam untuk mempromosikan penyelenggaraanya kegiatan pemerintah daerah dipengaruhi oleh faktor: Persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tariff, produk layanan, dan pengeloaan pengaduan

D. Konsep Operasional

Guna menghindari kesalahpahaman terhadap pengertian judul dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan terhadap judul yang dirangkum dalam konsep sebagai berikut:

1. Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada pihak media atau pers untuk meliput berita tentang kegiatan atau aktifitas pemerintah daerah.
2. Pelayanan publik merupakan 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.
3. Promosi adalah komunikasi yang persuasif, mengajak, mendesak, membujuk dan meyakinkan. Promosi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah meliput dan menerbitkan berita yang dilakukan oleh pihak media yang ditunjuk tentang kegiatan dan aktitas pemerintah daerah.

4. Penyelenggaraan kegiatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala aktivitas dan kegiatan pemerintah daerah seperti: kegiatan (*event*) khusus acara pemberian penghargaan, kunjungan kerja, lokakarya, seminar, pelatihan dan perlombaan.
5. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia
6. Kabupaten Pelalawan adalah merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah provinsi, yang dipimpin oleh seorang Bupati

E. Operasionlisasi Variabel

Tabel II. 1: Operasionalisasi variabel penelitian Tentang Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

Konsep	Varibel	Indikator	Dimensi (Subindikator)	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat (Daryanto,2014;136)	Standar proses pelayanan	1. Persyaratan 2. Prosedur	a. Syarat teknis b. Syarat administrasi a. Tahapan pelayanan b. Standar Operasional Prosedur (SOP)	Baik Cukup baik Tidak baik Baik Cukup baik Tidak baik

		3. Waktu	a. Penyelesaian awal b. Penyelesaian akhir	Baik Cukup baik Tidak baik
		4. Biaya/tarif	a. Biaya pelanggan b. Biaya pengelola	Baik Cukup baik Tidak baik
		5. Produk layanan	a. Jenis produk b. Hasil produk	Baik Cukup baik Tidak baik
		6. Pengelolaan pengaduan	a. Bentuk pengelolaan b. Prosedur pengaduan	Baik Cukup baik Tidak baik

F. Teknik Pengukuran

Untuk Menjaga agar penelitian dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka penulis menetapkan konsep operasional yang digunakan untuk mengukur indikator penelitian dengan menggunakan Skala Likert. Dimana variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variable. Kemudian indicator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiono, 2008:107)

Jawaban Setiap instrument mempunyai gradasi dari yang positif hingga yang negative berupa:

- a. Baik
- b. Cukup Baik
- c. Tidak Baik

a. Ukuran Variabel

Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 67 % - 100 %.

Cukup Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 34% - 66 %.

Kurang Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 1 % - 33%.

b. Variabel Indikator

1. Persyaratan

Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 67 % - 100 %.

Cukup Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 34% - 66 %.

Kurang Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 1 % - 33%.

2. Prosedur

Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 67 % - 100 %.

Cukup Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 34% - 66 %.

Kurang Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 1 % - 33%.

3. Waktu

Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 67 % - 100 %.

Cukup Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 34% - 66 %.

Kurang Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 1 % - 33%.

4. Biaya / Tarif

Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 67 % - 100 %.

Cukup Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 34% - 66 %.

Kurang Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 1 % - 33%.

5. Produk Layanan

Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 67 % - 100 %.

Cukup Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 34% - 66 %.

Kurang Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 1 % - 33%.

6. Pengelolaan Pengaduan

Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 67 % - 100 %.

Cukup Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 34% - 66 %.

Kurang Baik : Apabila Seluruh Sub Indikator Penelitian Terealisasi Dengan Baik Dan Total Skor Dari Seluruh Jawaban Responden Untuk Keseluruhan Indikator Variabel 1 % - 33%.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dilihat dari jenisnya, maka penelitian ini dapat digolongkan kepada metode penelitian lapangan (*Observational Research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian. Sedangkan sifat penelitian ini adalah Deskriptif, yaitu suatu penelitian yang memberikan gambaran secara jelas dan terperinci tentang pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan Pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan yang beralamat di Jalan Sultan Syarifkasim Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan sebagai instansi utama yang ditugaskan oleh Bupati Kabupaten Pelalawan untuk melakukan kerja sama dengan media untuk menyebarkan informasi kegiatan penyelenggaraan Pemerintah Daerah kepada publik atau masyarakat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, Kepala Bidang Komunikasi, dan pihak media *on-line* dan media cetak berjumlah 175 media.

1. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi. Mengingat media yang menjalin kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan cukup banyak, maka penulis hanya mengambil sampel 10 pihak media *online*, media harian berjumlah 3 media, media mingguan berjumlah 2 media serta media televisi berjumlah 1 media. Berikut ini adalah jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini pada tabel berikut:

Tabel III.1. Jumlah Populasi dan Sanpel Penelitian

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Media <i>on-line</i>	100	10	100%
2	Media cetak harian	25	3	100%
3	Media cetak mingguan	40	2	100%
4	Media televisise	8	1	100%
	Jumlah	173	16	-

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, media online yang di jadikan sampel berjumlah 20 media, dengan penjelasan peneliti mengambil 10 media online yang sering di gunakan / mendapatkan pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan yaitu media riau online.com, potret news.com, go riau.com, riau one.com, hallo riau.com, antara riau.com, fokus riau.com, kata riau.com, riau citizen.com, portal riau.com dan 10 media online yang jarang digunakan/ jarang mendapatkan pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan yaitu cakaplah.com, riau green.com, riau sky.com, senuju.com, dari riau.com, top riau.com, riau air.com, riau sidik.com, riau kontras.com, riau satu.com. kemudian peneliti juga mengambil 6 media cetak harian sebagai sampel dengan penjelasan 3 media cetak harian yang sering digunakan / mendapatkan pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan yaitu riau pos, haluan riau, pekanbaru MX dan 3 media cetak harian yang jarang di gunakan atau mendapatkan pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan yaitu rakyat riau, riau pesisir, harian detail. Selanjutnya peneliti mengambil 4 sampel dari media cetak mingguan dengan penjelasan 2 media yang sering digunakan / mendapatkan pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan yaitu seputar pelalawan , pelalawan tribun serta 2 media cetak mingguan yang jarang digunakan / mendapatkan pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan yaitu tabloid azam dan publik riau. Selanjutnya peneliti mengambil 2 sampel media televise dengan penjelasan 1 media yang sering digunakan / mendapatkan pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelawaan yaitu RTV dan 1 media yang jarang

digunakan atau mendapat pesanan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan yaitu Trans7.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu dengan pertimbangan dari penulis sendiri. Adapun pertimbangan penulis dalam memilih sampel tersebut adalah memilih sampel (media) yang sering meliput berita, dalam hal ini media yang sering mendapat pesanan berita dari Dinas Kominfo, sedangkan pertimbangan penulis memilih sampel (media) yang jarang meliput berita atau jarang mendapat pesanan berita adalah karena penulis ingin melihat perbandingan tanggapan yang diberikan oleh media yang jarang mendapat pesanan berkenaan dengan pelayanan media yang diberikan kominfo kepada para media.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini ada 2 jenis data yang penulis gunakan, yaitu:

a. Data Primer

Data ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau informan yang dilakukan dengan interview (wawancara). Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan untuk membantu agar wawancara tidak lari dari topik dan tujuan yang ingin diperoleh, sehingga informasi yang didapat sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiono, 2018:220)

Data primer ini berkenaan dengan proses pelayanan kerja sama antara bagian informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dengan

media dalam untuk mempromosikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah faktor yang mempengaruhi pelayanan kerja sama tersebut.

b. Data Sekunder

Data ini adalah data yang diolah atau ditulis orang lain, data ini diperoleh dari majalah, penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini, dan tulisan-tulisan diinternet (Sugiono, 2018:221). Untuk melengkapi dan mendukung data primer dari masalah penelitian ini, maka digunakannya arsip-arsip dan keterangan lainnya yang mempunyai hubungan dengan permasalahan di penelitian ini yaitu keadaan geografis Kabupaten Pelalawan, kependudukan, keadaan dan mata pencaharian penduduk, dan bidang pembangunan dan prasarana umum, serta keadaan status dan kondisis pertanahan di wilayah Kabupaten Pelalawan, serta profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang berguna untuk penelitian ini maka digunakan teknik pengumpulan data, berikut ini beberapa cara yang digunakan pada teknik pengumpulan data pada penelitian ini:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi kepada informan pada subjek penelitian secara langsung. Wawancara ini dilakukan dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dan Kepala Bidang Komunikasi.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah cara mengumpulkan data dengan menyebarkan angket/daftar pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini berkenaan dengan proses pelayanan kerja sama antara bagian informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dengan media dalam untuk mempromosikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah faktor yang mempengaruhi pelayanan kerja sama tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu analisa dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan dan mentabulasi data. Data yang diperoleh dalam pengolahannya dapat dibagi ke dalam dua cara, dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner penulis sajikan dalam bentuk tabel sedangkan data yang diperoleh dari hasil wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat yang jelas, selanjutnya data yang telah terkumpul tersebut penulis analisis, yaitu menganalisis dengan menghubungkan dengan teori-teori yang relevan pada skripsi ini dan selanjutnya penulis menari kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada ketentuan yang bersifat khusus

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

1. Sejarah Singkat Kabupaten Pelalawan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan 8 (delapan) Kabupaten/Kota di Propinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan Operasional pemerintah daerah tanggal 5 Desember 1999, salah satu diantaranya adalah Kabupaten Pelalawan yang memiliki luas wilayah 12.490,42 Km² dan pada awal terbentuknya terdiri dari 4 Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kuras
3. Kecamatan Bunut
4. Kecamatan Kuala Kampar

Dengan ibukotanya berkedudukan di kota Pangkalan Kerinci yang merupakan bagian wilayah Kecamatan Langgam, sejak tahun 2001 Kabupaten Pelalawan mengalami pemekaran menjadi 10 Kecamatan yang terdiri dari, Kecamatan :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kerinci
3. Kecamatan Pangkalan Kuras
4. Kecamatan Ukui

5. Kecamatan Pangkalan Lesung
6. Kecamatan Bunut
7. Kecamatan Pelalawan
8. Kecamatan Kuala Kampar
9. Kecamatan Teluk Meranti
10. Kecamatan Kerumutan

Kabupaten Pelalawan terus melaju dan meningkatkan segala pembangunan dengan melakukan pemekaran wilayah dari 10 Kecamatan menjadi 12 Kecamatan, Kecamatan yang baru dimekarkan pada bulan Oktober 2005, adalah :

1. Kecamatan Bandar Si Kijang
2. Kecamatan Bandar Petalangan

Sebagai salah satu Kabupaten yang berasal dari pemekaran Kabupaten Kampar, saat terbentuk belum memiliki DPRD Kabupaten. Semenjak terbentuknya Kabupaten Pelalawan tahun 1999 dan menjelang terbentuknya DPRD Kabupaten Pelalawan sampai dengan terpilihnya Bupati yang definitive, Kabupaten Pelalawan dipimpin oleh Bapak Drs. Azwar AS sebagai pelaksana tugas Bupati.

2. Letak dan Luas Wilayah Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan terletak di Pesisir Pantai Timur pulau Sumatera antara 1,25' Lintang Utara sampai 0,20' Lintang Selatan dan antara 100,42' Bujur Timur sampai 103,28' Bujur Timur dengan batas wilayah :

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak (Kecamatan Sungai Apit dan Kecamatan Siak); Kabupaten Kepulauan Meranti (Kecamatan Tebing Tinggi Timur)

- Sebelah Selatan : Kabupaten Indragiri Hilir (Kecamatan Kateman, Kecamatan Mandah, dan Kecamatan Gaung); Kabupaten Indragiri Hulu (Kecamatan Rengat, Kecamatan Pasir Peny, Kecamatan Peranap, dan Kecamatan Kuala Cenayu); Kabupaten Kuantan Singingi (Kecamatan Kuantan Hilir, dan Kecamatan Singingi)
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar (Kecamatan Kampar Kiri, Kecamatan Siak Hulu); Kota Pekanbaru (Kecamatan Rumbai dan Tenayan Raya);
- Sebelah Timur: Propinsi Kepulauan Riau.

Pelalawan kurang lebih 13.924,94 Ha. Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 kecamatan dengan kecamatan terluas adalah Kecamatan Teluk Meranti yaitu 423.984 Ha (30,45 %) dan yang paling kecil adalah Kecamatan Pangkalan Kerinci dengan luas 19.355 Ha atau 1,39% dari luas Kabupaten Pelalawan.

3. Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan tahun 2017 adalah 407.254 jiwa. Terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 209.018 jiwa dan perempuan 198.23 jiwa yang tersebar di 12 kecamatan dengan penduduk terbanyak ada di Pangkalan Kerinci yaitu 111.385 jiwa dan terendah di Bandar Petalangan 14.106 jiwa. Kepadatan penduduk menunjukkan perbandingan jumlah penduduk dengan luas wilayah. Secara umum tingkat kepadatan penduduk di Kabupaten Pelalawan 29 jiwa per km². Kecamatan dengan tingkat kepadatan tertinggi adalah Kecamatan Pangkalan Kerinci 575 jiwa per km². Sedangkan

kepadatan terendah di Kecamatan Teluk Meranti, 4 jiwa per km². Berikut jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan Tahun 2017

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Rasio Jenis Kelamin
1	Langgam	15.370	14.427	29.797	107
2	Pangkalan Kerinci	56.843	54.542	111.385	104
3	Bandar Sei Kijang	16.506	15.402	31.908	107
4	Pangkalan Kuras	29.595	28.175	57.770	105
5	Ukui	20.320	18.444	38.764	110
6	Pangkalan Lesung	16.109	15.038	31.147	107
7	Bunut	7.596	7.475	15.071	102
8	Pelalawan	10.043	9.171	19.214	110
9	Bandar Petalangan	7.068	7.038	14.106	100
10	Kuala Kampar	9.182	8.837	18.019	104
11	Kerumutan	11.880	11.407	23.287	104
12	Teluk Meranti	8.506	8.280	16.786	103
	Jumlah	209.018	198.236	407.254	105

Sumber: BPS Kabupaten Pelalawan, 2017

B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten

Pelalawan

1. Sejarah Berdirinya

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dibentuk sebagai salah satu perangkat daerah yang membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan urusan pemerintahan. Sebagaimana diamanatkan dalam “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah pada Bagian Ketiga

Perumpunan Urusan Pemerintahan Pasal 22 ayat 3 bahwa dalam hal beberapa urusan yang ditangani oleh satu perangkat daerah”, maka penggabungannya sesuai dengan perumpunan urusan pemerintahan yang dikelompokkan bentuk dinas dan lembaga teknis daerah, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan sebuah pemekaran dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika juga merupakan gabungan dari bidang statistik yang berada di Bappeda dan dengan Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Pelalawan berdasarkan “Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 07 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pelalawan”.

Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian sebagaimana telah diatur dalam “Peraturan Bupati Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan”.

2. Visi Misi

Visi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan adalah Mewujudkan Dinas Komunikasi dan Informasi Sebagai Pusat Komunikasi dan Informatika Daerah.

Misi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika yang memadai.

2. Meningkatkan pelayanan informasi dan telekomunikasi.
3. Meningkatkan kualitas SDM dalam bidang komunikasi dan informatika.
4. Meningkatkan kerjasama dengan lembaga terkait dan media massa

3. Keadaan Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan

Gambaran umum keadaan pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan meliputi: Keadaan pegawai dirinci menurut tingkat pendidikan dan usia.

1. Keadaan Pegawai Dirinci Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal yang dipakai oleh pemerintah serta disahkan oleh departemen pendidikan. Berikut ini pegawai kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan dilihat atau dirinci berdasarkan tingkat pendidikan, sebagaimana tertera pada tabel berikut ini:

Tabel IV.2. Pegawai Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan Menurut Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
3	SMA	7	13,47
4	Diploma 3	3	5,78
5	S1	40	76,92
6	S2	2	3,84
Jumlah		52	100

Sumber: Diskominfo, 2017

Tabel IV.2 menunjukkan bahwa dari 52 orang pegawai Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan memiliki tingkat pendidikan jenjang pendidikan SMA berjumlah 7 orang (13,46%), jenjang pendidikan

Diploma 3 berjumlah 3 orang (5,78%), jenjang pendidikan SI berjumlah 40 orang (76,92%) dan jenjang pendidikan S2 berjumlah 2 orang (3,84%). Dari jenjang pendidikan yang dimiliki pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan tersebut yang paling banyak adalah tingkat pendidikan S1.

2. Keadaan Pegawai Dirinci Menurut Usia

Berkenaan dengan keadaan pegawai Kantor Lurah Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan berdasarkan usia, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.3. Pegawai Menurut Tingkat Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20-25 tahun	9	17,30
2	26-35 tahun	10	19,23
3	36-45 tahun	26	50,00
4	46 -55	7	13,47
	Jumlah	52	100

Sumber: Diskominfo, 2017

Berdasarkan tabel IV.3 di atas dapat dilihat bahwa usia pegawai Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan adalah terdiri dari usia 20-25 tahun yang berjumlah 9 orang (17,30%), pegawai yang berusia 26-35 tahun berjumlah 10 orang (19,23%), usia 36-45 tahun berjumlah 26 orang (50,00%), dan usia 46-55 tahun berjumlah 7 orang (13,47%). Melihat usia tenaga kerja atau pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan di atas dapat diketahui bahwa usia pegawai termasuk kepada usia produktif, yaitu di usia yang layak dalam bekerja.

4. Struktur Organisasi

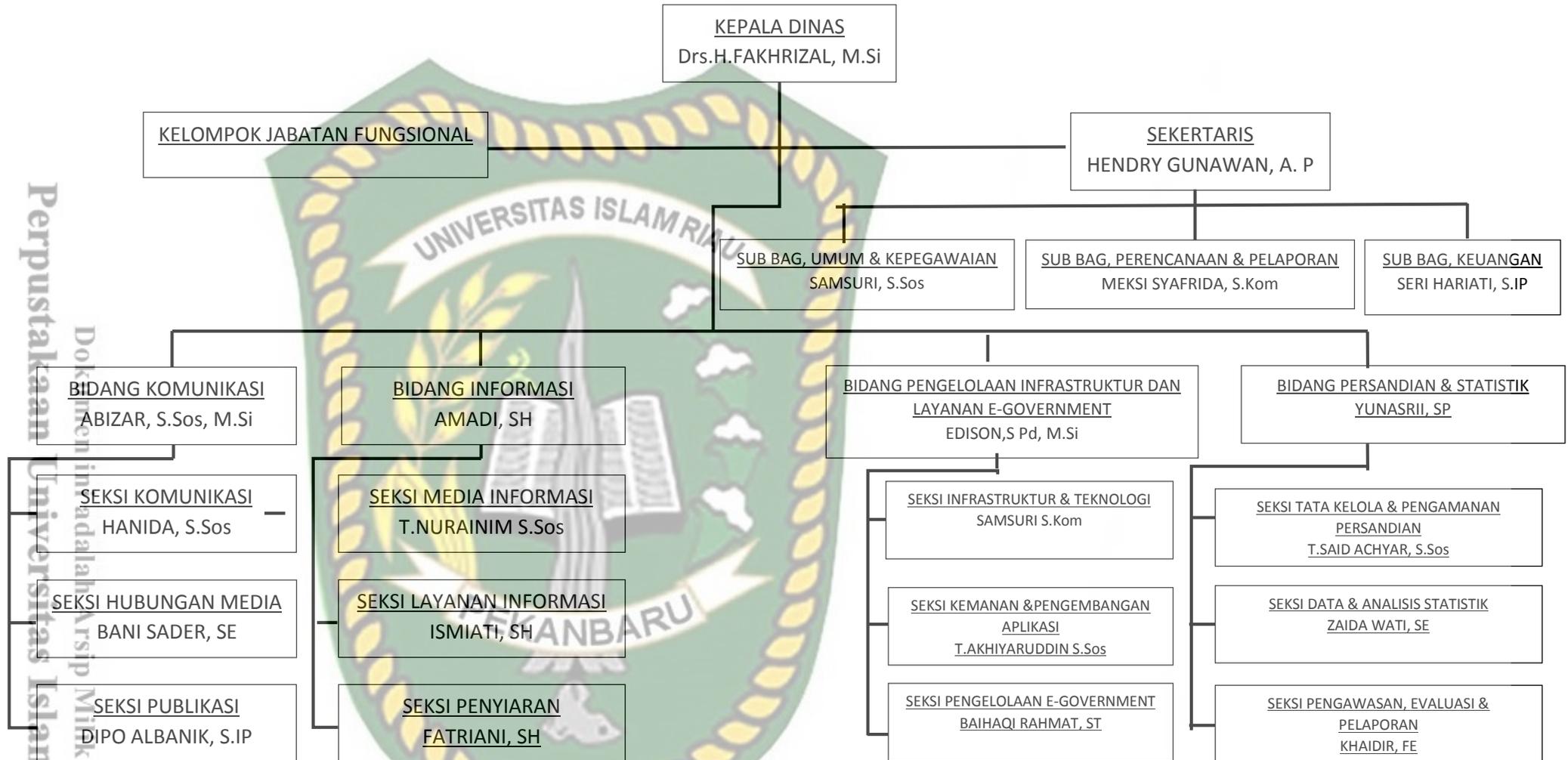
Struktur Organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian baik secara posisi maupun tugas yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan. Berikut struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan:



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Pelalawan





Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan karakteristik responden yang penulis pilih sebagai sampel dalam penelitian ini. Identitas responden tersebut mendukung dalam penelitian penulis dengan rumusan masalah pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

1. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jika ditinjau responden menurut jenis kelaminnya, maka akan penulis paparkan pada tabel berikut ini:

Tabel V.1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Mengenai Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	14	87,5 %
2	Perempuan	2	12,5 %
Jumlah		16	100 %

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian

Dari tabel V.1 menunjukkan bahwa dari 16 orang responden yang terpilih, ternyata jumlah responden (wartawan) berjenis kelamin laki-laki lebih banyak

sebagai perwakilan media jika dibandingkan wartawan (responden) berjenis kelamin perempuan. Dalam hal ini untuk responden laki-laki berjumlah 16 orang (87,5%) dan responden perempuan berjumlah 2 orang (12,5%).

b. Responden Menurut Tingkat Usia

Berkenaan dengan tingkat usia responden atau wartawan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.2. Distribusi Responden Menurut Tingkat Usia Mengenai Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	18-25 tahun	2	12,50 %
2	26-35 tahun	6	37,50%
3	36-45 tahun	5	31,25%
4	46 -50 tahun	3	18,75%
Jumlah		16	100 %

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dilihat bahwa usia responden terdiri dari 18-25 tahun yang berjumlah 2 orang (12,5%), kelompok usia 26-35 tahun berjumlah 6 orang dan kelompok usia 36-45 tahun berjumlah 5 orang (31,25%) serta kelompok usia 46-50 tahun berjumlah 3 orang (31,25%) Dengan demikian usia responden terbanyak terdapat pada kelompok usia 26-35 tahun.

c. Responden Menurut Jenjang Pendidikan

Berkenaan dengan jenjang pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.3. distribusi responden menurut jenjang Pendidikan mengenai analisis pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	3	18,75 %
2	Diploma 3	2	12,50%
3	S1	11	68,75%
Jumlah		16	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian

Tabel V.3 menunjukkan bahwa dari 16 orang responden yang terpilih, menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan mulai dari SMA sebanyak 3 orang (18,75%). Untuk responden dengan tingkat pendidikan Diploma berjumlah 2 orang (12,50%), tingkat pendidikan D3 berjumlah 2 orang (12,50) dan tingkat pendidikan S1 berjumlah 11 orang (68,75%). Dengan demikian tingkat pendidikan S1 merupakan mayoritas tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden.

B. Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan pernyataan sepihak sebagai ketentuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Persyaratan dalam pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan meliputi: Syarat teknis dan syarat administrasi.

a. Syarat teknis

Syarat teknis merupakan ketentuan-ketentuan yang disusun secara lengkap dan jelas tentang pelaksanaan dari suatu pekerjaan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Tanggapan responden tentang syarat teknis dalam pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.4. Tanggapan Responden Media Terhadap Indikator Syarat Teknis Tentang Waktu Penyampaian Persyaratan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	9	56,25%
2	Cukup baik	4	25,00%
3	Tidak baik	3	18,75%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tanggapan responden tentang syarat teknis waktu penyampaian persyaratan diketahui sebanyak 9 orang responden (56,25%) memberikan tanggapan baik, 4 orang respnden (25,00%) memberikan tanggapan cukup baik dan 3 orang responden (18,75%) memberikan tanggapan tidak baik.

Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh responden di atas, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten menjelaskan bahwa waktu penyampaian persyaratan secara teknis telah diumumkan pada awal akan dilakukannya kegiatan kerja sama penerbitan advertorial, sehingga para media dapat mempersiapkan dari awal tentang persyaratan yang harus di penuhi dalam menjalin kerja sama promosi pelayanan promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan.

Kepala bidang komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan syarat teknis yang diumumkan di awal tersebut meliputi: dimulai pengumuman kerja sama penerbitan advertorial, galeri dan iklan Pemerintah Kabupaten Pelalawan dengan media cetak harian, media cetak mingguan, media *online* dan media televisi. Bagi perusahaan yang berminat diminta untuk segera mengajukan permohonan kerja sama yang ditujukan kepada Bupati Pelalawan Cq Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Hasil observasi penulis di lapangan, penulis melihat pengumuman untuk ikut serta dalam kerja sama bidang pelayanan di madding kantor, sehingga siapa saja dapat membaca pengumuman tersebut, diketahui bahwa syarat teknis yang diumumkan di awal tersebut meliputi:

1. Pengumuman kerja sama
2. Syarat-syarat kelengkapan administrasi
3. Bagi yang berminat agar mengajukan permohonan kerja sama
4. Dan kelengkapan-kelengkapan lainnya bila dianggap perlu

b. Syarat administrasi

Syarat administrasi merupakan persyaratan dalam bentuk tertulis yang harus dilengkapi pihak media. Tanggapan responden tentang persyaratan administrasi adalah sebagai berikut:

Tabel V.5. Tanggapan Responden media terhadap indikator Persyaratan Administrasi Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	11	68,75 %
2	Cukup baik	3	18,75%
3	Tidak baik	2	12,50%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tanggapan responden tentang persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dalam kategori jawaban baik diberikan oleh 11 orang responden (68,75%), tanggapan cukup baik diberikan oleh 3 orang responden (18,75%) dan tanggapan tidak baik diberikan oleh 2 orang responden (12,50%)

Wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa persyaratan administrasi merupakan

persyaratan kelengkapan berkas pada umumnya yang harus di lengkapi perusahaan (media) yang ingin melakukan kerja sama penerbitan advertorial kegiatan pemerintah daerah, hal ini bertujuan sebagai pertanggungjawaban dari pihak media jika terjadi perselisihan, maka Dinas akan berurusan dengan media melalui wadah perusahaannya .

Adapun persyaratan administrasi yang harus dilengkapi oleh pihak media adalah dengan melampirkan persyaratan dokumen seperti: Profile perusahaan media, terbitan perdana (saat *launching*) media, photo mesin cetak media, surat penunjukan/pengangkatan Biro Kabupaten Pelalawan, foto copy Kartu Uji Kompetensi Wartawan (UKW) bagi wartawan daerah, photo kantor Biro/perwakilan, bukti kerja sama dengan Kabupaten/kota lainnya di Provinsi Riau dan terbitan 4 hari terakhir/4 edisi terakhir (bagi koran mingguan) serta proposal penawaran.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan diketahui bahwa persyaratan administrasi yang dikumpulkan oleh para wartawan dimasukkan ke dalam map bertulang dengan warna map bebas. Selain itu penulis juga melihat cara pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pemeriksaan atas kelengkapan persyaratan administrasi yang telah dikumpulkan tersebut.

Adapun syarat-syarat administrasi yang harus dispenuhi para media sesuai dengan Standar Operasional kantor, yaitu:

1. Profile perusahaan media
2. Terbitan perdana (saat *launching*) media
3. Photo mesin cetak media

4. Surat penunjukan/pengangkatan Biro Kabupaten Pelalawan
5. Foto copy Kartu Uji Kompetensi Wartawan (UKW) bagi wartawan daerah,
6. Photo kantor Biro/perwakilan, bukti kerja sama dengan Kabupaten/kota lainnya di Provinsi Riau dan
7. Terbitan 4 hari terakhir/4 edisi terakhir (bagi koran mingguan) serta proposal penawaran

Selanjutnya “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan” menyebutkan hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

1. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
2. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

Rekapitulasi tanggapan responden tentang persyaratan pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap indikator Persyaratan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Syarat teknis	9 (56,25%)	4 (25,00%)	3 (18,75%)	16 (100%)
2	Syarat administrasi	11 (68,75%)	3 (18,75%)	2 (12,50%)	16 (100%)
	Jumlah	20	7	5	32
	Rata-rata	10	3,5	2,5	16
	Persentase	62,5%	21,9%	15,6%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang persyaratan pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong baik, hal ini dibuktikan dari hasil rekapitulasi tanggapan responden yang memberikan tanggapan baik sebesar 62,5%, sedangkan tanggapan cukup baik sebesar 21,9%, serta tanggapan tidak baik diberikan sebesar 15,6%.

2. Prosedur

Prosedur yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tindakan yang harus dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Pelalawan. Prosedur pelayanan kegiatan advertorial meliputi: Tahapan pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

a. Tahapan Pelayanan

Tahapan pelayanan merupakan tahap-tahap yang harus dilalui pihak media sebelum melakukan kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Adapun tanggapan responden tentang prosedur kerja sama penerbitan advertorial dalam pelaksanaan pelayanan promosi kegiatan pemerintahan daerah Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut:

Tabel V.7. Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Tahapan Pelayanan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	6	37,50%
2	Cukup baik	7	43,75%
3	Tidak baik	3	18,75%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tanggapan responden tentang tahapan pelayanan kerja sama penerbitan advertorial dalam promosi kegiatan kepala daerah Kabupaten Pelalawan ditanggapi baik oleh 6 orang responden (37,50%), tanggapan cukup baik diberikan oleh 7 orang responden(43,75%), sedangkan tanggapan tidak baik diberikan oleh 3 orang responden(18,75%).

Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh responden, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan kepada peneliti

bahwa sebenarnya tahapan untuk kerja sama pelayanan media dalam menerbitkan advertorial kegiatan pemerintah daerah tidak sulit, karena biasanya media yang ikut periode ini adalah media yang telah bekerja sama sebelumnya, sehingga lebih mengetahui tahapan-tahapan pelayanan dalam hal kerja sama ini .

Kepala Bidang Komunikasi menjelaskan tentang tahapan-tahapan dalam pelayanan media untuk promosi kegiatan pemerintah daerah yang harus dilalui oleh pihak media dijelaskan oleh Kepala Bidang Komunikasi adalah dengan menyerahkan berkas yang dipersyaratkan, menunggu hasil seleksi persyaratan, menyerahkan proposal penawaran, menerbitkan berita sesuai pesanan dan menerima pembayaran atas hasil kerjanya .

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan urutan langkah-langkah pelaksanaan pelayanan media dalam promosi kegiatan kepala daerah di Kabupaten Pelalawan. Tanggapan yang diberikan responden berkenaan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan media adalah seperti pada tabel berikut:

Tabel V.8. Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	10	62,25 %
2	Cukup baik	4	25,00%
3	Tidak baik	2	12,50%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Pada tabel V.8 dapat diketahui tanggapan responden tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan media dalam penerbitan advertorial promosi kegiatan Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dengan tanggapan baik diberikan oleh 10 orang responden(62,25%), tanggapan dengan kategori cukup baik diberikan oleh 4 orang responden(25,00%) dan tanggapan dengan kategori tidak baik diberikan oleh 2 orang responden(12,50%).

Berdasarkan tanggapan responden tersebut di atas, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan media dalam penerbitan advertorial promosi kegiatan Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan perlu diikuti atau dilaksanakan hal ini bertujuan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai maupun media dalam melaksanakan tugas atau kerja sama.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilakukan adalah tim seleksi dan verifikasi akan melakukan seleksi terhadap proposal kerja sama dari media yang masuk berdasarkan Keputusan Bupati Pelalawan Nomor 105 Tahun 2017 Tentang Tim Seleksi dan Verifikasi serta Penetapan Kriteria Poin Kerja Sama Pemerintah Kabupaten Pelalawan Dengan Media Cetak, Elektronik dan Televisi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pelalawan Tahun 2017. Jika telah memenuhi syarat maka akan dilanjutkan kerja sama dengan mengirim surat pesanan kepada media yang ditunjuk untuk meliput berita. Sedangkan pihak media yang tidak memenuhi syarat

berarti tidak lulus dan tentunya tidak dapat melanjutkan kerja sama tetapi masih diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi kembali pada tahun berikutnya

Selanjutnya, terhadap pihak media yang telah lulus verifikasi persyaratan memiliki kewajiban untuk mengirimkan penawaran harga liputan berita kepada Dinas Komunikasi dan Informasi, jika penawaran harga disetujui, maka pihak media disarankan untuk membuat draf atau desain berita penerbitan. Terhadap draf atau desain berita tersebut Diskominfo memiliki hak untuk mengoreksi (direvisi atau disetujui). Jika disetujui maka kewajiban dari media untuk menerbitkan berita yang telah dipesan oleh Diskominfo. Media berkewajiban menyebarluaskan informasi secara akurat dan terpercaya kepada masyarakat. Sebagai bukti telah diterbitkannya berita oleh media, maka media juga berkewajiban untuk memberikan bukti penerbitan berupa hasil cetak/situs/VCD untuk selanjutnya dilakukan penandatanganan Surat Pertanggungjawaban (SPJ). Kegiatan akhir dalam pelayanan media ini kewajiban dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten untuk melakukan pembayaran atas penerbitan berita ke rekening media dan hak media adalah menerima pembayaran atas hasil kerjanya.

Hasil observasi penulis di lapangan berkenaan dengan prosedur pelayanan, dalam hal ini tahapan-tahapan pelayanan maupun Standar Operasional Prpsedur (SOP) pelayanan media terlihat bahwa telah terlaksana sesuai dengan SOP yang dimulai dari tahapan informasi di awal, perlengkapan administrasi, penawaran harga, pemesanan berita, meliput berita, penerbitan berita dan pembayaran berita, Tahapan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Pelalawan terlaksana dengan baik, meskipun masih terlihat tahapan dan pelanggaran SOP oleh beberapa tahap pelayanan seperti pesanan berita yang tidak transparan, yaitu memilih media berdasarkan subjektifitas atau hubungan kedekatan antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dengan pihak media tertentu.

Diketahui pula sesuai dengan Sondang P.Siagian (2009;177-178) menyebutkan kejelasan mekanisme dan prosedur kerja pemerintah daerah, yaitu:

1. Mekanisme dan prosedur kerja harus ditaati dalam penyelesaian tugas lintas sektoral dan multidimensional.
2. Kebenaran dari pandangan ini juga terlihat dari teori organisasi yang mengatakan bahwa dalam menjalankan roda suatu organisasi, harus terjawab pertanyaan-pertanyaan: A) siapa yang melakukan apa, b) siapa yang bertanggung jawab kepada siapa, c) siapa interaksi dengan siapa, d) jaringan apa yang terdapat dalam organisasi, dan e) saluran komunikasi apa yang tersedia bagi siapa dan untuk kepentingan siapa.
3. Kejelasan mekanisme dan prosedur kerja berkaitan erat dengan transparansi dan keterbukaan pem dalam penyelenggaraan fungsi dan kegiatannya, termasuk dalam hak penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, perumusan dan penentuan kebijakan, penegakan disiplin masyarakat, dalam melakukan pungutan dana dari masyarakat serta penggunaannya, dan dalam memberikan layanan umum kepada masyarakat.

Tabel V.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap indikator Prosedur analisis Pelayanan Media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tahapan pelayanan	6 (37,50%)	7 (43,75%)	3 (18,75%)	16 (100%)
2	Standar Operasional Prosedur (SOP)	10 (62,25%)	4 (25,00%)	2 (12,50%)	16 (100%)

	Jumlah	16	11	5	32
	Rata-rata	8	5,5	2,5	16
	Persentase	50,00%	34,4%	15,6%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang prosedur pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong baik, dalam hal ini tanggapan yang diberikan responden adalah sebesar 50%.

3. Waktu

Waktu merupakan sesuatu yang di dalam kejadian-kejadiannya dapat dibedakan dalam hal hubungan sebelum dan sesudah, awal dan akhir. Waktu yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi: Waktu menyelesaikan pelayanan media dan waktu pengelolaan berkas proposal.

a. Waktu Menyelesaikan Pelayanan Media

Waktu penyelesaian media merupakan jangka waktu yang diperlukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyelesaikan pelayanan media mulai dari pengumuman sampai dengan kewajiban pembayaran atas penerbitan advertorial yang dipesan pada Media. Berikut tanggapan yang peneliti peroleh dari responden:

Tabel V.10. Tanggapan Responden media terhadap indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	7	43,75%
2	Cukup baik	5	31,25%
3	Tidak baik	4	25,00%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Pada tabel V.10 dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan media dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan termasuk dalam kategori tidak baik menurut tanggapan 4 orang responden (25,00%), tanggapan cukup baik diberikan oleh 5 orang responden (31,25%) dan tanggapan baik diberikan oleh 7 orang responden (43,75%). Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan media secara keseluruhan tergolong baik.

Wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan adalah mulai dari pengumuman kerja sama sampai dengan penyelesaian pembayaran jasa penerbitan advertorial tersebut.

Demikian hasil wawancara yang peneliti peroleh dari Kepala Bidang Pelayanan Media menjelaskan penyelesaian pengumuman adalah selama 1 bulan, verifikasi data selama 2 minggu, pemberian Surat Keputusan Kerja atau pemesanan selama 1 minggu dan pembayaran jasa penerbitan dilakukan selama 3 bulan setelah dilakukannya penerbitan berita promosi kegiatan pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan.

b. Waktu Pengelolaan Berkas Proposal

Waktu pengelolaan berkas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah waktu yang diperlukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dalam menyelesaikan pensortiran dan verifikasi berkas-berkas persyaratan yang masuk ke kantor dari pihak media. Untuk mengetahui lebih lebih jelas tentang waktu pengelolaan berkas proposal tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.11 Tanggapan Responden media terhadap indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	5	31,25 %
2	Cukup baik	5	31,25%
3	Tidak baik	6	37,50%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Pada tabel V.11 dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pengelolaan berkas proposal milik media yang masuk ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong lama. Hal ini dibuktikan dari tanggapan responden yang memberikan tanggapan tidak baik sebanyak 6 orang(37,50%), sedangkan tanggapan cukup baik diberikan oleh 5 orang responden(31,25) dan tanggapan baik diberikan 5 orang responden (31,25%).

Tanggapan yang diberikan responden sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan kepada penulis, bahwa waktu yang diperlukan pengelolaan berkas termasuk lama

dipengaruhi oleh faktor ketidak lengkapnya atau kurang lengkapnya persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh pihak media. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika harus menunggu pihak media untuk melengkapi kekurangan persyaratan yang ditentukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Mendukung dari jawaban yang diberikan oleh Kepala Dinas tersebut, maka berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika menjelaskan kepada peneliti bahwa proposal yang masuk harus benar-benar diperhatikan. Proposal tersebut juga berkaitan dengan penawaran harga. Kesepakatan harga juga memerlukan waktu untuk disetujui. Jika telah disetujui oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, maka pelaksanaan kerja sama dapat dilangsungkan. Sebaliknya jika penawaran harga dalam proposal tersebut belum atau tidak disetujui dan masih perlu dilakukan revisi, maka para pihak menyelesaikan atau merevisi penawaran harga baru yang disepakati oleh para pihak.

Berdasarkan hasil survey penulis di lapangan diperoleh hasil bahwa waktu menyelesaikan pelayanan media tidak seluruhnya berjalan dengan lancar, dalam hal ini pengelolaan berkas yang dimulai dari pemeriksaan berkas-berkas persyaratan administrasi masih ditemukan ada pihak media yang persyaratannya masih belum lengkap dan perlu dilakukan pelengkapan, hal ini memerlukan cukup waktu. Demikian pula penyelesain klaim atas pelayanan media tersebut juga memerlukan waktu, karena penulis melihat para media sering datang ke kantor Dinas Komunikasi

dan Informatikan Kabupaten Pelalawan untuk melakukan tagihan terhadap berita-berita yang telah mereka tayangkan, dan tidak jarang para media kembali tanpa mendapatkan apa yang diinginkan.

“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan:

1. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
2. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.
3. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan”

Rekapitulasi tanggapan responden tentang waktu pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap indikator Waktu Pemberian Pelayanan Media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Waktu penyelesaian pelayanan media	7 (43,75%)	5 (31,25%)	4 (25,00%)	16 (100%)
2	Waktu pengelolaan berkas proposal	5 (31,25%)	5 (31,25%)	6 (37,50%)	16 (100%)
	Jumlah	12	10	10	32
	Rata-rata	6	5	5	16
	Persentase	37,50%	31,25%	31,25%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang waktu pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong baik hanya sebesar 37,50%. Sedangkan untuk kategori tidak baik sebesar 31,25% dan kategori tidak baik sebesar 31,25%.

4. Biaya /tariff

Biaya atau tarif merupakan harga yang berlaku yang dinyatakan dalam bentuk uang. Biaya-biaya pelayanan promosi kegiatan pemerintah daerah dapat dilihat dalam proposal yang diajukan oleh pihak media kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Biaya atau tariff media meliputi: Kesesuaian tariff dan realisasi pembayaran

a. Kesesuaian Tarif

Kesesuaian tarif merupakan sinkronisasi biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dengan penawaran harga yang diberikan oleh media terhadap keinginan diterbitkannya sebuah berita.

Berikut tanggapan yang diberikan oleh responden berkenaan dengan kesesuaian tarif yang ditawarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan:

Tabel V.13. Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Kesesuaian Tarif Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	3	18,75%
2	Cukup baik	11	68,75%
3	Tidak baik	2	12,50%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh responden berkenaan dengan kesesuaian tarif diketahui 3 orang responden (18,75%) memberikan tanggapan baik, tanggapan cukup baik diberikan oleh 11 orang responden (68,75%), sedangkan tanggapan tidak baik diberikan oleh 2 orang responden (12,50%).

Hasil wawancara yang dilakukan diperoleh bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan memiliki ketetapan anggaran dalam hal kegiatan pelayanan media sebesar 2,5 Milyar. Anggaran tersebut diperuntukkan untuk

kegiatan peliputan dan penerbitan berita yang berkenaan dengan aktivitas atau kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan. Anggaran tersebut dialokasikan untuk media cetak, *online*, dan pertelevisian, dan kegiatan media lainnya.

Penjelasan yang sama juga diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika menetapkan biaya penerbitan berita, sehingga pihak media tinggal menyesuaikan saja dengan harga penawaran peliputan atau penerbitan berita dari perusahaannya dengan harga yang diinginkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Jika sesuai maka kerja sama penerbitan berita akan dilanjutkan.

b. Realisasi Pembayaran

Realisasi pembayaran merupakan pelaksanaan pembayaran yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan terhadap berita-berita yang diterbitkan oleh pihak Media.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang realisasi pembayaran dapat diketahui dari tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel V.14. Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Realisasi Pembayaran Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	3	18,75%
2	Cukup baik	5	31,25%
3	Tidak baik	8	50,0%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh responden pada tabel di atas dapat diketahui realisasi pembayaran yang baik adalah berjumlah 3 orang (18,75%) responden. Tanggapan cukup baik diberikan oleh 5 orang responden (31,25%) dan tanggapan tidak baik diberikan oleh 8 orang responden (50,0%).

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikas dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa kesesuai atau tidak sesuai yang dimaksud di sini adalah tidak sesuainya dalam hal waktu pembayaran. Artinya, media meliput dan menerbitkan berita terlebih dahulu, sedangkan pembayaran dilakukan sering diakhir, bahkan memang menunggu sedikit agak lama karena memang menunggu pencairan dana.

Hasil wawancara Kepala Bidang Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan juga menjelaskan bahwa pembayaran baru akan dapat dilakukan apabila dana sudah ada atau sudah cair, meskipun berita terlebih dahulu diterbitkan oleh pihak media.

Hasil observasi penulis di lapangan, biaya-biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan media tidak seluruhnya terealisasi dalam pembayarannya, hal ini terlihat dari seringnya para pihak media meminta tagihan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tetapi tidak seluruhnya dapat dicairkan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

1. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);

2. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
3. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

Rekapitulasi tanggapan responden tentang biaya atau tariff pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Biaya/Tarif Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Kesesuaian tariff	3 (18,75%)	11 (68,75%)	2 (12,50%)	16 (100%)
2	Realisasi Pembayaran	3 (18,75%)	5 (31,25%)	8 (50,00%)	16 (100%)
	Jumlah	6	16	10	32
	Rata-rata	3	8	5	16
	Persentase	18,75%	50,00%	31,25%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang waktu pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong cukup sesuai, hal ini dibuktikan dari rekapitulasi tanggapan responden dengan memberikan tanggapan cukup sesuai sebesar 50,00%.

5. Produk layanan

Produk layanan merupakan hasil layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan kepada pihak media. Produk layanan media dalam penelitian ini meliputi: Jenis pesan media dan hasil terbitan

a. Jenis Pesanan Media

Jenis pesanan merupakan salah satu bentuk layanan media yang ditetapkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan kepada media. Adapun jenis pesanan media yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan untuk Kegiatan Pemerintah Daerah dapat diketahui dari tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel V.16. Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Jenis Pesanan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	15	93,75%
2	Cukup baik	1	6,25%
3	Tidak baik	0	0
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel di atas dapat diketahui bahwa Tanggapan yang diberikan oleh responden tentang jenis pesanan yang baik diberikan oleh 15 orang responden (93,75%) dan tanggapan cukup baik diberikan oleh 1 orang responden (6,25%). Sedangkan tanggapan tidak baik tidak ada.

Penjelasan yang diberikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan kepada penulis adalah bahwa dari awal sudah ditetapkan bahwa jenis pelayanan dalam media ini adalah terdiri dari berita yang diterbitkan melalui media online, media cetak dan elektronik.

Penjelasan yang sama juga diberikan oleh Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan bahwa jenis-jenis berita yang akan diliput dan diterbitkan hanya terdiri dari tiga saja, yaitu melalui media online, cetak dan elektronik (pertelevisian).

b. Hasil Terbitan Berita

Hasil terbitan berita merupakan hasil berita yang telah diliput dan ditayangkan di beberapa jenis media yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Pelalawan. Untuk mengetahui lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.17. Tanggapan Responden media terhadap indikator Tentang Hasil Terbitan Berita Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	9	56,25%
2	Cukup baik	5	31,25%
3	Tidak baik	2	12,50%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil produk layanan yang diharapkan dengan hasil terbitan berita tanggapan yang diberikan oleh responden adalah dengan kategori baik sebanyak 9 orang (56,25%), tanggapan cukup baik diberikan oleh 5

orang responden (31,25%) dan tanggapan tidak baik diberikan oleh 2 orang responden (12,50%).

Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh responden di atas, maka berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan adalah terhadap pesanan media berupa berita yang diterbitkan melalui media surat kabar, media online dan media elektronik. Jika tidak sesuai dengan produk pesanan yang diharapkan maka, pembayaran tidak dapat dilakukan.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika bagian Komunikasi menjelaskan bahwa hasil produk yang diharapkan adalah hasil terbitan berita yang dipesan berupa media cetak, online dan elektronik. Jika pesanan yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika tidak sesuai dengan yang diharapkan maka, maka terhadap hasil produk yang bersangkutan tidak dapat dilakukan pembayaran.

Hasil observasi penulis di lapangan diperoleh bahwa jenis pelayanan media yang diharapkan oleh pihak media dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan telah sesuai dengan yang diharapkan demikian hasil berita yang ditayangkan juga sesuai oleh kedua belah pihak.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Rekapitulasi tanggapan responden produk pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap indikator Produk Pelayanan Media Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Jenis Pesanan	15 (93,75%)	1 (6,25%)	0 (0,00%)	16 (100%)
2	Hasil terbitan	9 (56,25%)	5 (31,25%)	2 (12,50%)	16 (100%)
	Jumlah	24	6	2	32
	Rata-rata	12	3	1	16
	Persentase	75,00%	18,75%	6,25%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang produk pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong baik sebesar 75,00%. Sedangkan untuk kategori cukup baik sebesar 18,75% dan karegori tidak baik hanya sebesar 6,25%.

6. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan merupakan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatikan Kabupaten Pelalawan terhadap keluhan-keluhan

yang datang dari pihak media. Pengelolaan pengaduan meliputi: Penanganan pengaduan dan saran dan masukan.

a. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dilakukannya pelayanan mulai dari pengaduan. Dari hasil pengaduan tersebut selanjutnya dipelajari untuk dilakukan tindak lanjutnya. Berikut tanggapan responden berkenaan penanganan pengaduan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Tabel V.19. Tanggapan Responden terhadap indikator Tentang Penanganan Pengaduan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	7	43,75%
2	Cukup baik	4	25,00%
3	Tidak baik	5	18,75%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden berkenaan dengan penanganan pengaduan tergolong baik diberikan oleh 7 orang responden (43,75%), tanggapan cukup baik diberikan oleh 4 orang responden (25,00%) dan tanggapan dengan kategori tidak baik diberikan oleh 5 orang responden (18,75%).

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan kepada penulis bahwa penanganan pengaduan

berupa keluhan kesah dari media tidak seluruhnya dapat teratasi dengan cepat, hal ini memang terkait pada dana. Jika dana sudah ada maka secepatnya keluhan kesah media dapat teratasi. Tetapi jika sebaliknya dana pembayaran belum ada tentunya keluhan kesah tidak dapat tertanggapi dengan baik atau cepat .

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Komunikasi Kabupaten Pelalawan juga menjelaskan kepada penulis bahwa keluhan kesah dari wartawan (media) biasanya berkenaan dengan keterlambatan dalam pembayaran penerbitan berita. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan terkadang juga terkendala dengan permasalahan dana. Dana yang belum cair menjadi faktor kurangnya pelayanan pengaduan untuk pihak media.

b. Saran dan Masukan

Saran dan masukan merupakan harabua solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Untuk mengetahui pengelolaan pengaduan tentang saran dan masukan dapat diketahui dari tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel V.20. Tanggapan Responden terhadap indikator Tentang Saran dan Masukan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	5	31,25%
2	Cukup baik	8	50,00%
3	Tidak baik	3	18,75%
	Jumlah	16	100%

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pengelolaan pengaduan berupa saran dan masukan sebagai mana tertera pada tabel di atas, bahwa tanggapan dengan kategori baik diberikan oleh 5 orang responden (31,25%), tanggapan dengan kategori cukup baik diberikan oleh 8 orang responden (50,00%) dan tanggapan dengan kategori tidak baik diberikan oleh 3 orang responden (18,75%). Dengan demikian secara keseluruhan dari tanggapan responden tergolong cukup baik.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten pelalawan menjelaskan kepada penulis bahwa saran dan masukan pada dasarnya tetap diterima saja terlebih dahulu, tetapi berkenaan dengan pelaksanaannya juga sering tidak terealisasi dengan baik. Hal ini disebabkan saran dan masukan yang diberikan media kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan masih ada yang tidak sesuai.

Demikian pula wawancara penulis dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika bidang komunikasi menjelaskan bahwa saran dan masukan yang diberikan pihak media tersebut pada umumnya bersifat kritik kepada Dinas Komunikasi Kabupaten pelalawan, sehingga tidak seluruh saran dapat dikelola dengan baik.

Hasil dari observasi yang penulis lakukan di lapangan diperoleh bahwa penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan telah dilakukan dengan cukup baik, begitu pula saran dan masukan yang diberikan oleh pihak media kepada Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Pelalawan juga telah ditanggapi dengan cukup baik, meskipun masih terlihat adanya pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan yang dirasakan oleh pihak media, misalnya kurang responnya pihak Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menerima keluhan kesah pihak media terhadap keterlambatan pembayaran atau tagihan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Pengaturan mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara.

Rekapitulasi tanggapan responden tentang pengelolaan pengaduan dalam pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.21. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap indikator Pengelolaan Pengaduan Pada Analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah Di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan

No	Sub Indikator	Kategori Pengukuran			
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Jumlah
1	Penanganan pengaduan	7 (43,75%)	4 (25,00%)	5 (18,75%)	16 (100%)
2	Saran dan Masukkan	5 (31,25%)	8 (50,00%)	3 (18,75%)	16 (100%)

	Jumlah	12	12	8	32
	Rata-rata	6	6	4	16
	Persentase	37,50%	37,50%	25,00%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pengelolaan pengaduan dalam pemberian pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah di bagian komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong baik maupun cukup baik dengan hasil tanggapan yang sama dari masing-masing 6 orang responden, yaitu sebesar 37,50%.

Tabel V.22. Rekapitulasi hasil akhir tanggapan responden terkait dengan judul analisis pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah di bagian komunikasi pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Persyaratan	10 (62,5%)	3,5 (21,9)	2,5 (15,6%)	16 (100%)
2	Prosedur	8 (50,00%)	5,5 (34,4%)	2,5 (15,6%)	16 (100%)
3	Waktu	6 (37,50%)	5 (31,25%)	5 (31,25%)	16 (100%)
4	Biaya	3 (18,75%)	8 (50,00%)	5 (31,25%)	16 (100%)
5	Produk layanan	12 (75,00%)	3 (18,75%)	1 (6,25)	16 (100%)

6	Pengelolaan pengaduan	6 (37,50%)	6 (37,50%)	4 (25,00%)	16 (100%)
	Jumlah	45	31	20	96
	Rata-rata	7,5	5,17	3,33	16
	Persentase	46,88%	32,31%	20,81%	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian dilapangan, 2018

Berdasarkan dari table V.22 hasil rekapitulasi di atas, maka dapat dikatakan bahwa analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong baik. Hal ini dikarenakan seluruh indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian ini beberapa kategori baik. Berdasarkan indikator analisis Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dijelaskan bahwa yang menyatakan kategori “baik” berjumlah 45 dan rata-rata 7,5 orang atau 46,88 %. Sedangkan yang menyatakan kategori “cukup baik” berjumlah 31 dan rata-rata 5,17 atau 32,31% dan yang menyatakan “tidak baik” berjumlah 20 dan rata-rata 3,33 atau 20,81%. Jadi berdasarkan penjelasan-penjelasan data di atas di ketahui mengenai Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan di kategori “baik” dengan jumlah 7,5 atau 46,88%.

B. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Media Dalam Promosi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintah Daerah di Bagian Komunikasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

Beberapa faktor penghambat dalam pelayanan media dalam promosi kegiatan penyekenggaran kegiatan Pemerintah di Kabupaten adalah sebagai berikut:

1. masih kurang transparannya (diskrimintatif) Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan dalam memilih media untuk menerbitkan berita.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatikan Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa untuk menerbitkan suatu berita, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten memang memiliki hubungan kedekatan dengan beberapa wartawan atau media. Terkadang kedekatan ini mengakibatkan pihak Komunikasi dan Informatika selalu berurusan dengan media tersebut untuk menerbitkan banyak sesi berita dan frekwensi penayangan yang juga banyak (wawancara 2 Oktober 2018).

Wawancara dari Kepala Bagian Komunikasi menjelaskan bahwa sering terpilihnya salah satu media untuk meliput dan menerbitkan berita sebenarnya bukan hanya faktor hubungan kedekatan saja, tetapi faktor kualitas atau hasil kerja dari media lebih baik dibandingkan yang lain (wawancara 9 Oktober 2018).

Kurangnya transparan dalam memilih media untuk menerbitkan berita, untuk saat ini menjadi masalah yang bersifat subjektif sehingga mengurangi kesempatan media lain untuk ikut menerbitkan berita

2. Kurangnya komunikasi dan kunjungan yang terjadi antara media dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa kurangnya komunikasi dan kunjungan yang terjadi antara media dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan hal ini juga disebabkan karena domisili media lebih banyak yang berada di luar Kabupaten Pelalawan, sehingga kurang memberikan umpan balik dalam menjalin hubungan kerja sama mempromosikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah (wawancara 2 Oktober 2018).

Demikian pula keterangan yang diberikan oleh Kepala Bagian Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan kepada penulis bahwa kunjungan dan komunikasi antara kedua belah pihak memang masih kurang, antara kedua belah pihak lebih banyak berkomunikasi via telepon dan whatsapp saja (wawancara 9 Oktober 2018).

3. Berita yang ditampilkan kurang memuaskan

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa kurang memuaskannya berita yang ditampilkan dapat menjadi faktor penghambat, misalnya pesanan berita yang diinginkan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan adalah tentang kegiatan peningkatan layanan puskesmas bagi masyarakat lengkap dengan point-point tetapi wartawan menampilkan atau membuat berita yang

kurang lengkap dan tidak menampilkan profil atau gambar-gambar sesuai yang diinginkan pemesan (wawancara 2 Oktober 2018).

Wawancara penulis dengan kepala bagian komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan juga menjelaskan bahwa tampilan berita yang tidak lengkap beserta foto pendukung dapat berakibat kesalahn persepsi nantinya bagi para pembaca terhadap berita yang ditampilkan, oleh sebab itu sebelum berita diterbitkan biasanya dilakukan pengecekan kembali (wawancara 9 Oktober 2018).

4. Penerbitan berita yang tidak sesuai pesanan.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan menjelaskan tentang penerbitan berita yang tidak sesuai yang dimaksud artinya, jika penerbitan berita dilakukan media tanpa pesanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, maka tentunya pelayanan dalam pembayaran tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, hanya akan melakukan pembayaran jika berita yang akan ditampilkan atau dimuat telah dipesan terlebih dahulu (wawancara 2 Oktober 2018).

Demikian pula berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Kepala Bagian Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan bahwa media (wartawan) seringkali menerbitkan berita-berita yang tidak dipesan. Media selalu menawarkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan terhadap berita-berita yang telah mereka liput di lapangan. Tentu saja pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tidak dapat

menerima hal tersebut, meskipun tidak tertutup kemungkinan masih ada juga berita yang diterima jika sesuai, sehingga tinggal membuat pesanan berita saja, namun hal ini sebenarnya menyalahi dari Standar Operasional Prosedur yang ada.

Berdasarkan faktor-faktor penghambat tersebut di atas dapat mengakibatkan kurang berjalannya pelayanan media sebagaimana yang diharapkan oleh masing-masing pihak. Sehingga hal tersebut menjadi faktor penghambat yang perlu diatasi untuk kelanjutan kerja sama pelayanan media dalam promosi kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dilapangan yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa pelayanan media dalam promosi penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah dibagian komunikasi pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan adalah “cukup baik” dengan interval 7,5 dengan persentase 46,88% dikerenakan pelayanan media dalam mempromosikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah belum semaksimal mungkin akibat masih kurang transparan dalam penunjukkan / memilih media dalam meliput kegiatan pemerintah daerah walaupun dalam hal ini faktor pemilihan juga berdasarkan kualitas dan hasil kerja tetapi dengan adanya kedekatan hubungan antara media dan dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan membuat media lain jarang mendapat kesempatan. :

1. Persyaratan dalam pelayanan media merupakan syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, dalam hal ini persyaratan teknis yang dilakukan penyampaian di awal tergolong baik dan administrasi persyaratan yang ditentukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan tergolong cukup baik.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, meliputi: Tahapan pelayanan yang tergolong cukup baik dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan dalam kategori baik.

3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, meliputi: Waktu penyelesaian awal tergolong dalam kategori baik dan waktu pengelolaan berkas tergolong dalam kategori tidak baik karena dinilai pelaksanaannya lama.
4. Biaya atau tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan penerima layanan, dalam hal ini kesesuaian tariff yang sesuai sedangkan realisasi pembayaran yang dilakukan tergolong tidak baik.
5. Produk layanan, yaitu adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, meliputi: jenis produk pesanan media yang tergolong sesuai dan hasil berita yang ditampilkan tergolong baik.
6. Pengelolaan pengaduan adalah merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang meliputi: pengelolaan pengaduan tergolong baik dan layanan saran dan pengaduan tergolong cukup baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, kesimpulan yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dapat memberikan tahapan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan pihak media dapat mengikuti tahapan prosedur yang telah ditentukan agar pemilihan media dalam menerbitkan berita lebih transparan.
2. Hendaknya dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan lebih banyak melakukan komunikasi dan kunjungan antara dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan dengan pihak media.
3. Hendaknya pihak media lebih memperhatikan pesan dari dinas komunikasi dan informatika kabupaten pelalawan agar pihak dinas kominfo merasa puas dengan kinerja media.
4. Hendaknya pihak media menerima pesan berita terlebih dahulu dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan sebelum melakukan peliputan dan penerbitan berita agar pembayaran dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Barata Atep Adya, 2013, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Media.
- Djarmiko Hayati Yayat, 2004, *Perilaku Organisasi*, Bandung, Alfabeta.
- Fathoni Abdurrahmat, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Fuad, M, 2006, *Pengantar Bisnis*, Jakarta, Gramedia Pusat Utama.
- Ginting, Haritimbul F. Nembah, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Bandung, CV. Utama Widya.
- Hamdi Muchlis, 2014, *Kebijakan Publik*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu, SP, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Irianti, 2010, *Media dan Pelayanan Publik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Komarudin, 2014, *Reformasi Humas Pemerintah*, Jakarta, Genesindo.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Mutu*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mursid, M, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha Taliziduhu, 2013, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Pasolong Harbani, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung, Alfabeta.

- Prawirosentono Suyadi, 2012, *Filosofi Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen* Jakarta, Bumi Aksara.
- Ratminto dan Ahli Septi Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Ruslan Rosady, 2010, *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- 2011, *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Saleh Muwafik, 2010, *Public Service Communication*, Malang, UMM Press.
- Setiyono Budi, 2014, *Pemerintah dan Manajemen Sektor Publik*, Yogyakarta, CAPS.
- Siagian, Sondang P, 2009, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Subekhi Ahmad, 2012, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Jakarta, Prestasi Pustaka.
- Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Suryadi Didih, 2006, *Promosi Efektif*, Bandung, Tugupublisier.
- Sunyoto Danang, 2012, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, CAPS.
- , 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, CAPS.
- Syafei Kencana Inu, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy, 2008, *Service Managementnya Mewujudkan Layanan Prima*, Jakarta, CV. Andy Offset.
- , 2012, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, CV. Andy Offset
- Wood Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Yusup, Pawit M 2012, *persepektif manajemen pengetahuan informasi, komunikasi, pendidikan dan perpustakaan*, Jakarta, rajawalipers

B. Dokumentasi

Keputusan bupati pelalawan nomor 104 tahun 2017 *tentang penunjukkan media kerja sama Informasi Dengan Mass Media Kegiatan Promosi Penyelenggaraan Pembangunan Daerah Kabupaten Pelalawan*

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 *Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Publik.*

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penulisan dan Presentasi Hubungan masyarakat Instansi Pemerintah.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Standar Pelayanan*

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 *Tentang Pedoman Umum Hubungan Media di Lingkungan Instansi Pemerintah*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*