

Public Relations Management In An Effort To Improve Public Services On The Website Of The Information And Documentation Management Officer Of Central Bengkulu (Descriptive Study In The Information Technology Section Of Public Relations Social Service Of Central Bengkulu)

Dirgantara Putra ¹, Sapta Sari ², Maryaningsih ³

Article history:

Received: 2024-05-23, Accepted: 2024-06-28, Published: 2024-06-30

Abstract: Public service encompasses activities to fulfill the basic needs of citizens according to their rights, as mandated by the 1945 Constitution. The Central Bengkulu Social Service established the Information Technology Public Relations section, referred to as Public Relations DinSos Central Bengkulu, to accommodate public complaints through their official website. Based on Law No. 14 of 2008 on Public Information Disclosure, this service aims to ensure open information for the public and improve the governance of public institutions. However, responses to public complaints are still minimal and often slow, due to mechanisms that do not yet follow procedures and the unresponsiveness of regional work units (SKPD). This study aims to analyze public relations management in efforts to improve public services at the Central Bengkulu PPID using the public relations management theory by Cutlip, Scoot M., Center, Allen H., and Broom. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results show that the Central Bengkulu Social Service has taken various steps to improve public services, including upgrading technology infrastructure, training officers, and updating operational procedures. However, improvements are still needed in response speed and information transparency. Overall, this study reveals that although significant efforts have been made, there is still room for improvement, particularly in more intensive two-way communication and increasing service access in remote areas. These improvement efforts are expected to enhance public satisfaction and trust in the provided public services

Keywords: Public Relations Management, Public Relations, Public Services, Sosial Service

¹ Universitas Dehasen Bengkulu

² Universitas Dehasen Bengkulu

³ Universitas Dehasen Bengkulu

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (A. Muwafik Saleh, 2010 : 2). Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik (A. Muwafik Saleh, 2010 : 227). Maka seluruh kepentingan yang mengangkat hajat hidup orang banyak membutuhkan adanya suatu pelayanan dari pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah memberikan ruang kepada publik untuk menyalurkan berbagai bentuk aduan masyarakat kepada pemerintah daerah setempat. Supaya keterbukaan informasi publik di atas dapat dilaksanakan, Dinas Sosial Bengkulu Tengah mendirikan bagian Teknologi Informasi Humas yang selanjutnya dalam penelitian ini akan disebut dengan Humas DinSos Bengkulu Tengah.

Layanan aduan masyarakat ini dapat disampaikan melalui website Dinas Sosial Bengkulu Tengah. Layanan ini diselenggarakan oleh Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemerintah Kabupaten Bengkulu Tengah berdasarkan SK Bupati No 042-327 Tahun 2015. Sebagaimana diatur dalam UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik (KIP) yang mengatur akses informasi dari lembaga publik supaya informasi terbuka pada masyarakat sehingga berdampak pada sistem manajemen dan tata kelola kelembagaan publik khususnya mengenai pola kerja dan aturan data serta informasi antar unit kerja di lembaga masing-masing. Sebagai contoh aduan yang dikirimkan oleh Susatra pada tanggal 11 Juli 2023 melalui halaman website Dinsos Bengkulu Tengah, diambil dari Aduan masyarakat ke Humas Dinsos Bengkulu Tengah. Isinya, "Pak Pol PP... pelajar yang berkeliaran dan pacaran saat jam sekolah tolong ditertibkan...dihukum suruh bersihin alun-alun aja dan apel tiap hari bareng pol pp". Aduan tersebut ditanggapi dengan, "terima kasih, akan ditindak lanjuti". (Sumber <https://bengkulutengahkab.go.id/sublink>)

Contoh selanjutnya aduan atas nama Novi yang dikirim tanggal 24 November 2023 melalui halaman website Dinsos Bengkulu Tengah berisi, "Mohon perbaiki jalan KUA Bengkulu Tengah menuju Kota Bengkulu". Aduan tersebut mendapatkan tanggapan, " akan kami usulkan sesuai mekanisme yang ada terima kasih". Sumber <https://bengkulutengahkab.go.id/sublink>) Tanggapan-tanggapan dari aduan masyarakat tersebut masih terbilang minim. Hal ini disebabkan mekanisme tanggapan belum sesuai prosedur dan dinilai masih belum siap. Selain itu SKPD dinilai kurang responsif yang menyebabkan lambatnya proses tindak lanjut. Sudah seharusnya Humas Pemkab Bengkulu Tengah mengevaluasi mekanisme tersebut yang diimbangi dengan kesiapan

Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, strategi pelayanan yang baik, serta menyamakan pemahaman. Hal ini mengingat data statistik jumlah aduan masyarakat terus mengalami peningkatan, sebagaimana rekap data Petugas Humas Dinsos Bengkulu Tengah. Permasalahan layanan publik ini berdampak negatif terhadap citra instansi dan dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya serius untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan website sebagai media humas. Website dapat digunakan untuk menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami tentang layanan publik, menampung dan menindak lanjuti keluhan dan masukan dari masyarakat, dan tentunya meningkatkan citra dan kepercayaan publik terhadap organisasi.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang disajikan secara deskriptif kualitatif. (Bogdan, 2001 : 21-22) dalam buku (Basrowi & Suwandi, 2008 : 1) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Menurut (Sugiyono, 2012) Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Manajemen Humas Dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bengkulu Tengah (Studi Deskriptif di Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah)

Humas adalah fungsi manajemen. Fungsi ini dapat diwujudkan apabila semua aktivitas Humas dimulai dari perdefinisi masalah dan diakhiri dengan evaluasi. Proses manajemen humas menurut (Cutlip, Scoot M., Center, Allen H. & Broom, 2006 : 320) yaitu :

- a. Mendefinisikan Problem (peluang).
- b. Perencanaan dan Pemrograman.
- c. Mengambil tindakan dan berkomunikasi.
- d. Mengevaluasi program.

Penelitian dilakukan selama dua minggu, penelitian ini membutuhkan persiapan yang bagus. Setelah peneliti observasi selama dua minggu di Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah tempat penelitian tersebut dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan ada empat indikator manajemen humas yaitu :

- a.) Mendefinisikan Problem (atau peluang)

Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan dan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Dan penelitian ini diperkuat oleh pernyataan informan penelitian melalui wawancara pada tanggal 20 Mei 2024. Pernyataan ini disampaikan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, Bapak Erian Syafudi, S.Sos mengatakan bahwa :

“.....Dinas Sosial mengidentifikasi permasalahan layanan publik melalui analisis data pengaduan yang masuk, survei kepuasan pengguna, serta pemantauan langsung terhadap interaksi dan umpan balik yang diberikan melalui website <https://dinsos.bengkulutengahkab.go.id/publikasi>. Permasalahan yang sering diadukan masyarakat meliputi keterlambatan respon, kesulitan dalam mengakses informasi tertentu, prosedur yang tidak jelas, dan kurangnya transparansi dalam penyaluran bantuan sosial. Masyarakat sering mengeluhkan beberapa masalah, seperti lambatnya respon dari pihak yang berwenang, sulitnya mendapatkan informasi tertentu, prosedur yang tidak jelas, dan kurang transparansinya penyaluran bantuan sosial. Misalnya, saat seseorang membutuhkan bantuan mendesak, respons dari pihak terkait sering kali sangat lambat, membuat masyarakat merasa diabaikan. Selain itu, banyak orang merasa kesulitan mengakses informasi yang seharusnya mudah didapatkan, seperti persyaratan atau cara pengajuan bantuan. Prosedur yang tidak jelas juga membuat masyarakat bingung tentang langkah-langkah yang harus diambil. Lebih parah lagi, penyaluran bantuan sosial sering kali tidak transparan, sehingga banyak orang merasa curiga dan tidak percaya pada sistem yang ada.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat dipahami bahwa Dinas Sosial Bengkulu Tengah melakukan investigasi dan pemantauan terhadap pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Erian Syafudi, S.Sos pada tanggal 20 Mei 2024, disampaikan bahwa Dinas Sosial mengidentifikasi permasalahan dalam layanan publik melalui analisis data pengaduan, survei kepuasan pengguna, dan pemantauan langsung interaksi serta umpan balik dari website. Masalah utama yang diidentifikasi mencakup keterlambatan respon, kesulitan mengakses informasi, prosedur yang tidak jelas, dan kurangnya transparansi dalam penyaluran bantuan sosial. Hasil observasi peneliti juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa masalah-masalah tersebut berpengaruh negatif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Bengkulu Tengah. Observasi lebih lanjut mengungkapkan perlunya peningkatan koordinasi antar departemen dan penerapan teknologi informasi yang lebih efektif untuk mengatasi hambatan-hambatan ini dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Untuk memperkuat pernyataan dari informan sebelumnya yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Marhalim, S.E, M.M Selaku staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa:

“.....Permasalahan yang dilaporkan masyarakat kepada Dinas Sosial terkait perbaikan layanan publik antara lain ketidaksesuaian data penerima bantuan sosial, kurangnya transparansi dalam penyaluran bantuan, lambatnya proses penanganan keluhan masyarakat dan keterbatasan akses informasi terkait program-program sosial. Program bantuan sosial sering menghadapi berbagai tantangan. Contohnya, data penerima bantuan sering kali tidak akurat, sehingga ada orang yang benar-benar membutuhkan tapi tidak mendapat bantuan, sementara yang tidak berhak malah menerima. Selain itu, proses penyaluran bantuan sering kurang transparan, membuat masyarakat tidak tahu pasti bagaimana bantuan tersebut dibagikan. Ketika masyarakat ingin mengeluh atau melaporkan masalah, respons yang diberikan sering kali lambat. Akses informasi tentang program-program sosial juga terbatas, sehingga banyak orang yang tidak tahu bahwa mereka bisa mendapatkan bantuan atau bagaimana cara mengaksesnya. Semua ini membuat program bantuan sosial tidak berjalan dengan optimal dan banyak orang yang membutuhkannya tidak mendapat manfaat yang seharusnya.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa terdapat beberapa masalah utama dalam layanan publik yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Dinas Sosial Bengkulu Tengah. Masalah-masalah tersebut mencakup ketidaksesuaian data penerima bantuan sosial, kurangnya transparansi dalam penyaluran bantuan, lambatnya proses penanganan keluhan masyarakat, dan keterbatasan akses informasi terkait program-program sosial. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki sistem dan proses dalam layanan publik di bidang sosial untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Untuk memperkuat pernyataan dari Informan Sebelumnya yaitu Bapak Marhalim, S.E,M.M, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Ade Putra Selaku Staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa :

“.....Permasalahan yang dilaporkan masyarakat kepada dinas sosial terkait perbaikan layanan publik mencakup ketidaktepatan penyaluran bantuan sosial, minimnya komunikasi merujuk pada situasi atau kondisi dimana komunikasi antara individu atau kelompok sangat terbatas, mengenai kriteria dan proses seleksi penerima bantuan, kesulitan mengakses layanan bantuan bagi warga di daerah terpencil dan keterlambatan dalam distribusi bantuan sosial.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat dipahami bahwa Kesimpulan dari pernyataan di atas adalah bahwa Dinas Sosial Bengkulu Tengah menghadapi berbagai masalah dalam layanan publik yang diidentifikasi melalui analisis data pengaduan, survei kepuasan pengguna, dan pemantauan langsung terhadap interaksi dan umpan balik dari masyarakat. Masalah utama yang ditemukan

mencakup keterlambatan respon, kesulitan dalam mengakses informasi tertentu, prosedur yang tidak jelas, kurangnya transparansi dalam penyaluran bantuan sosial, ketidaksesuaian data penerima bantuan, lambatnya penanganan keluhan masyarakat, keterbatasan akses informasi terkait program-program sosial, minimnya komunikasi mengenai kriteria dan proses seleksi penerima bantuan, serta kesulitan mengakses layanan bagi warga di daerah terpencil. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem dan proses dalam layanan publik di bidang sosial untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Sosial Bengkulu Tengah.

b.) Perencanaan dan Pemrograman

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan, dan komunikasi, taktik dan sasaran. Dan penelitian ini diperkuat oleh pernyataan informan penelitian melalui wawancara pada tanggal 20 Mei 2024. Pernyataan ini disampaikan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, Bapak Erian Syafudi, S.Sos mengatakan bahwa : “.....PPID dan dinas sosial melakukan perbaikan layanan publik melalui penyusunan rencana kerja yang melibatkan peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan petugas pelayanan, dan pembaharuan prosedur operasional standar. Program yang dijalankan meliputi pengembangan sistem informasi pelayanan terpadu, peningkatan keterbukaan informasi publik, sosialisasi layanan melalui media sosial, dan pelaksanaan survei berkala untuk mengukur kepuasan masyarakat.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa informasi yang dikumpulkan pada tahap awal digunakan untuk merumuskan keputusan terkait program publik, strategi, tindakan, komunikasi, taktik, dan sasaran. Hal ini didukung oleh wawancara dengan Bapak Erian Syafudi, S.Sos, Kasubbag Umum dan Kepegawaian Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah, yang menjelaskan bahwa PPID dan Dinas Sosial sedang melakukan perbaikan layanan publik melalui rencana kerja yang mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan petugas pelayanan, dan pembaruan prosedur operasional standar. Program-program yang dilaksanakan meliputi pengembangan sistem informasi pelayanan terpadu, peningkatan keterbukaan informasi publik, sosialisasi layanan melalui media sosial, dan pelaksanaan survei berkala untuk mengukur kepuasan masyarakat. Untuk memperkuat pernyataan dari Informan sebelumnya yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Marhalim, S.E, M.M Selaku staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa: “.....Solusi atau program yang diberikan oleh dinas sosial antara lain implementasi sistem informasi terpadu untuk mendata penerima bantuan secara akurat, tranparansi dalam penyaluran bantuan sosial berupa bantuan BLT (Bantuan Langsung Tunai), bantuan pangan, dan bentuk bantuan

lainnya melalui publikasi data penerima di website resmi, pelatihan bagi petugas lapangan untuk mempercepat respons terhadap keluhan masyarakat, dan penyediaan pusat informasi dan layanan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa informasi yang dikumpulkan pada tahap awal digunakan untuk membuat keputusan terkait berbagai aspek program publik, termasuk strategi, tindakan, komunikasi, dan sasaran. Penelitian ini dikukuhkan melalui wawancara dengan beberapa informan, seperti Bapak Erian Syafudi dan Bapak Marhalim. Bapak Marhalim menekankan bahwa Dinas Sosial Bengkulu Tengah telah mengimplementasikan beberapa solusi, seperti sistem informasi terpadu untuk pendataan penerima bantuan, transparansi dalam penyaluran bantuan melalui publikasi data penerima di situs resmi, pelatihan bagi petugas lapangan untuk mempercepat respons terhadap keluhan masyarakat, serta penyediaan pusat informasi dan layanan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Untuk memperkuat pernyataan dari Informan Sebelumnya yaitu Bapak Marhalim, S.E,M.M, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Ade Putra Selaku Staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa :

“.....Solusi atau program yang diberikan oleh Dinas sosial mencakup pengembangan aplikasi mobile untuk memudahkan pendaftaran dan pelaporan bagi penerima bantuan, program pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas sosial di lapangan, pembentukan tim respons cepat untuk menangani keluhan dan kebutuhan mendesak masyarakat, dan kampanye informasi melalui berbagai kanal untuk memastikan masyarakat paham tentang hak dan prosedur bantuan sosial....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa Dinas Sosial Bengkulu Tengah, melalui PPID dan berbagai program, sedang melakukan perbaikan signifikan dalam layanan publik. Informasi yang dikumpulkan pada tahap awal digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan strategis terkait program publik, yang meliputi pengembangan infrastruktur teknologi, pelatihan petugas, dan pembaruan prosedur operasional. Bapak Erian Syafudi, S.Sos, menegaskan bahwa langkah-langkah ini mencakup pengembangan sistem informasi pelayanan terpadu, peningkatan keterbukaan informasi publik, sosialisasi melalui media sosial, dan survei berkala untuk mengukur kepuasan masyarakat. Bapak Marhalim, S.E, M.M, menambahkan bahwa transparansi dalam penyaluran bantuan serta pelatihan bagi petugas lapangan juga menjadi fokus utama, sementara Bapak Ade Putra menyoroti pengembangan aplikasi mobile dan pembentukan tim respons cepat sebagai bagian dari solusi yang diimplementasikan. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Dinas Sosial Bengkulu Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan respons terhadap kebutuhan masyarakat.

c.) Mengambil tindakan dan berkomunikasi

Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang di desain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Dan penelitian ini diperkuat oleh pernyataan informan penelitian melalui wawancara pada tanggal 20 Mei 2024. Pernyataan ini disampaikan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, Bapak Erian Syafudi, S.Sos mengatakan bahwa : “.....Upaya yang dilakukan termasuk pengembangan aplikasi mobile untuk mempermudah akses layanan, peningkatan kapasitas server website, serta pembentukan tim respons cepat untuk menangani pengaduan masyarakat. PPID dan dinas sosial berkomunikasi dengan masyarakat melalui media sosial, forum diskusi online newsletter berkala, serta mengadakan pertemuan tatap muka seperti lokakarya dan sesi konsultasi publik.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa informasi yang dikumpulkan pada tahap awal digunakan untuk membuat keputusan terkait berbagai aspek program publik, termasuk strategi, tindakan, komunikasi, dan sasaran. Penelitian ini dikukuhkan melalui wawancara dengan beberapa informan, seperti Bapak Erian Syafudi dan Bapak Marhalim. Bapak Marhalim menekankan bahwa Dinas Sosial Bengkulu Tengah telah mengimplementasikan beberapa solusi, seperti sistem informasi terpadu untuk pendataan penerima bantuan, transparansi dalam penyaluran bantuan melalui publikasi data penerima di situs resmi, pelatihan bagi petugas lapangan untuk mempercepat respons terhadap keluhan masyarakat, serta penyediaan pusat informasi dan layanan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat..

Untuk memperkuat pernyataan dari Informan sebelumnya yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Marhalim, S.E, M.M selaku staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa: “.....Komunikasi yang dilakukan oleh dinas sosial meliputi sosialisasi program melalui media sosial, website resmi dan media massa, melibatkan tokoh masyarakat dan organisasi lokal dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, penggunaan layanan pengaduan daring dan telepon responsif, dan rapat rutin dengan perwakilan masyarakat untuk mendengarkan langsung keluhan dan masukan.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa informasi yang dikumpulkan dalam tahap awal penelitian digunakan untuk membuat keputusan terkait berbagai aspek program publik. Keputusan ini mencakup strategi tujuan, tindakan, komunikasi, taktik, dan sasaran. Penelitian ini didukung oleh wawancara dengan informan, termasuk Bapak Erian Syafudi, S.Sos, dan Bapak Marhalim, S.E, M.M, yang merupakan staf Dinas Sosial Bengkulu Tengah. Menurut Bapak Marhalim, komunikasi dinas sosial dilakukan melalui beberapa saluran, yaitu sosialisasi program melalui media sosial, website resmi, dan media massa; melibatkan tokoh masyarakat dan organisasi lokal; penggunaan layanan pengaduan daring dan telepon responsif; serta

mengadakan rapat rutin dengan perwakilan masyarakat untuk mendengarkan keluhan dan masukan secara langsung. Untuk memperkuat pernyataan dari Informan Sebelumnya yaitu Bapak Marhalim, S.E, M.M, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Ade Putra selaku Staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa : “.....Komunikasi yang dilakukan oleh dinas sosial antara lain penggunaan platform digital untuk menyebarkan informasi dan menerima umpan balik masyarakat, kolaborasi dengan media lokal untuk menyampaikan informasi penting kepada publik, pelaksanaan sesi dialog dan pertemuan langsung dengan komunitas untuk mendapatkan masukan dan menjelaskan kebijakan, dan pembuatan laporan berkala yang dipublikasikan mengenai progress dan hasil dari program-program sosial.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa Dinas Sosial Bengkulu Tengah telah mengimplementasikan berbagai langkah untuk mencapai tujuan program publik mereka melalui strategi komunikasi yang komprehensif dan tindakan yang spesifik. Langkah-langkah ini termasuk pengembangan teknologi informasi, peningkatan kapasitas server, pembentukan tim respons cepat, penggunaan media sosial, forum diskusi online, newsletter berkala, pertemuan tatap muka seperti lokakarya dan sesi konsultasi publik. Dinas Sosial juga melakukan transparansi dalam penyaluran bantuan dengan mempublikasikan data penerima di situs resmi, memberikan pelatihan kepada petugas lapangan, dan menyediakan pusat informasi serta layanan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, mereka melibatkan tokoh masyarakat dan organisasi lokal dalam sosialisasi program, menggunakan layanan pengaduan daring dan telepon responsif, serta mengadakan rapat rutin dengan perwakilan masyarakat untuk mendengarkan keluhan dan masukan secara langsung. Informasi yang dikumpulkan dalam tahap awal penelitian digunakan untuk membuat keputusan terkait berbagai aspek program publik, termasuk strategi, tindakan, komunikasi, dan sasaran.

Pernyataan ini didukung oleh wawancara dengan beberapa informan, yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, Bapak Marhalim, S.E, M.M, dan Bapak Ade Putra, yang semuanya menyatakan pentingnya penggunaan berbagai saluran komunikasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program.

d.) Mengevaluasi program

Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atau persiapan, implementasi dan hasil dari program. Dan penelitian ini diperkuat oleh pernyataan informan penelitian melalui wawancara pada tanggal 20 Mei 2024. Pernyataan ini disampaikan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, Bapak Erian Syafudi, S.Sos mengatakan bahwa :

“.....Evaluasi dilakukan melalui pengumpulan data dari survei kepuasan pengguna, analisis data pengaduan, audit internal, serta feedback langsung dari masyarakat melalui sesi konsultasi dan forum diskusi. Hasil evaluasi

menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan, identifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut, serta rekomendasi untuk peningkatan berkelanjutan dalam layanan publik.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa Kesimpulan dari pernyataan tersebut adalah bahwa proses evaluasi program di Dinas Sosial Bengkulu Tengah mencakup pengumpulan data melalui survei kepuasan pengguna, analisis data pengaduan, audit internal, serta feedback langsung dari masyarakat. Berdasarkan evaluasi ini, ditemukan bahwa terdapat peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, evaluasi juga mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki lebih lanjut serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan berkelanjutan dalam layanan publik. Informasi ini didukung oleh pernyataan Bapak Erian Syafudi, S.Sos, dari Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah dalam wawancara pada tanggal 20 Mei 2024. Untuk memperkuat pernyataan dari Informan sebelumnya yaitu Bapak Erian Syafudi, S.Sos, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Marhalim, S.E, M.M selaku staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa: “.....Menurut pendapat saya, upaya yang dilakukan oleh PPID dan dinas sosial sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Program transparansi dan sistem informasi terpadu sudah sesuai dengan keinginan masyarakat, namun kecepatan respons terhadap keluhan dan keterbukaan informasi perlu terus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa langkah terakhir dalam proses penilaian, persiapan, implementasi, dan hasil dari suatu program telah dilakukan dengan baik. Penelitian ini didukung oleh wawancara dengan informan pada tanggal 20 Mei 2024, termasuk pernyataan dari Bapak Erian Syafudi, S.Sos, dan Bapak Marhalim, S.E, M.M, staf Dinas Sosial Bengkulu Tengah. Menurut Bapak Marhalim, upaya yang dilakukan oleh PPID dan dinas sosial sudah cukup baik, terutama dalam hal program transparansi dan sistem informasi terpadu yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun, kecepatan respons terhadap keluhan dan keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik. Untuk memperkuat pernyataan dari Informan sebelumnya yaitu Bapak Marhalim, S.E, M.M, maka pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Bapak Ade Putra selaku Staff Dinas Sosial Bengkulu Tengah mengatakan bahwa :

“.....Menurut saya, upaya yang sudah dilakukan oleh PPID dan dinas sosial sudah berada di jalur yang benar dan menunjukkan komitmen terhadap peningkatan layanan. Masyarakat menginginkan transparansi dan kecepatan dalam pelayanan, dan langkah-langkah yang telah diambil, sudah mulai memenuhi harapan tersebut. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan khususnya dalam hal komunikasi dua arah yang lebih intensif dan peningkatan akses layanan di daerah terpencil.....”

Dari hasil wawancara penelitian dapat di pahami bahwa proses evaluasi program di Dinas Sosial Bengkulu Tengah dilakukan dengan metode yang

komprehensif, meliputi survei kepuasan pengguna, analisis data pengaduan, audit internal, serta feedback langsung dari masyarakat. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, namun tetap mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan berkelanjutan dalam layanan publik.

Informasi ini didukung oleh pernyataan Bapak Erian Syafudi, S.Sos, dari Bagian Teknologi Informasi Humas Dinas Sosial Bengkulu Tengah, yang menyatakan bahwa evaluasi telah membantu meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi area perbaikan. Bapak Marhalim, S.E, M.M, staf Dinas Sosial Bengkulu Tengah, menambahkan bahwa meskipun upaya yang dilakukan oleh PPID dan dinas sosial sudah baik terutama dalam transparansi dan sistem informasi terpadu, namun kecepatan respons terhadap keluhan dan keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan. Bapak Ade Putra, staf Dinas Sosial Bengkulu Tengah, juga menegaskan bahwa langkah-langkah yang diambil sudah berada di jalur yang benar, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam komunikasi dua arah dan peningkatan akses layanan di daerah terpencil..

Kesimpulan

Penelitian ini menyoroti manajemen humas dalam upaya memperbaiki layanan publik di Bengkulu Tengah, fokusnya pada Dinas Sosial. Berdasarkan teori Cutlip et al. (2006), empat tahap manajemen humas teridentifikasi: identifikasi masalah, perencanaan, implementasi, dan evaluasi program. Melalui investigasi dan wawancara dengan informan, ditemukan bahwa Dinas Sosial menggunakan analisis data pengaduan dan survei untuk mengidentifikasi masalah, merumuskan program, dan meningkatkan infrastruktur dan pelatihan. Komunikasi dilakukan melalui media sosial, forum online, dan pertemuan tatap muka. Evaluasi dilakukan dengan survei, analisis data, dan audit. Meskipun upaya yang dilakukan menghasilkan peningkatan kepuasan masyarakat, masih diperlukan peningkatan, terutama dalam respons terhadap keluhan dan keterbukaan informasi. Kesimpulannya, Dinas Sosial telah melakukan langkah-langkah penting, namun perlu meningkatkan komunikasi dua arah dan akses layanan di daerah terpencil untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Daftar Pustaka

- A. Muwafik Saleh. (2010). Manajemen Pelayanan. Pustaka Belajar.
- Agus Dwiyanto. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Arifah Susilowati. (2014). Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik [UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta]. [https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/11677/1/BAB I, IV, DAFTAR PUSTAKA.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/11677/1/BAB_I_IV_DAFTAR_PUSTAKA.pdf)

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Bogdan, R. dan T. (2001). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Usaha Nasional.
- Bungin, B. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Cutlip, Scoot M., Center, Allen H. & Broom, G. M. (2006). *Effective Relation*. Kencana Prenada Media Group.
- Edward L. Bernays. (2012). *Public Relations*. University of Oklahoma Press.
- Faiq Hatta Wardhana. (2013). *IMPLEMENTASI MANAJEMEN PR PADA PENGELOLAAN WEBSITE DALAM PEMBENTUKAN CITRA* [UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.]. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/6279/>
- Glen Griswold and Denny Griswold. (2011). *Your Public Relation*. Fark & Wangnalis Company. Grading Teaching Notes oleh NUFFIC.
- Iriantara Yosol. (2004). *Manajemen Strategis Public Relations*. Ghalia Indonesia.
- Masdar Syahrazad. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press.
- Moleong Lexy. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Remaja.
- Moleong Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Morrison. (2008). *Manajemen Media Penyiaran: Strategi mengelola Radio dan Televisi*. Prenada Media Group.
- Rakhmat J. (2003). *Pikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Riyanto, Waryani Fajar, dan M. M. (2012). *Komunikasi Islam*. Galuh Patria.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.