

EFEKTIVITAS PELAYANAN HUMAS SEKRETARIAT DEWAN KABUPATEN SUMEDANG

Dhesti Widya Nurhasanah Ningrum*¹, Karen Zein Sudrajat², Lisna Mutiara Putri³,
Mohammad Agit Arobi⁴
^{1,2,3,4}Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received June 7, 2023

Revised June 10, 2023

Accepted June 14, 2023

Keywords:

Public Administration

Public Service Management

Public Service Effectiveness

ABSTRACT

Public relations is a form of optimizing work whose job is to create, build, improve, maintain the image and publish all forms of agency work programs. Public Relations aims to establish good cooperation with all the public so that they get direct reciprocity from the community as a form of participation and convince the public to believe in the advantages possessed by each agency. This study aims to determine the effectiveness of public relations services at the Sumedang District Council Secretariat. This study uses a qualitative method. Data collection techniques used library research, field studies (observations, interviews, and documentation), and triangulation. Informants were determined by purposive sampling technique so that this study consisted of 4 people. Meanwhile, data processing procedures use data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study conclude that the effectiveness of public relations services at the Secretariat of the Sumedang Regency Council has been carried out well although there are still a number of things that need to be improved such as increasing the number of employees who have the ability and knowledge about public relations and protocol, and equipping facilities and infrastructure to support more public relations services. good again. But there are a number of things that support such as public relations services that are ready to serve, especially leaders 24 hours a day and serve wholeheartedly whatever the conditions are, making public relations services good. There are several suggestions, namely the importance of having supporting facilities and infrastructure for public relations in carrying out services, especially services in providing information to the community



Copyright © 2022 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Dhesti Widya Nurhasanah Ningrum
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Jln. Angkrek Situ No.19 Sumedang
Email: dhesti_widya@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang merupakan unsur Pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam bidang pemerintahan yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan urusan Pemerintahan pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku. Sebagaimana Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang, Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memiliki tugas, fungsi dan struktur organisasi sebagai berikut.

Tugas yang dimiliki Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kesekretariatan DPRD. Dalam menyelenggarakan tugas pokok diatas, Sekretariat DPRD memiliki fungsi sebagai (a) menetapkan program kerja Sekretariat DPRD; (b) menetapkan standar operasional prosedur pelayanan di lingkungan Sekretariat DPRD; (c) menetapkan sistem informasi di lingkungan Sekretariat DPRD; (d) menetapkan kebutuhan sarana dan prasarana di lingkungan Sekretariat DPRD; (e) menetapkan dan mengawasi program peningkatan kapasitas lembaga DPRD dan Sekretariat DPRD; (f) menetapkan dan mengawasi program kegiatan pimpinan dan anggota DPRD; (g) menetapkan dan mengawasi rapat-rapat DPRD dan Sekretariat DPRD; (h) menetapkan dan mengawasi penggunaan tenaga ahli, staf ahli atas persetujuan pimpinan DPRD dalam rangka proses pembahasan keputusan DPRD dan Peraturan Daerah; (i) menetapkan usulan peserta pendidikan dan pelatihan jabatan teknis di lingkungan Sekretariat DPRD; (j) mengawasi administrasi pengesahan produk hukum DPRD; (k) mengawasi program kerja Sekretariat DPRD; (l) menetapkan pelaksanaan monitoring evaluasi dan pelaporan; (m) menetapkan dokumen rencana umum pengadaan barang dan jasa pemerintah pada Sekretariat DPRD; dan (n) melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya. Selain tugas pokok dan fungsi yang dimiliki oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang juga terdapat struktur organisasi yang terdiri dari (a) Sekretariat DPRD; (b) Kepala Bagian Umum; (c) Kepala Bagian Keuangan; (d) Kepala Bagian Persidangan; (e) Kepala Bagian Perundang-undangan; dan (f) Jabatan Fungsional.

Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang dalam menjalankan tugasnya melalui sub bidang Humas dan Protokol membantu pelayanan administrasi dan dukungan terhadap tugas serta fungsi DPRD Kabupaten Sumedang. Maka sub bidang Humas dan Protokol hadir sebagai wadah untuk menjembatani antara anggota DPRD dengan pihak ketiga baik itu masyarakat, Dinas-dinas, ataupun anggota DPRD di daerah lain. Dalam hal keterbukaan informasi sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 bahwa setiap badan publik wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Bahkan setiap badan publik perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat, dan akurat. Pengelola informasi dan dokumentasi dimaksud mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Humas merupakan bentuk mengoptimalkan pekerjaan yang bertugas untuk menciptakan, membangun, meningkatkan, mempertahankan citra dan mempublikasikann segala bentuk program kerja instansi. Humas juga bertujuan untuk menjalin kerja sama yang baik kepada semua publik sehingga mendapatkan timbal balik langsung dari masyarakat sebagai bentuk partisipasi dan meyakinkan publik untuk mempercayai keunggulan yang dimiliki oleh setiap instansi. Dengan begitu peran humas dalam suatu instansi sangat penting, baik atau tidaknya seorang humas dapat mempengaruhi opini publik bagi instansi tersebut. Selain itu fungsi bagian humas juga melayani dan membina hubungan yang serasi dengan masyarakat yang menguntungkan semua pihak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan ialah semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahpusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan dan perundang-undangan. Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat adapun di dalam pelaksanaannya pelayanan terdiri dari beberapa bentuk yaitu : (a) Pelayanan lisan, pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas yang tugasnya memberikan penjelasanatau keterangan kepada yang memerlukan, (b) Pelayanan tulisan, pelayanan yang memberikan penjelasan atau keterangan melalui tulisan didalam pengelolaan masalah masyarakat, (c) Pelayanan perbuatan, gabungan dari pelayanan perbuatan dan

lisan hubungan antara keduanya yaitu karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Sub bidang humas Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang pun dilakukan dengan tiga bentuk pelayanan tersebut baik secara lisan, tulisan, dan perbuatan. Pelayanan lisan yang dilakukan oleh sub bidang humas di Sekretariat Dewan seperti memberikan komunikasi yang jelas antara pihak ketiga dan pihak pertama baik anggota DPRD maupun Dinas lainnya. Selain pelayanan lisan pemberian pelayanan juga dilakukan secara tulisan diantaranya seperti memberikan surat balasan kepada pihak ketiga, notulensi, daftar hadir, dokumentasi foto, surat tugas DPRD atau pendamping, dari semua itu dibuat berupa laporan kunjungan yang di susun secara rapi dan benar. Serta pelayanan yang di berikan dalam bentuk perbuatan yang diberikan nya yaitu penyiapan sarana dan prasarana untuk rapat baik antara DPRD atau Dinas lain maupun antara anggota DPRD dengan audiensi.

Adapun produk pelayanan humas di Sekretariat Dewan diantaranya; Pelayanan kepada Permohonan Informasi; Kerjasama dengan Media dalam penyampaian aspirasi masyarakat; Pengelola Pengaduan masyarakat; Interaktif pemberitaan dan Informasi Pemerintahan melalui radio Pemerintah Daerah LPPL eRKS; dan Fasilitasi Audiensi. Selain itu, tidak hanya memberikan memfasilitasi, humas juga melaksanakan tugas pendamping dan fasilitasi Pimpinan serta Anggota DPRD dalam rangka mengikuti berbagai kegiatan kedinasan baik kunjungan ke daerah lain ataupun ketika melaksanakan program kerja bertemu dengan masyarakat. Serta melaksanakan monitoring dan evaluasi pemberitaan pemerintah daerah baik di media cetak maupun media sosial.

Kualitas pelayanan atas pelayanan publik yang diberikan humas Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang dapat menentukan nilai penyesuaian terhadap persyaratan atau spesifikasi pelayanan yang diberikan. Apabila spesifikasi dari pelayanan telah terpenuhi maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut (Ibrahim dalam hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan yang dihasilkan berkaitan dengan efektivitas pelayanan yang selama ini dijalankan oleh humas Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang. Efektivitas pelayanan publik diartikan sebagai penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan dimana pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan (Nashar, 2020).

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terkait pelayanan humas Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang, ditemukan beberapa indikasi masalah yang berkenaan dengan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Humas Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang kepada masyarakat. Indikasi-indikasi masalah efektivitas pelayanan tersebut sebagai berikut:

1. Masih belum tepatnya waktu dalam memberikan balasan surat kepada pemohon. Hal ini biasanya dikarenakan surat pemohon masih belum bisa mendapatkan balasan dari pihak terkait atau dari pihak anggota DPRD itu sendiri. Sehingga mengakibatkan adanya keterlambatan waktu dalam memberikan surat balasan dari pemohon yang seharusnya waktu paling lambat diberikan dalam 10 hari tetapi dalam pelayanan surat balasan tersebut bisa sampai 15 hari karena menunggu balasan kepastian dengan pihak terkait atau anggota DPRD agar bisa menyesuaikan jadwalnya dengan pemohon atau audiensi;
2. Masih kurangnya ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada dinas lain yang ingin berkunjung. Hal ini dikarenakan sering terjadinya penjadwalan ulang dalam kunjungan tersebut, karena sering adanya jadwal yang bentrok dengan kegiatan anggota DPRD. Sehingga dalam pemberian layanan kepada dinas lain itu kurangnya ketelitian yang dimana pegawai tidak mencocokkan waktu terlebih dahulu antara dinas lain dengan pihak terkait atau anggota DPRD; dan
3. Masih sering terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada audiensi. Hal ini dikarenakan sering terjadinya *miss communication* antara satu sama lain dalam menyampaikan keinginan dari pihak audiensi kepada anggota DPRD. Sehingga proses pelayanan yang diberikan sering kali tidak memuaskan bagi audiensi dikarenakan adanya kesalahan pegawai dalam menyampaikan keinginan pihak audiensi kepada anggota DPRD.

Berdasarkan indikasi-indikasi masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa ketepatan dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan publik dapat mempengaruhi penilaian kinerja pelayanan publik dari organisasi publik dan tentunya akan berimbas terhadap kualitas pelayanan organisasi publik tersebut. Sebagaimana hasil penelitian Baria (2019) menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang belum efektif berdampak pada pencapaian tujuan dan integritas dari organisasi publik sehingga kebermanfaatan program kerja dari organisasi dirasakan masih kurang. Hasil penelitian Srirahayu (2022) menunjukkan hambatan dalam menciptakan efektivitas pelayanan adalah kualitas dan kuantitas dari petugas pelayanan, kurangnya

sarana dan prasarana pelayanan, dan kurang optimalnya pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap pelaksanaan pelayanan.

Mengacu kepada hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Efektivitas Pelayanan Humas Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang". Adapun penelitian ini menitikberatkan pengukuran efektivitas pelayanan dari aspek waktu, kecermatan, dan gaya pemberian. Aspek tersebut mengacu pada dimensi efektivitas pelayanan publik menurut Siagian dalam Nurhayati (2022) yang terdiri dari:

1. Faktor waktu;
2. Faktor kecermatan; dan
3. Faktor gaya pemberian pelayanan.

Dengan demikian maka fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan humas sekretariat dewan Kabupaten Sumedang?, dan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan humas sekretariat dewan Kabupaten Sumedang

2. METHOD

Dalam penelitian ini, metode yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif. Taylor dan Bogdan dalam Moleong (2017) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif diartikan sebagai cara yang dipakai oleh peneliti untuk memecahkan masalah dan mencari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitiannya. Sedangkan menurut Steven dan Jenifer dalam Sugiyono(2017) menyatakan bahwa metode kualitatif adalah Penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan data dan menganalisis data yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Metode penelitian kualitatif menggunakan fokus grup, wawancara secara mendalam, dan observasi berperan serta dalam mengumpulkan data.

Sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai di Sub Bidang Humas pada Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang yang berjumlah 10 orang. Untuk menentukan jumlah responden berdasarkan jumlah sasaran penelitian, peneliti menggunakan Teknik purposive sampling. Purposive sampling dijelaskan oleh sugiyono (2017) adalah Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan demikian jumlah informan penelitian ini sebanyak empat orang, dengan rincian informan penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Unsur	Jumlah
1	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda	1
2	Pranata Komputer Ahli Pertama	1
3	Tenaga Teknis Pendukung Lainnya (Pengelola Dokumentasi)	1
4	Tenaga Teknis Pendukung Lainnya (Analisis Lainnya)	1
Jumlah		4

Sumber: Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang Tahun 2022

Untuk menunjang metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Selanjutnya prosedur pengolahan data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Manajemen pelayanan publik merupakan proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan seseorang, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan publik yang dilayani (Moenir, 2010). Aparatur publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai sektor kehidupan bermasyarakat.

Dengan demikian dalam memberikan pelayanan publik perlu memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang terdiri dari:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan;
5. Profesional;
6. Partisipatif;
7. Tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Cepat, mudah, dan terjangkau. (Fathoni, Solahudin, dan Fatimah, 2021)

Pelayanan publik yang diberikan selama ini oleh organisasi publik dapat diukur seberapa baik kualitas pelayanan yang aparaturnya lakukan. Menilai kualitas pelayanan publik menurut Rangkuti dalam Rahayu (2020) dapat dilakukan terhadap dua aspek pelayanan yaitu:

1. Kualitas teknik (*outcome*), yang berupa kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
2. Kualitas pelayanan (*proses*), yang berupa cara pemberian layanan kepada masyarakat.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan tidak akan terlepas dari kesesuaian, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu sesuai dengan prosedur, dan membahagiakan pelanggan. Namun beberapa organisasi publik terkadang terlalu fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan tetapi melupakan efektivitas pelayanan yang merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Pengukuran efektivitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang sudah dicapai oleh suatu organisasi. Apabila organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya maka dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Sebaliknya, apabila organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya maka kondisi tersebut dikatakan tidak efektif. Sebagaimana yang dipaparkan Stress dalam Muhammad (2019) bahwa dalam menentukan sesuatu organisasi berjalan dengan efektif atau tidak dapat dilakukan dengan mengukur tiga aspek berikut ini:

1. Pencapaian tujuan. Yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai proses;
2. Integrasi. Yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya; dan
3. Adaptasi. Yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat penting dalam menentukan efektivitas pelayanan. Efektivitas menjadi konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ataupun audiensi. Stoner dalam Ramdani (2022) menekankan bahwa pentingnya efektivitas dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi, dimana dapat dikatakan kunci sukses organisasi adalah efektivitas. Kemampuan pegawai menjadi salah satu ukuran dalam melihat keefektifan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai di Subbag Humas Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang.

Lebih lanjut, untuk mengukur secara spesifik pelaksanaan pelayanan humas sekretariat dewan Kabupaten Sumedang telah berjalan secara efektif atau tidak dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap tiga dimensi efektivitas pelayanan publik menurut Siagian dalam Nurhayati (2022) yang terdiri dari:

1. Faktor waktu;
2. Faktor kecermatan; dan
3. Faktor gaya pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan prosedur pengolahan data, diperoleh hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan humas sekretariat dewan Kabupaten Sumedang sebagai berikut ini.

Tabel 2. Hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang

NO	DIMENSI	INDIKATOR	HASIL PENELITIAN
1	Faktor Waktu	Kecepatan Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu pelayananyang dilakukan sangat baik namun pelayanan yang dilakukan dalam pembalasan surat membutuhkan waktu yang lama atau sering adanya keterlambatan dalam hal tersebut.
		Ketepatan Waktu Pelayanan	Ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan dapat dilihat dari kesigapan para pegawai yang siap melayani sepenuh hati 24 jam, namun dalam hal menerima permonohan audiensi yang seringkali tidak dapat menyesuaikan waktudengan anggota DPRD.
2	Faktor Kecermatan	Ketelitian Dalam Melakukan Pelayanan	Ketelitian dalam melakukan pelayanan dapat dilihat dari bagaimana cara pegawai dalam melakukan pekerjaan yang teliti dalam setiap kegiatan dalam mendampingi anggota DPRD, teliti dalam melayani keinginan masyarakat agar tercapainya hubungan yang baik antara masyarakat dengan anggota DPRD.
		Kesalahan Dalam Proses Pelayanan	Kesalahan dalam proses pelayanan Sebagian besar dikarenakan adanya kesalahpahaman keinginan audiensi yang ditangkap oleh pegawai atau kurangnya komunikasi antara pegawai dengan audiensi.
3	Faktor gaya Pemberian Pelayanan	Cara Pemberi Pelayanan Dalam Memberikan Jasa Kepada Pelanggan	Cara pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan dapat dilihat pada pelayanan yang dilakukan kepada anggota DPRD maupun kepada masyarakat berjalan dengan baik, pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh masing-masing pegawai di Subbag humas.
		Kebiasaan Pemberi Pelayanan Dalam Memberikan Jasa Kepada Pelanggan	Kebiasaan pemberi pelayanan yang dilakukan tidak memiliki ciri khas khusus dalam pelayanan. Kebiasaan yang biasa dilakukan hanya dalam memakai seragam yang sesuai dengan aturan yang berlaku di kantor.

Sumber: Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel di atas, dalam efektivitas pelayanan humas di Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang, secara keseluruhan efektivitas pelayanan tersebut sudah terlaksana cukup baik. Hasil tersebut dapat dilihat dari faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. Faktor waktu menunjukkan bahwa dalam melakukan pembalasan surat dan penerimaan surat dari audiensi sering kali membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga pelayanan yang diberikan memiliki keterlambatan. Kemudian dalam faktor kecermatan menunjukkan bahwa ketelitian para pegawai dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari bagaimana cara pegawai dalam melakukan pekerjaannya meskipun pelayanan yang diberikan tersebut sering kali terjadinya kesalahpahaman antara pegawai dengan audiensi. Selain itu, dalam faktor gaya pemberian pelayanan menunjukkan bahwa tidak adanya kebiasaan unik dalam memberikan pelayanan karena dalam memberikan pelayanan tersebut dijalankan sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh masing- masing pegawai di subbag humas.

Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan humas di Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang secara keseluruhan sudah dapat dikatakan cukup baik sehingga masih harus adanya perbaikan dari tahun ke tahun dalam memberikan pelayanan, perbaikan tersebut dilakukan untuk menilai keefektivitasan pelayanan yang dilakukan agar bisa meningkat secara baik dan berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Siagian (Putra, 2019) bahwa efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan

tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

Selain hal-hal di atas, terdapat pula hambatan dalam menciptakan efektivitas pelayanan humas sekretariat dewan Kabupaten Sumedang. Hambatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan humas sekretariat dewan Kabupaten Sumedang, terdiri dari:

1. Masih kurang optimalnya sumber daya manusia dalam bidang humas dan keprotokolan. Sekretariat dewan Kabupaten Sumedang hanya memiliki dua orang yang memiliki kemampuan mengenai kehumasan dan keprotokolan. Hal tersebut menghambat pada pelayanan yang diberikan dalam melayani tamu serta pendidikan yang bukan dari kehumasan membuat kemampuannya tidak sesuai dengan bidang yang dilakukan dalam pekerjaannya;
2. Pendidikan yang ditempuh oleh pegawai humas tidak sejalan dengan kehumasan dan keprotokolan dan membuat pegawai kurang memahami atas apa yang diinginkan oleh pimpinan; dan
3. Terdapat kendala dari sarana dan prasarana. Kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang dimiliki seperti kamera, ruang rapat, dan alat pendukung lainnya yang subbag humas butuhkan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, sarana dan prasarana yang ada beberapa sudah tidak layak untuk digunakan. Sehingga tidak mampu mendukung pelayanan dengan optimal.

Dengan adanya hambatan-hambatan tersebut dapat menghambat terhadap pencapaian efektivitas pelayanan humas sekretariat dewan Kabupaten Sumedang. Hasibuan dalam Sellang, Jamaluddin, dan Mustanir (2022) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor atau dimensi penghambat keberhasilan efektivitas pelayanan yaitu mengenai kualitas aparatur, sarana dan prasarana, serta pengawasan.

Oleh karena itu, seluruh hal yang menghambat keberhasilan efektivitas pelayanan ini perlu adanya upaya untuk mengatasinya dengan baik. Meskipun tidak mungkin sempurna dalam pengupayaan mengatasi hambatannya, setidaknya para pegawai telah berusaha melaksanakan tugas dalam melayani sesuai dengan arahan SOP yang dimiliki oleh setiap pegawai di subbag humas.

4. CONCLUSION

Efektivitas pelayanan humas di Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang yang menjadi fokus praktek penelitian administrasi ini telah ditelaah sebagaimana efektivitas pelayanannya, hambatan yang terjadi, serta upaya yang perlu dilakukan. Untuk itu, dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu, efektivitas pelayanan humas di Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang telah ditetapkan, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada hambatan yang terjadi. Seperti kemampuan pegawai dalam melaksanakan sudah sangat baik namun dikarenakan kurangnya SDM di bagian subbidang ini membuat kemampuan mereka ini terbatas.

Selain kemampuan pegawai, hambatan terjadi disebabkan oleh pengetahuan pegawai dalam pelayanan humas di Sekretariat Dewan. Dalam hal ini, pengetahuan pegawai jadi hambatan dalam melakukan pelayanan karena kurangnya pengetahuan mengenai kehumasan dan keprotokolan karena jalur pendidikan yang berbeda, hal ini menjadikan banyaknya *miss communication* dalam melakukan pelayanan. Dalam kelengkapan serta kelayakan sarana dan prasarana ditemukan adanya hambatan dalam penunjang pelayanan yang optimal seperti belum lengkapnya peralatan pendukung untuk rapat seperti mic, kamera, dan ruang untuk rapat.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh subbag humas ini masih menyewa dari luar karena masih belum tersedia di subbag humas, serta untuk kamera rapat *online* (zoom) masih bekerja sama dengan DISKOMINFO. Untuk ruangan rapat jika adanya perbaikan maka subbag humas mengkoordinasikan untuk ruang rapat paripurna itu menyewa di Pemda selama satu tahun. Oleh karena itu pelayanan humas di Sekretariat Dewan Kabupaten Sumedang masih belum bisa dikatakan baik karena hambatan hambatan baik itu dari pegawai maupun dari alat yang menunjang dalam melakukan pelayanan.

REFERENCES

- Baria. K. (2019). Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Fathoni, A., Solahudin, I., & Fatimah, L. R. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Sumedang. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 6(1), 94-104. Retrieved from <http://www.jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/75>
- Hardiansyah, H. (2018), *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implemntasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Muhammad (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Sulawesi: Unimal Press.
- Moenir. A. S (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Nurchotimah, A. S. I (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Nurhayati. D. (2022). Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Door To Door Di Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Kelurahan Kota Kulon). Sumedang Universitas Sebelas April 22 Agustus 2022.
- Putra, T.M (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Ramdani. A. dkk (2022). *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, Bandung. Media Sains Indonesia.
- Rahayu, A. Y. S. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sellang, K. Jamaluddin. S. & Mustanir. A. (2022). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*, Pasuruan: PT. Qiara Media
- Srirahayu. (2022). Efektivitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam Penanganan Penyandang Disabilitas Di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, Sumedang Universitas Sebelas April. 27 Agustus 2022.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung. Alfabeta.