

# ANALISIS KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI LAMPUNG

Sri Indah Gandini<sup>1</sup>, Agustuti Handayani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bandar Lampung

<sup>2</sup>Universitas Bandar Lampung

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received May 2024

Revised May 2024

Accepted May 2024

Available online May 2024

### Kata Kunci:

Kinerja Humas; Pelayanan; Informasi Publik

### Keywords:

Public Relations Performance; Services; Public Information



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Bandar Lampung.

## ABSTRAK

Kinerja Humas memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan informasi yang disampaikan kepada publik secara jelas, akurat, dan tepat waktu. Kinerja Humas yang baik dapat membangun kepercayaan dan reputasi positif bagi Sekretariat DPRD Provinsi Lampung dalam pelayanan informasi publik. Pelayanan informasi publik merujuk pada upaya untuk memberikan akses yang mudah, responsif terhadap informasi yang dimiliki Sekretariat DPRD kepada masyarakat, efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat serta evaluasi terhadap penggunaan media sosial dan *platform* lainnya dalam memperluas jangkauan informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung. Jenis penelitian yang diambil adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dengan cara penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik sudah cukup baik tetapi belum mencapai optimal karena masih ada beberapa kendala seperti keterbatasan akses

masyarakat daerah terpencil, kurangnya transparansi, kurangnya keterampilan masyarakat.

## ABSTRACT

Public relations performance has a very important role in ensuring that information is conveyed to the public in a clear, accurate and timely manner. Good public relations performance can build trust and a positive reputation for the Lampung Province DPRD Secretariat in public information services. Public information services refer to efforts to provide easy, responsive access to information held by the DPRD Secretariat to the public, the effectiveness of conveying information to the public as well as evaluating the use of social media and other platforms in expanding the reach of public information. This research aims to determine the performance of public relations in improving public information services at the Lampung Province DPRD Secretariat. The type of research taken is descriptive research with a qualitative approach. Data collection methods include library research, observation, interviews and documentation. The research results show that the performance carried out by public relations in improving public information services is quite good but has not yet reached optimal because there are still several obstacles such as limited access to remote area communities, lack of transparency, lack of community skills.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini telah memaksa semua negara melakukan berbagai perubahan, terutama dalam bidang layanan publik. Layanan publik berbasis teknologi dan informasi telah memberikan perubahan yang besar terhadap jenis layanan, baik yang diselenggarakan oleh Pemerintah, badan-badan pemerintah maupun sektor swasta, dimana pada umumnya sektor swasta sudah terlebih dahulu menerapkan digitalisasi dalam memberikan pelayanannya. Pelaksanaan digitalisasi oleh Pemerintah, umumnya terhambat oleh berbagai regulasi, mulai dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah.

\*Corresponding author

E-mail addresses: [indahgandini123@gmail.com](mailto:indahgandini123@gmail.com)



Pemerintah Indonesia saat ini telah mampu menghasilkan pelayanan publik secara digital yang merupakan langkah penting dalam merancang layanan yang lebih berpusat dalam mendukung tercapainya transparansi dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh kemudahan layanan. Era digitalisasi, selain mempercepat proses kerja pegawai yang tadinya dikerjakan secara konvensional menjadi pekerjaan yang dilaksanakan berbasis elektronik, telah memberikan kemudahan pada publik atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih mudah. Salah satunya tentang pelayanan informasi publik yang masih ada hambatan dalam mencapai pelayanan yang berkualitas.

Dengan lahirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang baik serta mensyaratkan adanya akuntabilitas transparansi dan peran serta masyarakat. Kebutuhan akan informasi sudah menjadi bagian keseharian kehidupan bermasyarakat.

Oleh karena itu peran pemerintah sangat diperlukan agar tetap berupaya untuk terus menjamin keterbukaan informasi publik dengan melaksanakan setiap kewajiban sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah dan badan publik dalam upaya mendukung keterbukaan informasi publik diharuskan untuk memastikan sistem yang terbuka, pelaksanaan kebijakan yang transparan dan akuntabel serta dapat diakses dengan cepat, tepat waktu, efektif, dengan biaya rendah dan dengan cara yang sederhana (Mujiburrahman, Suryadi and Budhi, 2019).

Dan bidang Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations* menjadi salah satu peran penting dalam hal ini sebagai bentuk dari pelayanan publik pemerintah. Menurut Newsom dan Scott dalam Ardianto (2009:41) bahwa *Public Relations* adalah tanggung jawab dan sikap tanggap dalam kebijakan dan informasi demi kepentingan utama lembaga bersangkutan dan masyarakatnya.

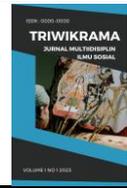
Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah bentuk lembaga perwakilan rakyat (parlemen) daerah (provinsi) yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan bersama dengan pemerintah. DPRD mulai dari tingkat kabupaten hingga pusat dalam menjalankan setiap tugas pemerintahannya harus mendapat kepercayaan dari masyarakat dan salah satu cara dalam membangun kepercayaan itu melalui keterbukaan informasi kepada masyarakat. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) mempunyai alat kelengkapan yang terdiri atas pimpinan, badan musyawarah, komisi, badan legislasi daerah, badan anggaran, badan kehormatan, dan alat kelengkapan lain yang diperlukan dan dibentuk oleh rapat paripurna.

Humas merupakan salah satu bidang terpenting dalam pemerintahan legislatif yang sama sekali tidak dapat dipisahkan keberfungsian pada kinerja DPRD Provinsi Lampung. Pernyataan ini di perkuat dengan beberapa fungsi Humas DPRD antara lain penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, penyelenggaraan rapat-rapat DPRD, pelaksanaan penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Humas bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi dengan jelas, transparan, dan tepat waktu kepada publik. Mereka dapat memastikan aksesibilitas informasi, merespons pertanyaan atau kebutuhan informasi masyarakat, serta membangun hubungan positif antara organisasi dan publik. Dengan kinerja yang baik, humas dapat meningkatkan pemahaman publik tentang kebijakan, program, atau kegiatan yang dilaksanakan, serta menciptakan kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses informasi publik.

Selanjutnya, kinerja humas di dalam kantor pemerintahan, humas selaku mediator antara atasan dengan bawahan baik internal maupun eksternal, humas sebagai pihak yang menjembatani keluar masuknya informasi antara pihak dalam dan pihak luar, humas yang bertanggung jawab tentang apa saja informasi yang perlu diketahui dengan baik dan benar oleh masyarakat tentang kebijakan-kebijakan baru atau kegiatan-kegiatan dewan yang sudah dilakukan tanpa menimbulkan adanya kesalah pahaman penerimaan antara masyarakat dengan kantor pemerintah itu sendiri. Disinilah kemahiran atau keprofesionalan peran humas atau public relations dalam menyampaikan informasi-informasi tersebut dengan benar sangatlah diharapkan.

Namun ada beberapa fenomena masalah yang menjadi hambatan humas dalam melaksanakan pelayanan informasi publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung seperti beberapa informasi yang diperlukan oleh masyarakat mungkin kompleks atau sulit dipahami, sehingga memerlukan upaya tambahan dalam menjelaskannya secara efektif. Pembahasan informasi yang sulit dipahami oleh masyarakat bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kompleksitasnya materi yang dibahas, penggunaan bahasa yang terlalu teknis atau khusus, kurangnya konteks atau penjelasan yang memadai, serta minimnya kemampuan literasi atau pemahaman tentang topik tersebut di kalangan masyarakat umum.



Tidak semua orang memiliki akses mudah ke informasi yang disediakan oleh sekretariat DPRD, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses teknologi, beberapa wilayah mungkin sulit dijangkau atau terpencil, sehingga akses fisik ke kantor Sekretariat DPRD bisa menjadi kendala bagi sebagian masyarakat. Hal ini di dukung dengan sebagian masyarakat yang kesulitan dalam mengakses informasi publik secara online karena terkendala fasilitas, keterampilan menggunakan gadget, maupun faktor signal yang tidak stabil apalagi bagi mereka yang berada di daerah pelosok. (sumber: <https://news.detik.com>).

Transparansi yang kurang dari pihak DPRD dalam menyediakan informasi dapat menjadi kendala dalam membangun kepercayaan masyarakat, etika informasi yang disediakan oleh DPRD tidak transparan atau tidak lengkap, hal ini dapat menimbulkan keraguan dan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat terhadap integritas dan tujuan dari lembaga tersebut. Hal ini didukung dengan kurangnya tanggapan atau respons yang tepat terhadap permintaan informasi dari masyarakat atau media. (sumber : <https://www.hukumonline.com>). Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung”.

## 2. METODE

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisa tentang bagaimana peran kinerja humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang berusaha untuk menggambarkan suatu keadaan dan mencoba menjelaskan mengenai pemecahan masalah melalui data-data dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Herdiansyah, 2019) Tujuan dari penelitian Kualitatif yaitu untuk menangkap dan memberikan gambaran terhadap suatu fenomena dengan cara mengeksplorasi fenomena lebih jauh, untuk mendapatkan penjelasan dari suatu fenomena yang diteliti.

Penelitian ini membahas mengenai “Analisis Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung”. Dengan fokus pada kinerja humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9), unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

### a. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

### b. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

### c. Displin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.

### d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

## Informan

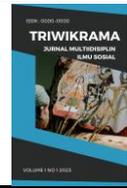
Instrumen dalam penelitian ini dapat menggunakan pedoman wawancara yang telah dirangkai, dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat hasil dari wawancara tersebut. Dalam penelitian ini informan yang dirasakan oleh peneliti tepat untuk mendapatkan informasi yang tepat dan dapat membantu peneliti dalam pengumpulan ialah sebagai berikut:

- a. Kepala Bagian Fasilitas Aspirasi, Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Lampung.
- b. Kasubbag Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Lampung
- c. Masyarakat yang mendapat pelayanan informasi publik

## Sumber Data

\*Corresponding author

E-mail addresses: [indahgandini123@gmail.com](mailto:indahgandini123@gmail.com)



Sumber data dalam penelitian ini ialah faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Karena itu, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder (Purhantara 2010:79). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian mengenai peran humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik terhadap kinerja di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung. Hasil data ini didapat dengan melakukan wawancara secara langsung oleh peneliti dan pemohon pembuatan surat tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan hasil data yang didapat dengan cara membaca, mengutip, menelaah literatur, artikel, serta dokumen dan data lainnya yang dapat memberikan informasi pada penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data sekunder dan data primer di penelitian ini dilakukan beberapa teknik. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah :

a. *Library research* (penelitian kepustakaan)

Pada penelitian kepustakaan ini untuk memperoleh data sekunder dengan dilakukan kegiatan membaca teori-teori pada sumber bacaan, mencatat, mengutip serta menelaah bacaan yang sesuai dengan penelitian ini.

b. *Field research* (penelitian lapangan)

Mengumpulkan dan mencari informasi data yang dilakukan secara langsung yaitu turun ke lapangan atau tempat yang sesuai dengan judul penelitian ini salah satunya dengan cara mengajukan pertanyaan.

1. Observasi

Metode observasi untuk mendapatkan gambaran mengenai tempat, peristiwa atau kejadian secara nyata. Bahkan peneliti dapat melihat dan mengamati kebiasaan atau cara kerja pelayanan tersebut secara langsung karena metode ini peneliti turun langsung ke lokasi yang diteliti.

2. Wawancara

Metode wawancara adalah salah satu cara peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai data yang diperlukan dan dibutuhkan. Dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada informan atau narasumber yang berkaitan dengan judul penelitian ini dan sesuai dengan permasalahan penelitian.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dalam penelitian kualitatif, dokumentasi merupakan data fakta yang berasal dari wawancara dan observasi sehingga penelitian dapat dipercaya melalui bukti-bukti konkret berupa foto, rekaman, ataupun tulisan.

### Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah proses penyusunan data agar data dalam penelitian dapat ditafsirkan. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan cara memilah-memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu :

a. Reduksi data

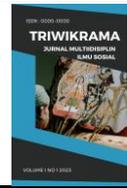
Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk uraian terperinci, kemudian direduksi, dirangkum, dipilih yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, ditemukan tema atau polanya, dan disusun secara lebih sistematis.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, disusun secara sistematis berdasarkan jenis dan polanya selanjutnya disusun dalam bentuk bagan-bagan atau narasi sehingga membentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan permasalahan.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Verifikasi dilakukan dengan mencari data baru yang lebih mendalam untuk mendukung kesimpulan yang sudah didapatkan.



### **Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data atau triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain, yaitu dengan mempersatukan teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik “triangulasi sumber” yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini, menurut Patton (Moleong ;2013:331) dapat dicapai dengan langkah:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Sekretariat DPRD Provinsi Lampung yang beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No.69, Talang, Kec. Teluk betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35224.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Kinerja Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung**

Menurut Prawirosentono (dalam Sinambela, 2016) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka Upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Humas atau *Public Relations* yaitu praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Pengertian lain dari humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang baik (good will) sehingga dapat memperdalam tingkat kepercayaan publik terhadap suatu individu/organisasi. (Ardianto E. 2019).

Moenir (Pasolong; 2017:147) menjabarkan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung, sedangkan menurut Keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara (2003) mengatakan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan dalam bentuk barang ataupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dibantu oleh para staff pemerintahan yang berorientasi untuk kepentingan masyarakat luas dengan menggunakan tata cara dan aturan pokok yang telah ditentukan.

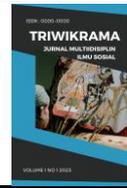
Informasi Publik pada hakekatnya adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Badan Publik sendiri diartikan dalam Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 tahun 2008 sebagai lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Untuk mengetahui bagaimana analisis kinerja humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung dibutuhkan teori kinerja sebagai indikator pengukur keberhasilan pelayanan informasi publik yang humas lakukan. Humas dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik, hal ini akan membantu memperkuat hubungan antara DPRD dan masyarakat serta meningkatkan transparansi kepada masyarakat.

Setelah melakukan penelitian dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang di lakukan dengan beberapa informan diperoleh hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian dengan menggunakan teori menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) yaitu sebagai berikut :

\*Corresponding author

E-mail addresses: [indahgandini123@gmail.com](mailto:indahgandini123@gmail.com)



1. Efektivitas dan efisiensi
2. Otoritas dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Inisiatif

### **Konsep Efektivitas dan Efisiensi**

Efektivitas merujuk pada sejauh mana suatu tujuan atau sasaran berhasil dicapai, dalam konteks kinerja pegawai humas efektivitas menunjukkan sejauh mana pegawai berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang tepat dan memadai. Efisien merupakan ukuran seberapa baik sumber daya (waktu, uang, tenaga kerja) dimanfaatkan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, dalam konteks kinerja pegawai humas efisiensi menunjukkan seberapa baik pegawai menggunakan waktu, sumber daya, tenaga untuk menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis dengan menggunakan teori atau indikator dalam bentuk efektivitas dan efisiensi bahwa program-program kegiatan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung sudah berjalan baik secara efektif dan efisien dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi publik melalui platform digital ataupun media sosial lainnya, tetapi ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh humas dalam memberikan layanan informasi publik seperti faktor alam/cuaca yang buruk ketika harus melakukan turun ke lapangan, faktor peralatan yang tidak berfungsi dengan baik, dan kurangnya aksesibilitas masyarakat pada daerah terpencil dalam mengakses informasi publik.

### **Konsep Otoritas dan Tanggung Jawab**

Otoritas dalam konteks kinerja pegawai mengacu pada kekuasaan atau wewenang yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk mengambil keputusan, memberikan arahan, dan mengarahkan tindakan pada lingkup kerja Humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung. Sementara itu, tanggung jawab adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seorang pegawai sesuai dengan peran dan posisinya dalam organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis dengan menggunakan teori atau indikator dalam bentuk otoritas dan tanggung jawab bahwa humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung telah memberikan pelayanan informasi publik yang transparan hal ini mencakup ketersediaan informasi secara menyeluruh dan mudah diakses, humas sekretariat DPRD juga responsif terhadap permintaan, tanggapan, atau masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan informasi publik, oleh karena itu masyarakat berharap agar Sekretariat DPRD memiliki prosedur dan sistem yang memadai dalam menyediakan informasi.

### **Konsep Disiplin**

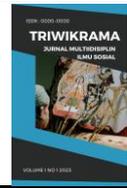
Disiplin mengacu pada kesediaan dan kemampuan pegawai atau ASN bagian humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung untuk mematuhi aturan, kebijakan, prosedur, dan norma yang berlaku di tempat kerja. Disiplin dalam hal ini mencakup kepatuhan terhadap jam kerja, tata tertib, standar etika, serta kualitas kerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis dengan menggunakan teori atau indikator dalam bentuk disiplin bahwa humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung dalam menjalankan tugasnya belum berjalan maksimal hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai humas yang telat pada saat jam kerja, sehingga dapat menurunkan produktivitas kinerja humas. Oleh karena itu diharapkan agar tingkat kedisiplinan pegawai meningkat dengan baik agar dapat terus mendorong dan meningkatkan pelayanan informasi publik yang baik di kalangan pegawai agar dapat memastikan konsistensi dan kualitas dalam memberikan pelayanan informasi publik.

### **Konsep Inisiatif**

Inisiatif mengacu pada kemampuan seorang pegawai atau ASN untuk mengambil tindakan positif atau langkah-langkah tambahan tanpa perlu dipaksa atau diarahkan secara langsung oleh atasan dalam mengatasi masalah, jadi ketika pegawai menunjukkan inisiatif yang baik hal ini dapat menghasilkan dampak positif pada kinerja pegawai humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis dengan menggunakan teori atau indikator dalam bentuk inisiatif bahwa pegawai humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung sudah memiliki inisiatif dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka, hal itu dibuktikan dengan kemampuan pegawai humas untuk berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tertulis dalam berbagai situasi dan dengan berbagai pemangku kepentingan. Hal itu dilakukan oleh humas Sekretariat DPRD melalui kampanye atau kegiatan



komunikasi lainnya terkait kebijakan dan program untuk meningkatkan kesadaran publik dengan cara meningkatkan keterampilan atau menemukan ide-ide baru dalam melakukan tugas tersebut. Dengan inisiatif dapat membantu dalam berkontribusi pada peningkatan kerja secara keseluruhan melalui peningkatan kemampuan individu dan organisasi.

## **Aspek Pendukung dan Aspek Penghambat Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung**

### **1. Aspek pendukung**

Aspek pendukung yang terdapat pada penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung sebagai berikut :

1. Pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Lampung mudah diakses karena tersedia secara online melalui platform digital seperti situs web resmi DPRD, portal informasi publik, atau media sosial resmi.
2. Bagian Humas Sekretariat DPRD Provinsi Lampung telah menyediakan layanan yang inklusif untuk kalangan masyarakat yang memiliki akses informasi terbatas.
3. Ketersediaan sumber daya yang memadai seperti anggaran, personel, dan infrastruktur dalam menyediakan pelayanan informasi publik.
4. Membangun komunikasi dua arah yang terbuka agar masyarakat dapat memberikan masukan, pertanyaan, atau tanggapan terhadap informasi publik.

### **2. Aspek penghambat**

Aspek penghambat yang terdapat pada penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung sebagai berikut :

1. Keterbatasan aksesibilitas pada daerah terpencil sehingga Masyarakat mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi publik karena keterbatasan infrastruktur seperti akses internet.
2. Kurangnya transparansi dari pendapat masyarakat terkait informasi publik yang dipublikasikan jika bersifat sensitive atau kontroversial.
3. Kurangnya keterampilan dalam mengakses informasi karena Sebagian masyarakat mungkin memiliki keterbatasan dalam memahami atau mengakses informasi yang diberikan oleh pemerintah DPRD.

## **4. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kinerja Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung dapat disimpulkan sebagai berikut :

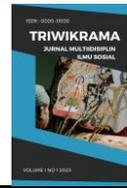
1. Analisis kinerja humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung yang diukur oleh teori kinerja menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9). Menyatakan bahwa kinerja humas sudah berjalan dengan baik dan optimal. Hal tersebut dilihat dari efektifitas dan efisisensi, otoritas dan tanggung jawab, inisiatif para pegawai humas yang sudah berjalan baik. Dimana teori tersebut berpedoman dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sedangkan untuk disiplin masih belum berjalan baik.
2. Aspek pendukung dan aspek penghambat menjadi tolak ukur kinerja humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Menurut peneliti terdapat aspek pendukung yaitu pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Lampung mudah diakses karena tersedia secara online, menyediakan layanan inklusif untuk kalangan terpencil, dan sumber daya yang memadai. Adapun aspek penghambat yaitu keterbatasan aksesibilitas pada daerah terpencil, kurangnya keterampilan dalam mengakses informasi karena sebagian masyarakat mungkin memiliki keterbatasan dalam memahami, dan kurangnya transparansi.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian tentang kinerja humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik yang telah peneliti lakukan terdapat beberapa saran yaitu:

\*Corresponding author

E-mail addresses: [indahgandini123@gmail.com](mailto:indahgandini123@gmail.com)



1. Perlu melakukan transparansi yang maksimal terkait informasi publik yang tersedia bagi masyarakat. Informasi seperti agenda rapat, keputusan DPRD, dan hasil pertemuan.
2. Diharapkan staff humas untuk terus responsive terhadap pertanyaan dan permintaan dari masyarakat. Tanggapi dengan cepat melalui media social dan pastikan layanan yang ramah dalam berinteraksi dengan publik.
3. Perlu ditingkatkan lagi penggunaan media local seperti surat kabar lokal, radio komunitas, atau koran untuk menyebarkan informasi penting kepada masyarakat, ini bisa menjadi saluran komunikasi yang efektif di daerah terpencil yang memiliki keterbatasan akses internet.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ardianto, Elvinaro. 2019. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Helmi Buyung Aulia, (2022). *Optimalisasi Kinerja Pegawai*. Jawa Tengah : Eureke Media Aksara
- Husni Thamrin, 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta.
- Moelong. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdaka.
- Moenek, Reydonnyzar (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Henry (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIEY
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Torang, Syamsir. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Alfabeta. Bandung.
- Uno, Hamzah B dan Lina Iamtennggo, 2014, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Bumi Aksara , Jakarta.

### Jurnal:

- Bharuddin Tawakkal. Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019 Public Information Disclosure: Study On The Success Of The Regional Government Of North Luwu District 2019. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP) ISSN (online): 2684-9992, Volume: 2, Nomor: 2, November 2020*.
- Derivanti Azizah D. Peran Humas Digital Pada Publik Eksternal Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Publik Terinovatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP) Vol. 6 No. 4 November 2022*.
- Hamiruddin., Hajar, I., & Saleh, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kerja sama Tim Terhadap Kinerja Pegawai (The Effect Of Organizational Communication, Work Motivation And Teamwork On Employees Performance). *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (Jumbo), 3(1), 138-151*.

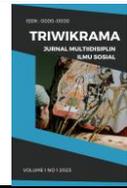
---

## Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 03, Number 07 2024

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



Marietha Sri Rezeki. Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Paradigma*, Vol. 6 No. 2, Agustus 2017.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).

Moelong. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdaka.

Portal Luwu Utara. (2019). Cetak Hattrick, Luwu Utara Terbaik Keterbukaan Informasi Publik di Sulsel. (portal.luwuutarakab.go.id). Akses pada 10 Oktober 2020.

Rosmajudi Arifah. Kualitas Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Tasikmalaya. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik)* Vol. 1, No. 3 Bulan November 2020.

Sumandjaya Agung. Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Bidang Hubungan Masyarakat (Humas) Kepolisian Daerah (Polda) Sulteng. *Jurnal Katalogis*, Volume 4 Nomor 12, Desember 2016.

Wati Eka Kusuma. Strategi Dan Peran Humas Dalam Meningkatkan Keterbukaan Pelayanan Informasi Publik Di Sekretariat Daerah Kota Pangkal Pinang. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, dan Sosial (Publicio)*, Vol. 5, No. 2, Januari 2023.

Zuriana, Z., & Rananda, A. 2019. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Education Journal: Journal Educational Research and Development*, 3(1), 59-64.

### **Peraturan perundang-undangan:**

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

\*Corresponding author

E-mail addresses: [indahgandini123@gmail.com](mailto:indahgandini123@gmail.com)