

PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA

Muhammad Rizal Al Amin
muhzalnov@gmail.com

Doddy Wihardi
doddywihardi@budiluhur.ac.id

Fakultas Komunikasi dan Desain Kreatif
Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

This study is to determine the role of Public Relations Department of Population and Civil Registration Tangerang City in the Implementation of Excellent Service. The formulation of the problem in this research is how the role of public relations at the Tangerang City Population and Civil Registration Office in the Implementation of Excellent Service. Researchers use the concept of Excellent Service A6 Barata (2003:31). The research method used is descriptive qualitative method and uses post-positivism paradigm. The results of this study were data obtained by researchers using interviews with Key Informants and Informants. The data discussed in this study are data from interviews to complement and explain the data obtained from in-depth interviews conducted by researchers. The conclusion in this study is that the role of Public Relations of the Tangerang City Population and Civil Registration Service in the Implementation of Excellent Service by using the concept of the role of public relations related to the concept of A6 excellent service, namely, by acting as a communicator to convey service information by linking the concept of excellent service A6 Attitude with being friendly, friendly in conveying information to the public, then Relationship by establishing good relationships with internal and external parties by linking the concept of excellent service A6 Attention, Action and Ability by paying attention to the community, acting in providing services according to Standard Operating Procedures (SOPs) and has the ability to cooperate with other agencies, in Backup Management Public Relations Disdukcapil acts as a representative of the Tangerang City Disdukcapil Office relating to the concept of excellent service A6 Accountability with full responsibility, and Good Image Maker Disdukcapil Tangerang City held Corporate Social Responsibility (CSR) activities for the community through the "Tangerang Bersedekah" activity by linking the concept of A6 Appearance to create a positive image of the Tangerang City Disdukcapil Office.

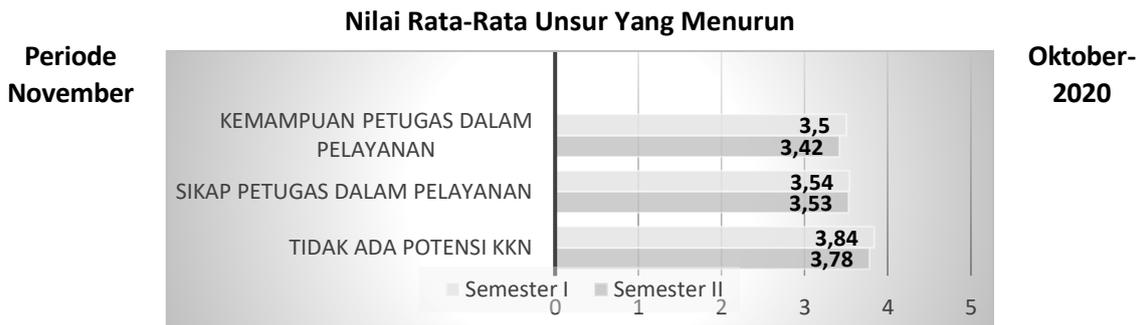
Keywords: Role, Public Relations, Implementation, Excellent Service

PENDAHULUAN

Masyarakat di era sekarang ini telah diberikan berbagai macam fasilitas yang terdapat di suatu instansi pemerintah. Instansi pemerintah yang dimaksud ialah yang memberikan berbagai fasilitas dan pelayanan yang disuguhkan untuk masyarakat. Berbagai cara dilakukan agar instansi pemerintah tersebut dapat dikenal luas dan mendapatkan feedback positif dari masyarakat, sehingga banyaknya instansi pemerintah lain kerap bersaing demi minat masyarakat.

Humas merupakan sebuah proses kontinu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh itikad baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai dan publik yang lebih luas dalam mengadakan analisis, sedangkan keluar memberikan pernyataan-pernyataan. Humas adalah seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu organisasi. Keberadaan humas ini sangat memiliki peran yang sangat penting bagi kelangsungan jalannya suatu instansi. W. Emerson Reck dalam (*Handbook of Public Relations*, 2014:9).

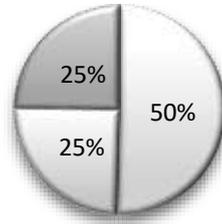
Kantor Disdukcapil Kota Tangerang merupakan sebuah instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan yang dengan memiliki dua jenis pelayanan yakni pelayanan yang dilakukan secara offline dan ada juga pelayanan yang dilakukan secara online. Dimana Kantor Disdukcapil Kota Tangerang mengurus segala pelayanan dimulai dari pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data serta inovasi sebuah pelayanan. Adapun sasaran publik yang menjadi pelanggan dalam aktivitas pelayanannya yakni publik eksternal meliputi masyarakat selaku pelanggan yang memiliki kebutuhan dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil maupun pemerintah, perusahaan mitra, maupun bank. yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan 1 RT.007/RW.003 Babakan Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten. Dalam artian bahwa Dukcapil berhadapan langsung dengan masyarakat dan merupakan saluran komunikasi antara masyarakat dan pemerintah baik yang bersifat teknis maupun yang strategi, dengan harapan Disdukcapil Kota Tangerang berfungsi untuk mensosialisasikan dan mengaplikasikan kebijakan kepada khalayak.



Gambar 1.1
Sumber data: Website Resmi Kantor Disdukcapil Kota Tangerang
(Di akses 15 Mei 2021)

Penilaian dalam Tabel 1 tersebut dibuktikan dalam isian saran dan keluhan yang masyarakat berikan berupa nilai rata-rata terkait dengan pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Tangerang menurun pada Semester II yang disebabkan baik kemampuan seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan maupun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.. Halaman berikutnya disajikan grafik saran dan keluhan masyarakat melalui kuesioner Aplikasi Sobat Dukcapil:

Diagram Kepuasan Masyarakat

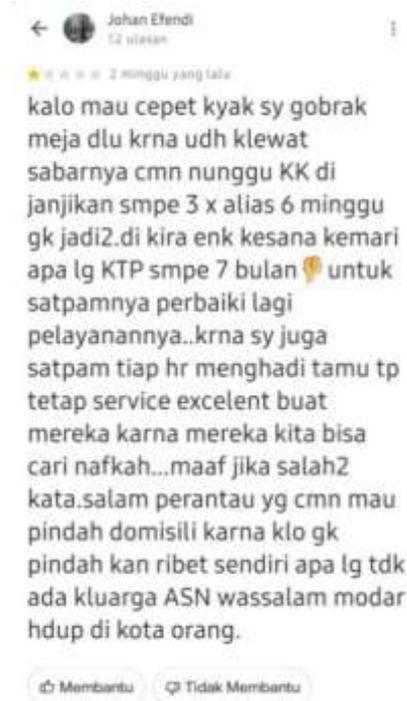
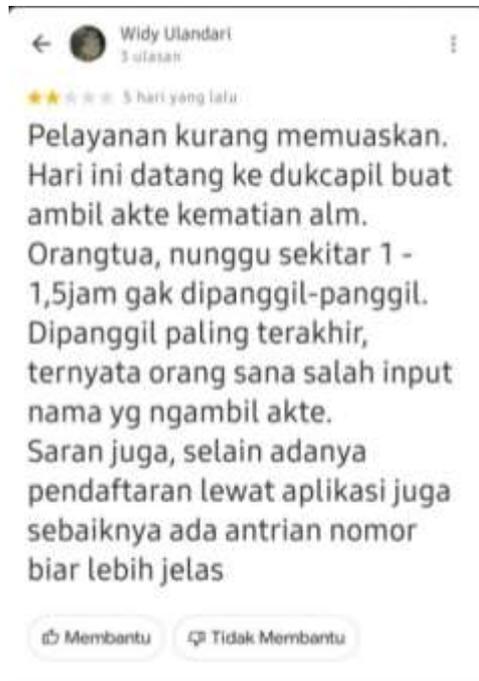


- Terbantu, Terus Meningkatkan Pelayanan
- Kesulitan Dalam Aplikasi Online
- Peningkatan Pelayanan Petugas

Sumber data: Website Resmi Kantor Disdukcapil Kota Tangerang (Diakses 15 Mei 2021)

Sedangkan diagram diatas berisikan kelompok-kelompok saran serta keluhan dari masyarakat yang telah dikumpulkan menunjukkan 50% dari masyarakat pengguna layanan sudah terbantu dan mengharapkan adanya peningkatan pelayanan lebih maksimal. Sebanyak 25% masyarakat masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi online (Sobat Dukcapil). Selanjutnya, 25% masyarakat menginginkan adanya peningkatan pelayanan oleh petugas. Terkait diagram diatas bisa sedikit menurunnya kepercayaan masyarakat kepada kantor Disdukcapil Kota Tangerang karena masih adanya kekurangan dari segi pelayanan yang dimana berkaitan dengan petugas yang bergerak dibidang pelayanan serta masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi online yang diterapkan oleh kantor Disdukcapil Kota Tangerang.

Alasan peneliti memilih Kantor Disdukcapil Kota Tangerang karena Disdukcapil Kota Tangerang terdapat masalah yang sangat menonjol terkait dengan pelayanan yang ada, selain itu alasan peneliti memilih Kantor Disdukcapil karena lokasinya masih terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian dan satu-satunya instansi yang bersedia untuk dilakukannya penelitian di masa pandemi covid-19. Adapun fakta yang terjadi dilapangan dimana masyarakat dilayani kurang optimal, contohnya masih ada pegawai yang kurang ramah, masih ada pegawai yang masih kurang disiplin dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, masih adanya masalah pada jaringan. Maka dari itu masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan ulasan-ulasan yang kurang puas terkait dengan pelayanan yang sehingga bisa mempengaruhi citra dari Disdukcapil Kota Tangerang. Meski demikian masih terdapat pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanannya. Seperti gambar yang tertera sebagai berikut:



Keluhan Masyarakat

Sumber Data : Kolom Komentar Google Maps Kantor Disdukcapil Kota Tangerang (Di Akses 15 Mei 2021)

Dari penjelasan tersebut, peneliti mendapatkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana Peran Hubungan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Implementasi Pelayanan Prima. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Hubungan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Implementasi Pelayanan Prima.

KERANGKA TEORI

Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat atau yang lebih dikenal sebagai *Public Relations* adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga/perusahaan dengan masyarakat. Humas (PR) adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisis kecenderungan, meralamalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan perusahaan/organisasi dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun perusahaan tersebut maupun masyarakat terkait (Harini, 2014:8-20).

Fungsi Humas tercantum dalam booklet PRSA (*Public Relations Society Of America*) dengan judul *Careers In Public Relations*. Fungsi dari Public Relations tersebut sebagai berikut :

1. **Programing**
Fungsi ini antara lain mencakup analisis masalah dan peluang, menentukan tujuan dan publik serta merekomendasikan dan merencanakan kegiatan.
2. **Relationship**
Seorang praktisi PR harus mengembangkan keterampilan dalam mengumpulkan informasi dari manajemen, dan dari sumber-sumber di luar organisasi maupun perusahaan.
3. **Writing And Editing**
Seorang praktisi Humas/PR bisa menulis dan menyunting berita-berita yang diterima untuk kemudian ditulis dan diedit dalam bentuk *booklets, media release, newsletter, prospektus, bulletin, annual report*.
4. **Information**
Membangun sistem informasi yang baik merupakan salah satu cara menyebarkan informasi secara efektif agar publik mengetahui semua informasi tentang perusahaan.
5. **Productions**
Fungsi ini berkaitan dengan kegiatan produksi media komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan pesan-pesan yang dirancang oleh praktisi Humas.
6. **Special Event**
Konferensi pers, pameran, ulang tahun perusahaan, pemberian penghargaan, kunjungan perusahaan dan sebagainya merupakan kegiatan yang harus ditangani oleh praktisi Humas/PR.
7. **Speaking**
Keterampilan penting yang juga harus dimiliki praktisi PR adalah berbicara baik untuk tatap muka individual maupun tatap muka kelompok (*public speaking*).
8. **Research dan Evaluation**
Aktivitas yang dilakukan Humas adalah pengumpulan data dan fakta yang dilakukan melalui riset dengan menggunakan pelbagai metode. Hasil dari riset kemudian dievaluasi.

Tujuan Humas

Tujuan utama Humas adalah untuk membina hubungan baik dengan publiknya melalui komunikasi dua arah (*two way communication*). Tujuan utama PR dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. ***Performance Objective***
Kegiatan PR merupakan kegiatan komunikasi untuk mempresentasikan citra perusahaan kepada publiknya (*stakeholders*), melaksanakan serangkaian kegiatan untuk membentuk dan memperkaya identitas dan citra perusahaan.
2. ***Support of Customer Market Objective***
Kegiatan PR dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang timbul sehubungan dengan kegiatan komunikasi yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan menitikberatkan identifikasi pada tingkat kesadaran konsumen, sikap dan persepsi konsumen terhadap produk tayangan yang ditawarkan perusahaan. Hasil identifikasi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menerapkan strategi pendekatan yang sesuai (Ruliana, 2016:205-206).

Humas Pemerintahan

Humas pemerintahan merupakan praktisi humas yang mempunyai fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi persuasif, efektif dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah.

Humas pemerintahan sangat mempunyai peran yang sangat besar dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Ada dua peran yang dimainkan oleh humas pemerintahan yaitu: (1) peran taktis (jangka pendek), dan (2) peran strategis (jangka panjang). Dalam peran taktis humas pemerintahan berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi yang efektif dan dapat memotivasi masyarakat serta mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap masyarakat melalui pesan-pesan yang disampaikan. Dalam peran strategis humas pemerintahan berperan aktif dalam proses sumbang saran, gagasan dan ide yang kreatif secara cemerlang untuk melaksanakan program lembaga yang bersangkutan (Rosady Ruslan, 2011:111).

Peran

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan (Miftah Thoha, 2012:10).

Peran Humas

Salah satu komponen dalam sebuah manajemen yang diperlukan oleh setiap organisasi adalah humas. Kehadiran seorang humas menjadi salah satu elemen yang sangat penting untuk menentukan keberlangsungan sebuah organisasi secara positif. Humas mencakup semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan.

Ruslan, R (2012: 26), menjelaskan bahwa peran humas adalah sebagai berikut:

- a. **Communicator**, yang diartikan bahwa humas bertindak sebagai perwakilan dari organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik internal maupun eksternal.
- b. **Relationship**, dapat diartikan bahwa humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.
- c. **Back up management**, pada peran ini humas berperan sebagai fungsi manajemen organisasi sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.
- d. **Good Image Maker**, peran yang selanjutnya humas berperan sebagai yang menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publiknya.

Implementasi

Implementasi atau yang lebih dikenal sebagai penerapan dari suatu kebijakan merupakan suatu kegiatan penting dari keseluruhan dalam proses suatu kebijakan. Kebijakan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan kemudian diimplementasikan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. James P. Lester dan Joseph Steward berpendapat bahwa implementasi kebijakan dalam pengertian luas, merupakan alat administrasi

hukum dimana berbagai actor, organisasi prosedur dan teknik yang bekerja sama untuk menjalankan kebijakan agar meraih dampak dan tujuan yang diinginkan (Winarno, 2002:102).

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014: 53).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep A6 yang diantaranya yaitu: Sikap, Perhatian, Tindakan dan Tanggungjawab. Konsep ini merupakan sebuah konsep yang menjelaskan bahwa pelayanan prima dalam cara penerapannya dengan melakukan tugas, peran serta fungsinya harus sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan dalam konsep ini. Konsep A6 ini memiliki beberapa komponen-komponen yang saling berhubungan dalam praktek kerja *Public Relations*, jika dijabarkan secara rinci berdasarkan A6. (Barata, 2003:31)

Komponen-komponen dalam konsep A6 itu sendiri sebagai berikut:

1. Attitude (Sikap)

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama dan ditujukan kepada orang, ide objek dan kelompok orang tertentu. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa sikap meliputi tiga aspek yaitu: keyakinan, perasaan serta kecenderungan perilaku.

Menurut Barata pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:

- Melayani pelanggan dengan berpikiran positif
- Melayani pelanggan dengan sikap menghargai
- Melayani pelanggan dengan berpakaian serasi

2. Attention (Perhatian)

Sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian. Perhatian sendiri adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman saran atas saran dan kritiknya.

3. Action (Tindakan)

Perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu, bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik yang tentunya akan dapat dicapai bila didalam diri pemberi layanan terdapat mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani.

4. Ability (Kemampuan)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang mutlak untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif mengembangkan suatu motivasi dan mengembangkan *Public Relations* sebagai Instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5. *Appereance* (Penampilan)

Penampilan seorang yang baik akan bersifat fisik daya maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. *Accountability* (TanggungJawab)

Suatu sikap berpihakan kepda pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Berikut pemaparan dari Syaodih:

Metode deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Syaodih, 2011:73).

Penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran pada Peran Humas Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Implementasi Pelayanan Prima.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi, dengan melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Disdukcapil Kota Tangerang. Kemudian dengan melakukan wawancara yang mendalam dengan *Key Informan* dan *Informan* yang berasal dari pihak internal dan eksternal Kantor Disdukcapil Kota Tangerang.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2010:135).

a. Reduksi Data

Peneliti mencatat seluru data yang sudah didapatkan yang berupa catatan lapangan (Field Note) secara merinci.

b. Penyajian Data

Kemudian peneliti mengolah data-data yang sudah diperoleh berdasarkan kategori yang ingin dipahami persoalannya.

c. Mengambil Kesimpulan

Terakhir peneliti memverifikasi atau menarik kesimpulan terhadap data-data yang sudah diolah. Namun kesimpulan awal hanya sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti pendukung lainnya ketika pencarian data berikutnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peran Humas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Implementasi Pelayanan Prima sebagai *Communicator*, *Relationship*, *Backup Management* dan *Good Image Maker* yang masing-masing peran humas Kantor Disdukcapil Kota

Tangerang saling berkaitan dengan Konsep Pelayanan Prima A6 diantaranya: *Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance* dan *Accountability*.

A. Communicator

Dalam perannya sebagai komunikator, humas Dukcapil Kota Tangerang dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menggunakan media sosial seperti Instagram, Channel Youtube dan Website resmi Disdukcapil Kota Tangerang yang bertujuan agar lebih mempermudah masyarakat mendapatkan informasi seputar pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tangerang yang dimana konsep peran *Communicator* berkaitan dengan konsep pelayanan prima A6 (*Attitude*) mengedepankan untuk bersikap ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat demi kepuasan pelanggan, karena peran seorang *Communicator* dalam memberikan informasi kepada publik harus dilengkapi dengan *attitude* yang baik sehingga masyarakat bisa memberikan feedback positif.

B. Relationship

Humas Kantor Disdukcapil Kota Tangerang pada peran ini dengan membina hubungan baik dan menjaga hubungan baik antara pihak internal maupun pihak eksternal yang dimana pada konsep peran humas *Relationship* berkaitan dengan konsep pelayanan prima A6 *Attention, Action* dan *Ability* dengan memberikan perhatian penuh kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang juga merupakan tindakan yang wajib bagi para pegawai dan memiliki kemampuan dalam membina serta menjaga hubungan baik yang sudah terjalin antara instansi-instansi yang bekerjasama.

C. Backup Management

Humas disdukcapil Kota Tangerang juga mengambil peran sebagai perwakilan dari kantor disdukcapil untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Pada konsep peran humas *Backup Management* ini memiliki keterkaitan dengan konsep pelayanan prima A6 *Accountability* yang dimana humas Kantor Disdukcapil Kota Tangerang sebagai perwakilan dari Kantor Disdukcapil Kota Tangerang bergerak dengan penuh rasa tanggung jawab, terkait masalah yang terjadi tentu humas Kantor Disdukcapil Kota Tangerang akan terus bertanggung jawab dengan apa yang terjadi.

D. Good Image Maker

Humas Disdukcapil Kota Tangerang dalam menciptakan citra positif selain dari memberikan informasi yang layak kepada masyarakat juga melakukan kegiatan CSR yang diadakan untuk mempererat hubungan baik antar pihak internal maupun eksternal, adapun kegiatan CSR yang sudah dilaksanakan yakni "*Tangerang Bersedekah*" yang diadakan di wilayah Cimone Kecamatan Karawaci dengan memberikan bingkisan untuk masyarakat yang berhak menerima. Pada konsep peran humas *Good Image maker* ini memiliki keterkaitan dengan konsep pelayanan prima A6 *Appearance*, dimana sebuah penampilan bagi humas Disdukcapil yang merupakan sebagai pemberi layanan masyarakat menjadi poin penting, hal itu bisa menjadi fokus utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan mendapatkan nilai positif dari masyarakat dan bahkan dengan berpenampilan rapih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa menjadi nilai tambah untuk menciptakan citra positif dari kantor disdukcapil Kota Tangerang dengan memberikan gambaran dengan menerapkan penampilan yang rapih, sopan ke seluruh pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang sudah diperoleh dan penelitian yang telah dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam penelitian yang berjudul "Peran Hubungan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Implementasi Pelayanan Prima" menggunakan peran humas yang memiliki keterkaitan dengan konsep pelayanan prima A6, sebagai berikut:

Hasil penelitian pada peran humas dapat disimpulkan bahwa humas Disdukcapil Kota Tangerang mengambil peran sebagai seorang *Communicator* dengan menyampaikan informasi-informasi terkait dengan pelayanan yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat baik itu secara offline maupun online. Dengan mengaitkan Konsep Pelayanan Prima A6 *Attitude*, dimana humas Disdukcapil Kota Tangerang sangat mengutamakan sikap ramah, tamah kepada masyarakat. Kemudian pada peran *Relationship* humas Disdukcapil Kota Tangerang sangat menjaga hubungan baik antar pihak internal maupun eksternal yang bertujuan untuk saling menguntungkan antar sesama pihak. Dengan mengaitkan Konsep Pelayanan Prima A6 *Attention, Action* dan *Ability* dengan memberikan perhatian penuh kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dan berkemampuan untuk menjalin hubungan kerjasama dengan instansi lain.

Simpulan selanjutnya peran sebagai *Backup Management* dimana humas Disdukcapil Kota Tangerang dengan bertindak sebagai perwakilan dari kantor Disdukcapil Kota Tangerang dengan penuh rasa tanggung jawab (*Accountability*) untuk menyelesaikan masalah yang sedang terjadi.

Kemudian pada *Good Image Maker* humas Disdukcapil Kota Tangerang dengan melakukan kegiatan Corporate Sosial Responsibility (CSR) dengan melakukan kegiatan berbagi kepada masyarakat yang berhak menerima bantuan yang kemudian pada peran ini juga tidak lepas dari kaitan Konsep Pelayanan Prima A6 *Appearance* yang dimana harus berpenampilan sopan dan rapih ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terciptanya citra positif dan tetap terjaganya citra positif Kantor Disdukcapil Kota Tangerang dimata masyarakat.

SARAN

1. Untuk humas Disdukcapil Kota Tangerang lebih diperhatikan lagi untuk platform-platform yang berkaitan dengan Dukcapil Kota Tangerang. Meskipun sudah membuat tempat untuk pengaduan masyarakat namun masih ada platform yang berkaitan dengan Disdukcapil Kota Tangerang diluar kendali humas yang menjadi tempat masyarakat mengeluhkan terkait dengan pelayanan.
2. Untuk via telepon lebih diperhatikan masih adanya masyarakat yang mengeluhkan nada sibuk pada saat ingin mengurus dokumen atau menanyakan informasi.
3. Untuk layanan online, masih adanya keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan via online. Dimana masyarakat tidak bisa mengirim chat agar komunikasi yang terjalin tidak satu arah.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU :

Barata. 2013 *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka

Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014 *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media

Harini, I. N., & Karwanto. 2014. *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Citra Sekolah*. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), 8-20. <https://doi.org/10.1007/BF019>

Miftah Thoha. 2012, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*: PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta. Rajawali Pers.

Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Edisi Kedua. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Rosdakarya.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

SKRIPSI:

Susanti, Devitri. 2021 *Peran Divisi Public Relations PT. 3 Consulting Services Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Pelayanan Prima*. Skripsi-Universitas Budi Luhur

WEB :

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/09/16-pengertian-humas>
Diakses Pada 15 November 2019 Pukul 01.20 WIB

<https://www.hubungan-masyarakat-menurut-para-ahli.html>
Diakses Pada 24 November 2019 Pukul 09.00 WIB

<https://infointermedia.com/definisi-humaspublic-relations/> Diakses
Pada 24 November Pukul 2019 13.00 WIB

<https://pastiguna.com/teknik-analisis-data/>Diakses Pada 2 Desember 2020
Pukul 22.00 WIB

<https://rumus.co.id/teknik-pengumpula-data/>Diakses Pada 3 Desember 2020
Pukul 01.00 WIB

<https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/>Diakses Pada 15 Mei 2021 Pukul 08.00 WIB