

ABSTRAK

Cindy Febila

200710362

Manajemen *Public Relations* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai instansi yang melaksanakan pelayanan public, kepuasan masyarakat dan terwujudnya tertib administrasi kependudukan adalah hal utama yang diperhatikan. Permasalahan pada pelayanan adminduk menjadi focus utama, sebab kualitas pelayanan merupakan wajah utama instansi dukcapil. Untuk itu, peran *Public Relations* sangat diperlukan dalam melakukan proses manajemen agar terwujudnya pelayanan yang prima. Dalam penelitian ini timbul masalah yakni bagaimana Manajemen Humas Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian ini ialah Divisi Sekretariat seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, Divisi PIAK. Dalam penelitian ini menggunakan teori proses manajemen *public relations* menurut Cutlip, Center, dan Broom. Teori ini menjelaskan tentang proses manajemen *public relations* mulai dari menentukan masalah, melakukan perencanaan dan pemrograman, bertindak dan berkomunikasi, dan melakukan evaluasi. Dari proses menentukan masalah, humas dukcapil menemukan bahwa masyarakat merasa pengurusan dokumen kependudukan berbelit - belit, lama, dan masih terdapat masyarakat yang tidak melaporkan adminduknya. Selanjutnya dalam perencanaan dan pemrograman PR melakukan rapat koordinasi internal bersama jajaran pejabat structural. Adapun program yang dibuat antara lain, Inovasi penambahan layanan pada dukcapil online, inovasi Jemput Bola, dan memperkuat layanan informasi Publik melalui media. Bertindak dan berkomunikasi yakni Dukcapil Sleman melakukan sosialisasi, bekerja sama dengan pihak internal dan eksternal, mengadakan bimbingan peningkatan SDM, memanfaatkan media online dan cetak untuk publikasi informasi. Selanjutnya melakukan evaluasi melalui rapat koordinasi evaluasi dan diperoleh terjadinya peningkatan cakupan layanan, tercapai target kinerja dinas, dan meningkatnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kata Kunci: Public Relations, Manajemen Public Relations, Pelayanan Prima

ABSTRACT

The Sleman Regency Population and Civil Registration Service as an agency that provides public services, community satisfaction and the realization of orderly population administration are the main things to pay attention to. Problems with dukcapil services are the main focus, because service quality is the main face of dukcapil agencies. For this reason, the role of Public Relations is very necessary in carrying out the management process so that excellent service can be achieved. In this research a problem arises, namely how Public Relations Management is in Realizing Excellent Service to the Community at the Sleman Regency Population and Civil Registration Service. The type of research used is descriptive qualitative with data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The data obtained is explained descriptively by reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The subject of this research is the Secretariat Division of the Collaboration and Service Innovation section, PIAK Division. This research uses the theory of the public relations management process according to Cutlip, Center, and Broom. This theory explains the public relations management process starting from determining problems, planning and programming, acting and communicating, and conducting evaluations. From the process of determining the problem, dukcapil public relations found that the community felt that processing population documents was complicated, took a long time, and there were still people who did not report their population registration. Furthermore, in PR planning and programming, internal coordination meetings are held with structural officials. The programs created include innovations in adding services to online dukcapil, Pick-up Ball innovations, and strengthening public information services through the media. Acting and communicating, namely Dukcapil Sleman carries out outreach, collaborates with internal and external parties, provides guidance on improving human resources, utilizes online and print media for publication of information. Next, carry out evaluations through evaluation coordination meetings and obtain an increase in service coverage, achievement of service performance targets, and an increase in the Community Satisfaction Index (CSI) value.

Keywords: *Public Relations, Public Relations Management, Excellent Service*