

Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara.

Oleh

Erni Suyani,S.Sos.I.,MA

Dosen Sospol Universitas Dharmawangsa Medan

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan public relations dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan public relations dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif-kuantitatif dengan format metode ini hanya memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa public relations dalam perannya melalui kerja sama dapat dikatakan sudah baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara, dimana dengan munculnya jawaban responden yang menyatakan bahwa public relations pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara mampu menjalankan peran dan tugasnya sehari-hari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

Kata Kunci : *Public Relation. Pelayanan. Hak Asasi Manusia*

A. PENDAHULUAN

Pelaksanaan kegiatan public relations yang dilakukan dalam suatu organisasi bertujuan untuk memperkenalkan organisasi kepada masyarakat luas. Melalui kegiatan public relations, masyarakat akan mengetahui keberadaan perusahaan dan diharapkan masyarakat akan memiliki pandangan yang positif mengenai organisasi tersebut, sehingga mereka bersedia mendukung kegiatan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Selain itu public relations juga harus mengetahui segala sesuatu yangn terjadi didalam masyarakat baik itu mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan dari organisasi, sehingga organisasi dapat memberikan penyelesaian masalah yang ada ataupun memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai tanda kepedulian perusahaan kepada masyarakat.

Menurut Ruslan (2005:5) public relation merupakan alat manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program yang jelas

dan terperinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya. Sejalan dengan perubahan zaman dan persaingan yang semakin tajam diantara berbagai perusahaan, kehadiran public relations semakin dirasakan penting dalam suatu organisasi dan harus dilaksanakan secara fungsional oleh setiap orang dalam organisasi tersebut.

Sebagai mana halnya Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah instansi vertikal. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berkedudukan di provinsi, di pimpin oleh seorang kepala kantor wilayah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kepala kantor wilayah mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi kementerian hukum dan hak asasi manusia RI di wilayah propinsi. Tugas pokok dan fungsi tersebut antara lain meliputi pembentukan hukum, penegakan hukum, pelayanan hukum, peningkatan kesadaran hukum dan hak asasi manusia serta perlindungan, pemajuan dan pemenuhan hak asasi manusia.

Kepala kantor wilayah dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh empat kepala divisi, yakni kepala Divisi Administrasi, kepala keimigrasian. Kepala divisi Administrasi pada dasarnya membantu pelaksanaan tugas yang terkait dengan masalah-masalah administrasi fasilitatif, sedangkan tiga kepala divisi yang lain membantu pelaksanaan tugas yang terkait dengan masalah-masalah teknis substantif. Salah satu tugas pokok dan fungsi kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia adalah tugas pelayanan publik. Jenis-jenis layanan publik pada kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia antara lain : pendaftaran jaminan fidusia, pendaftaran kewarganegaraan, pendaftaran hak kekayaan intelektual (HKI), pelayanan pelantikan notaris, ijin riset, ijin kunjungan di unit teknis pemasyarakatan dan pelayanan keimigrasian.

B. RUMUSAN MASALAH

Masalah adalah suatu persoalan yang memerlukan solusi penyelesaian. Masalah dalam suatu penyelesaian harus dirumuskan dengan jelas untuk mempermudah pengambilan data yang akan dianalisa. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah adalah bagaimana peranan public relations dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara.

C. LANDASAN TEORI

Public Relations merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga-lembaga umum dan pribadi, yang dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan ada kaitannya, dengan cara menilai opini publik, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang lebih produktif dan untuk memenuhi kepentingan bersama yang lebih efisien , dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas.

D. PEMBAHASAN

1. Peran Public Relation Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Departemen Hukum dan HAM Sumut

Perubahan teknologi, kemajuan ilmu pengetahuan dan informasi, telah menciptakan saling ketergantungan yang luar biasa antara publik dan organisasi. Hal itu tentunya menjadi perhatian dan kepentingan bagi organisasi saat ini. Hal utamanya, seorang pimpinan perusahaan/lembaga/organisasi harus menyadari betapa pentingnya berhubungan dengan publik.

Menurut Danandjaja (2011:11), perkataan *public* yang ada dalam *public relations* merupakan peminjaman istilah dari ilmu sosiologi. “Publik adalah sekelompok individu yang terikat oleh satu masalah, kemudian timbul perbedaan pendapat terhadap masalah tadi dan berusaha untuk menanggulangi persoalan tadi dengan jalan diskusi sebagai jalan keluarnya”. Dari definisi tersebut nampak bahwa dalam suatu kelompok individu terdapat suatu masalah akibat perbedaan pendapat dan kemudian berusaha menyelesaikannya dengan jalan diskusi.

Menurut Oemi Abdurrachman (1995:28), “*Public* adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama”. Dalam hal ini public dapat dikatakan sebagai group kecil, yang terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, dan sebagai kelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk didalam kelompok tersebut mempunyai rasa solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun sedang tidak berada dalam ruangan yang sama dan tidak mempunyai hubungan langsung.

Menurut Frank Jefinks (1992:71), “Khalayak (*public*) adalah sekelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal”. Artinya bahwa setiap organisasi memiliki sendiri khalayak khususnya, dan kepada khalayak yang terbatas itulah seorang *public relation* senantiasa menjalin komunikasi baik secara internal maupun eksternal. Jelas bahwa setiap organisasi/perusahaan tidak hanya melakukan komunikasi dengan staff atau konsumennya saja. Beberapa khalayak yang dimaksudkan antara lain: masyarakat luas, calon pegawai/anggota, para pegawai atau anggota, pemasok, investor, distributor, konsumen, dan para pemimpin pendapat umum.

Kemudian menurut Indah F. (2013), “Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana publik dapat diartikan juga sebagai banyak orang atau umum”. Dari definisi tersebut tampak bahwa publik sama dengan masyarakat luas atau khalayak umum (terdiri lebih dari satu orang/beberapa orang).

Public Relations merupakan bagian dari organisasi yang berfungsi untuk menjaga dan membina hubungan baik antara instansi dengan masyarakat umum atau public beserta dengan konsumennya. Public Relations juga menjaga hubungan baik internal perusahaan, yaitu mencoba menjaga hubungan baik antara semua pegawai kerja dan karyawan baik dari top manajemen hingga karyawan dengan status pangkat paling rendah dalam organisasi tersebut. Fungsi dasar dari Public Relations adalah membentuk dan membina hubungan baik, dengan terciptanya

hubungan baik maka, akan terciptalah kinerja dan kualitas kerja yang baik guna mencapai keuntungan bagi institusi tersebut. Dalam ElvinaroJ Soemirat(2003: 87)

Public Relations dikatakan berfungsi dalam suatu organisasi atau lembaga apabila public relations tersebut telah menunjukkan satu kegiatan yang jelas dan dapat dibedakan dari kegiatan lainnya.

Menurut Bertrand R. Canfield dalam lubis (2001 : 20), ada tiga fungsi public relations, yaitu :

- a. Mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public interest*)
- b. Memelihara hubungan yang baik (*maintain good communication*)
- c. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals and manners*). Fungsi utama dari public relations menurut Anne Can Der Meiden dalam rumanti (2002 : 204).

Menumbuhkan, mengembangkan hubungan baik antara organisasi perusahaan dengan publiknya baik internal maupun eksternal. Menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan meningkatkan partisipasi publik. Menciptakan opini publik yang menguntungkan organisasi/perusahaan dan publik.

Menurut Onong Uchjana Effendy, dalam Ruslan (2005 : 9) fungsi public relations officer (PRO) ketika menjalankan tugas-tugas dan operasionalnya, baik sebagai komunikator dan mediator, maupun organisator adalah :

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal.
- c. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan mmenyalurkan opini publik kepada organisasinya.
- d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.
- e. Operasionalisasi dan organisasi public relations adalah bagaimana membina hubungan harmonis antar organisasi dengan publiknya untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya.

Dari uraian diatas, dapat di tarik kesimpulan mengenai peran utama Public Relation yang pada intinya adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai Communicator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- b. Membina Relationship, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.

Tugas public relation adalah sinkronisasi antara informasi dari perusahaan dengan reaksi dan tanggapan publik sehingga mencapai suasana akrab, saling mengerti, dan muncul suasana yang menyenangkan dalam intraksi perusahaan dengan publik. Penyesuaian yang menciptakan hubungan yang harmonis dimana satu sama lain saling member dan menerima hal-hal yang bisa menguntungkan kedua belah pihak. (Suhandang : 2004 : 73).

Menurut Astrid S. Susanto mengutip pendapat Cutlip J Center dalam kusumastuti (2004 : 26) tugas public relations perusahaan adalah:

1. Mendidik suatu publik melalui kegiatan non profit untuk menggunakan barang/jasa instansinya.
2. Mengadakan usaha untuk mengatasi salah paham antara instansi dengan publik.
3. Meningkatkan kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan masyarakat sehari-hari.
4. Mendidik dan meningkatkan tuntutan serta kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Menurut S. Steinbing dalam Suhandang (2004 : 53) tujuan public relations adalah “menciptakan opini publik yang menyenangkan tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan atau perusahaan yang bersangkutan.

Pada dasarnya tujuan setiap perusahaan adalah memperoleh laba yang maksimal, dan ini hanya dapat dicapai apabila organisasi cukup berhasil dalam menjalankan kegiatannya. Adapun tujuan dilaksanakannya public relations adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan organisasi dengan cara mengembangkan sikap saling menghargai dan memperoleh opini publik yang mendukung atau menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan ke dalam maupun ke luar. Secara teoritis adapun tujuan berdasarkan kegiatan Public Relations dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tujuan berdasarkan kegiatan Intern Public Relations
2. Tujuan berdasarkan kegiatan Extern Public Relations

Menurut Soekanto (2009:212-213) peranan adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia akan menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lainnya dan begitu juga sebaliknya.

Pelayanan Masyarakat

Istilah *public relations* yang dikenal sekarang ini, secara sederhana disebut juga Hubungan masyarakat atau bisa juga disingkat Humas. Hubungan masyarakat/*public relations* pada hakikatnya adalah aktivitas, sehingga tujuan hubungan masyarakat/*public relations* dapat dianalogikan dengan tujuan komunikasi. Menurut Frida Kusumastuti (2002:20), tujuan humas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi).

Saling pengertian dimulai dari saling mengenal atau mengetahui satu sama lain. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing. Dengan demikian, aktivitas kehumasan/*public relations* harus menunjukkan adanya usaha untuk saling mengenal dan mengerti antara publik dan organisasi. Sifat komunikasinya cenderung informatif yaitu dengan memberikan informasi kepada publik tentang organisasi, baik menyangkut isu-isu ataupun kegiatan yang diadakan organisasi.

2. Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi).

Untuk mencapai tujuan saling percaya, seorang humas harus menerapkan prinsip-prinsip komunikasi persuasif. Dengan ketulusan/kebaikan, seorang humas harus mampu mempersuasi publik untuk percaya kepada organisasi, sebaliknya juga organisasi untuk percaya kepada publiknya. Misalnya, hubungan dengan pers, seorang humas memberikan informasi kepada organisasi dan pers. Seorang humas harus mampu meyakinkan kedua belah pihak untuk dapat menerima dan menghormati

Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku serta vehicle aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh. Karena menurut Kolter (1994:561) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu:

- 1) Keterandalan (*reability*) ; kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpecaya.
- 2) Koresponsifan (*responsiveness*) ; kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*confidence*) ; pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- 4) Empati (*emphaty*) ; syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*) ; penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Dari determinan kualitas pelayanan tersebut jika kita rujuk pendapat Gaspersz (dalam Lukman, 1998:8) yang mendefinisikan dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan;
3. Kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggung jawab;
5. Kelengkapan;
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan;
8. Pelayanan pribadi;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; dan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Peranan public relations.

Tabel

Public relations membantu organisasi mencari solusi dalam menyelesaikan masalah dengan publiknya :

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Setuju	25	50 %
2	Setuju	17	34 %
3	Kurang setuju	5	10 %
4	Tidak setuju	3	6 %
5	Sangat tidak setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jawaban responden mengenai public relations membantu organisasi mencari solusi dalam menyelesaikan masalah, yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden atau 50 %, yang menjawab setuju sebanyak 17 responden atau 34 %, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 responden atau 10 %, sedangkan yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden atau 6 %.

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa dalam hal public relations membantu organisasi mencari solusi dalam penyelesaian masalah, mayoritas responden menjawab sangat setuju yakni sebesar 25 responden atau 50 %.

Tabel

Public relations bertindak sebagai fasilitator/mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya :

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	29	58 %
2	Setuju	18	36 %
3	Kurang Setuju	3	6 %
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jawaban responden mengenai public relations bertindak sebagai mediator untuk membantu pihak manajemen yang menjawab yang sangat setuju sebanyak 29 responden atau 58 %, yang menjawab

setuju sebanyak 18 responden atau 36 %, dan yang menjawab kurang setuju 3 reaponden atau 6 %.

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa public relations bertindak sebagai mediator untuk membantu pihak manajemen, mayoritas responden yang menjawab sangat setuju yakni sebesar 29 responden atau 58 %, hal ini menunjukkan kegiatan public relations sangat membantu manajemen dalam kantor Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara.

Tabel

Public relations membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan dalam mengatasi masalah dengan publik :

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	27	54 %
2	Setuju	21	42 %
3	Kurang setuju	2	4 %
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jawaban responden mengenai public relations membantu pimpinan organisasi dalam mengatasi masalah dengan masyarakat yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden atau 54 %, yang menjawab setuju sebanyak 21 responden atau 42 %, yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 responden atau 4 %.

Data tersebut diatas menunjukkan public relations membantu pimpinan organisasi dalam mengatasi masalah dengan masyarakat, mayoritas responden menjawab sangat setuju yakni sebesar 27 responden atau 54 %. hal ini menunjukkan karyawan Kantor Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia mendukung kegiatan public relations dalam mengatasi masalah dengan publik/masyarakat.

Tabel

Public relations menyediakan layanan teknis komunikasi yang pelaksanaannya tergantung masing-maing atau level bagian, mulai dari pimpinan sampai bawahan:

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	52 %
2	Setuju	18	36 %
3	Kurang Setuju	5	10 %
4	Tidak Setuju	1	2 %
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai public relations menyediakan teknis komunikasi menjawab sangat setuju sebanyak

26 responden atau 52 %, yang menjawab setuju sebanyak 18 responden atau 36 %, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 responden atau 10 %, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2 %.

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa public relations menyediakan teknis komunikasi, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau 52 %, hal ini menunjukkan bahwa public relations dalam teknis komunikasi sangat membantu kegiatan Kantor Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Sumatera Utara

Tabel

Pelayanan memiliki sarana perkantoran, ruang tunggu dan tempat informasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	29	58 %
2	Setuju	17	34 %
3	Kurang setuju	3	6 %
4	Tidak setuju	1	2 %
5	Sangat Tidak setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jawaban responden mengenai pelayanan memiliki sarana perkantoran, ruang tunggu dan tempat informasi menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden atau 58 %, yang menjawab setuju sebanyak 17 responden atau 34 %, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 responden atau 6 %, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2 %.

Data tersebut diatas menunjukkan pelayanan yang memiliki sarana dan tempat informasi, mayoritas responden menjawab sangat setuju 29 responden atau 58 %, hal ini menunjukkan dalam pelayanan membutuhkan sarana dan tempat sehingga masyarakat dapat pelayanan yang baik dari petugas/pegawai.

Tabel

Dalam pelayanan kemampuan dan kehandalan pegawai harus terpercaya

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	28	56 %
2	Setuju	20	40 %
3	Kurang setuju	2	4 %
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jawaban responden mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan harus terpercaya, menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden atau 56 %, yang menjawab setuju sebanyak

20 responden atau 40 %, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 responden atau 4 %.

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terpercaya sangat setuju sebanyak 28 responden atau 56 %, hal ini menunjukkan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan sangat disetujui masyarakat.

Tabel

Kesanggupan dalam menyediakan pelayanan secara tepat terhadap keinginan masyarakat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	27	54 %
2	Setuju	21	42 %
3	Kurang setuju	2	4 %
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan responden mengenai kesanggupan pegawai dalam menyediakan pelayanan yang tepat terhadap keinginan masyarakat yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden atau 54 %, yang menjawab setuju sebanyak 21 responden atau 42 %, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 responden atau 4 %.

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa kesanggupan pegawai dalam menyediakan pelayanan terhadap keinginan masyarakat yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden atau 54 %, hal ini menunjukkan pelayanan sangat penting bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pegawai.

Tabel

Kemampuan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat kepercayaan dari masyarakat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	26	52 %
2	Setuju	22	44 %
3	Kurang setuju	2	4 %
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat tidak setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jawaban responden mengenai kemampuan dan keramahan pegawai dapat kepercayaan dari masyarakat menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau 52 %, yang menjawab setuju

sebanyak 22 responden atau 44 %, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 responden atau 4 %.

Data tersebut di atas menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dapat kepercayaan dari masyarakat, mayoritas yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau 52 %, hal ini menunjukkan kemampuan dan keramahan pegawai sangat di setujui masyarakat untuk mendapatkan keparcayaan pelayanan yang baik.

Tabel

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	30	60 %
2	Setuju	17	34 %
3	Kurang setuju	2	4 %
4	Tidak setuju	1	2 %
5	Sangat Tidak setuju	-	-
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data yang diolah.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jawaban responden mengenai sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden atau 60 %, yang menjawab setuju sebanyak 17 responden atau 34 % sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 responden atau 4 % dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2 %.

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa sikap tegas pegawai tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, mayoritas responden menjawab sangat setuju 30 responden atau 60 %, hal ini menunjukkan sikap tegas dari pegawai tetapi penuh perhatian dalam memberikan pelayanan sangat disetujui masyarakat yang menerima pelayanan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada kantor kementerian hukum dan hak asasi manusia sumatera utara tentang peranan public relations dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, maka di sini peneliti membahas public relations dalam perannya melalui kerja sama yang dilakukan dapat dikatakan sudah baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada kantor kementerian hukum dan hak asasi manusia sumatera utara.

Hal ini dapat dilihat dari kegiatannya setiap harinya. Dimana di dalam kegiatan yang dilakukan oleh public relations bertujuan untuk menumbuhkan sikap tanggung jawab terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik dan juga kepeduliannya kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen H. Center, Scott M, Cutlip dan Glen M. Broom. (2009). *Efektive public relations* (ed. 9) Jakarta : Kencana.
- Assumpta Sr Maria, Rumanti 2002, *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*, Penerbit PT. Grafindo, Jakarta.
- Daniel, Yadin, Frank, Jefkins, 2003, *Public Relations*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Juliandi, Azuar dan Irfan (2013). *Metode penelitian kuantitatif*, cetakan pertama, Medan : pedana mulya sarana.
- Kusumastuti, 2004. *Dasar-Dasar Humas*, Gojongkerta, Ghalia Indonesia.
- Lubis, Suwardi, 2001, *Public Relations dalam Kontak Survey dan penelitian*, USU Press.
- Rhenal, Kasali. 2005. *Manajemen public relations*. Jakarta : Grafiti
- Rosady, Ruslan, 2005, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rosady, Ruslan. 2010. *Manajemen public relation dan media komunikasi*. Jakarta :Rajawali pers
- Soleh, AldiantoJSoemirat, Elvinaro, 2003, *Dasar-Dasar Public Relations*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Suhandang, Kustadi, 2004, *Public Relations Perusahaan*. Penerbit Nuansa, Bandung.
- Sugiyono (2012). *Metode penelitian bisnis*, edisi pertama, cetakan enam belas (16), Bandung : alfaberta.
- Sitepu, Edi Sahputra dan Faulina. 2011. *Professional public relations*. Medan : USU pers

Soemirat. Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar public relations*. Bandung : remaja rosda karya

Uchjana Onong, Effendy. 2009. *Human Relations & public relations*. Bandung : mandar maju.

Uchjana Onong, Effendy. 2006. *Hubungan masyarakat : suatu studi komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

