

Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban

Junita Nurul Hidayah

Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

junita.20059@mhs.unesa.ac.id

Durinta Puspasari

Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

durintapuspasari@unesa.ac.id

Alamat: Jl. Ketintang, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231

Korespondensi penulis: junita.20059@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *This research aims to analyze public relations strategies to improve the quality of public administration services through KUBERSERI in Plumpang District. The research method used is a qualitative descriptive method. The data sources used are primary and secondary data sources. Data collection techniques in this research are interviews, observation and documentation. Data analysis in this research includes data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The theoretical basis used in this research is the Cutlip, Center & Broom theory, namely that there are 4 indicators of public relations strategy, including fact finding (situation analysis), planning, action and communication (action and communication), and evaluation (evaluation). And for service quality variables, a theory is used which consists of 5 indicators, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of the research show that Plumpang District has implemented a strategy to improve the quality of administrative services well. Although in general Plumpang District has implemented efforts or strategies to improve the quality of its services, there are still several indicators that need to be improved in order to influence the community's expectations of obtaining quality services in Plumpang District.*

Keywords: *Public Relations Strategy, Service Quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Cutlip, Center & Broom yakni terdapat 4 indikator strategi humas diantaranya yaitu *fact finding* (analisis situasi), *planning* (perencanaan), *action and communication* (aksi dan komunikasi), dan *evaluation* (evaluasi). Dan untuk variable kualitas pelayanan menggunakan teori yang terdiri dari 5 indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil penelian menunjukkan bahwa Kecamatan Plumpang telah melaksanakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan baik. Meskipun secara umum Kecamatan Plumpang telah melaksanakan upaya atau strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi agar dapat mempengaruhi harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas di Kecamatan Plumpang.

Kata kunci: Strategi Humas, Kualitas Pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu peristiwa yang sering di perbincangkan dan menjadi bagian kehidupan sehari-hari dalam bermasyarakat. Pelayanan publik mempunyai ruang tersendiri dan menjadi bagian dalam tujuan hidup bermasyarakat sekaligus tujuan dibentuknya suatu negara dan merupakan gambaran pelaksanaan peran negara dalam memberikan

Received Mei 19, 2024; Revised: Juli 03, 2024; Accepted: Juli 20, 2024; Online available: Juli 23, 2024

* Junita Nurul Hidayah, junita.20059@mhs.unesa.ac.id

pelayanan kepada warga negaranya. Pelayanan publik menjadi sarana yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat untuk mencapai kesejahteraan sosial (Supriyadi & Niswah, 2019).

Menurut (Utomo & Ilham, 2005) Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penting untuk memperhatikan fokus layanan yang diinginkan oleh publik dan komunikasi yang tepat dengan memperhatikan kebutuhan, pilihan, dan langkah-langkah penggunaan. Yang terutama adalah menetapkan jenis layanan, memperlakukan pengguna sebagai konsumen, memberi kepuasan sesuai keinginan, mencari cara penyampaian terbaik, dan memberikan pilihan lain jika diperlukan.

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan administrasi publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Masih ada keluhan tentang maladministrasi yang perlu ditangani agar menciptakan kepuasan masyarakat. (Nugraha et al, 2022). Menurut Hong optimalisasi pelaksanaan fungsi pokok humas itu penting karena tidak hanya mencegah penurunan kepercayaan masyarakat tetapi sebagai bentuk tanggung jawab lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah (Prastowo, 2020). Sama halnya dengan lembaga pemerintah yang pasti membutuhkan strategi humas untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan inovasi layanan atau program pemerintah yang sedang berjalan. Dalam lingkup pelayanan publik, strategi humas yang efektif dapat menjadi kunci untuk memahami kebutuhan masyarakat, menyampaikan informasi secara transparan, serta respon terhadap keluhan atau masukan. Menurut Pranabella, P.G., & Puspasari, D. (2021) pencapaian rencana dan tujuan instansi memerlukan strategi humas.

Dalam era milenial, transparansi informasi publik diperlukan untuk meningkatkan peran dan fungsi humas dalam pemerintahan. Sebagai ahli bicara, penyedia informasi, pelaksana program komunikasi, humas harus membangun hubungan positif antara lembaga publik dan stakeholders (Nugraha et al, 2022).

Hubungan baik antara organisasi dan publik sangat penting untuk kesuksesan. Manager PR bertugas membangun, memelihara, dan mempertahankan hubungan positif dengan kemampuan komunikasi yang baik. Media humas adalah sarana informasi yang efektif. Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan administrasi publik di Kecamatan Plumpang. Yang pertama yakni keterbatasan dan ketidakmampuan sumber daya manusia. Jumlah SDM yang kurang tidak sebanding dengan volume pekerjaan dan jumlah masyarakat yang membutuhkan

pelayanan mengakibatkan beban kerja yang tinggi bagi para pegawai. Sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal.



Studi pendahuluan peneliti juga melakukan survey kepuasan pelayanan administrasi dengan menggunakan google form yang diisi oleh masyarakat pada saat mengajukan pelayanan. Data yang dihasilkan menyatakan 25% puas, 60% cukup puas dan 15% kurang puas. 15% masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan yang dipengaruhi beberapa faktor seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan, transparansi dan akuntabilitas serta standarisasi pelayanan publik yang belum optimal dikarenakan alur pengajuan dan persyaratan tidak ada di papan informasi atau banner. Kurangnya komunikasi yang efektif antara aparatur kecamatan dengan masyarakat terkait dokumen apa saja yang harus dibawa saat mengurus administrasi sehingga menyebabkan masyarakat harus bolak balik untuk mengambil dokumen yang belum lengkap. Selain itu pemanfaatan media sosial juga belum optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena diatas peneliti berkeinginan untuk meneliti dan menganalisis lebih dalam tentang bagaimana strategi humas yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban.

2. KAJIAN TEORITIS

Strategi Humas

Humas adalah kegiatan untuk memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling pengertian, dan citra positif dari masyarakat (Suratman, 2017). Strategi humas diperlukan untuk mencapai tujuan dalam perencanaan humas (Rahayu & Trisnawati, 2022). Perencanaan melibatkan penentuan program dan cara mencapai tujuan organisasi. Strategi humas dilakukan untuk mencapai tujuan strategis dengan mengumpulkan informasi yang diperlukan (Marwah, 2019). *Public Relation* adalah fungsi manajemen yang membangun hubungan yang baik dengan

publik. Tahapan strategi PR menurut Cutlip and Center antara lain yaitu *fact finding, planning, action and communicating, dan evaluating the problem* untuk mencapai komunikasi yang efektif (Abadiningtyas et al., 2018). Dari penjelasan yang sudah disebutkan dapat disimpulkan bahwa strategi humas yaitu suatu rangkaian rencana atau tindakan yang dirancang untuk membangun dan menjaga hubungan baik antara organisasi atau lembaga terhadap masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah usaha pemerintah untuk membangun kepuasan pengguna layanan dengan memberikan layanan yang baik (Hasugian, 2020). Menurut (Madusari, 2013) kualitas layanan adalah tingkat kelebihan yang diinginkan dan pengelolaannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan baik jika memenuhi keinginan dan ideal jika melebihi harapan pelanggan. Konsep tersebut juga ditegaskan oleh (Supriyadi & Niswah, 2019). Konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Pasuraman dan Berry dalam (Pasolong, 2013:135), ada 5 dimensi kualitas pelayanan, diantaranya yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

KUBERSERI

KUBERSERI (Kuunggah Berkas Secara Mandiri) merupakan inovasi Kecamatan Plumpang yang berguna untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus adminduk maupun surat-surat perijinan yang lain. KUBERSERI ini sudah ada sejak bulan Februari tahun 2022 yang dilatarbelakangi oleh masih banyaknya masyarakat yang harus datang berulang kali dikarenakan kurang lengkapnya persyaratan dokumen. Selain itu bagi masyarakat yang ingin meminta legalisasi atau tandatangan camat harus berulang kali datang ke Kantor Kecamatan apabila camat berhalangan hadir karena ada kegiatan atau tugas lain. Hal lainnya yakni pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga belum optimal.

KUBERSERI merupakan solusi inovatif yang dapat membantu mempercepat proses pelayanan publik, meningkatkan efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dikarenakan inovasi ini berbasis teknologi. Dengan inovasi ini, masyarakat dapat mengunggah sendiri berkas-berkas yang diperlukan untuk mengurus berbagai pelayanan administrasi secara online. Masyarakat juga tidak perlu bingung mengenai dokumen apa saja yang harus dipersiapkan, karena dalam inovasi ini sudah dicantumkan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut pendapat (Sugiyono, 2010:11) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri antara satu atau lebih variabel dan tanpa adanya perbandingan atau hubungan antar variabel. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban yang beralamat di Jl. Raya Plumpang No. 34, Tanggungan, Plumpang, Tuban. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model inaktif Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yang terdiri dari Kasi Pelayanan Umum dan masyarakat yang sedang mengurus adminduk di Kantor Kecamatan Plumpang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Publik melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Plumpang, peneliti mendeskripsikan strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan teori strategi humas menurut Cutlip & Center yaitu : *fact finding, planning, action and communication, evaluation*. Selain itu peneliti juga mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kecamatan Plumpang sesuai dengan teori Pasolong, (2013) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, berikut merupakan penjelasan terkait strategi tersebut :

1. Strategi Humas

a) *Fact Finding*

Menurut pendapat Renaldi, (2022) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik dilaksanakan agar citra buruk aparatur pemerintah dalam pelayanan public dihilangkan. Perencanaan strategi peningkatan pelayanan dengan melakukan pembaruan atau inovasi sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan yang diinginkan oleh masyarakat.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh narasumber bahwa kondisi dilapangan masyarakat sebelum adanya KUBERSERI banyak ditemukan keresahan dalam mengurus administrasi dikarenakan ketidaktahuan masyarakat terkait persyaratan yang harus dibawa saat mengurus suatu dokumen administrasi sehingga masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi dokumen

Perumusan perencanaan strategi humas Kecamatan Plumpang didasarkan pada keluhan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, efektif, dan efisien. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat Fitriani, Y., & Jaya, W.R., (2023) yang menyatakan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif pemerintah mulai beradaptasi dengan teknologi yaitu dengan penggunaan sistem informasi atau inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, dengan menganalisis situasi tersebut, Kecamatan Plumpang menciptakan sebuah inovasi KUBERSERI (Kuunggah Berkas Secara Mandiri). Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa Kecamatan Plumpang telah menjalankan indikator *fact finding* dalam strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik.

b) *Planning*

Perencanaan strategi humas penting untuk membangun komunikasi efektif dan mencapai tujuan organisasi. Tanpa rencana, program humas menjadi tidak terarah dan berpotensi gagal. Perlu strategi perencanaan berbasis desentralisasi dan analisis lingkungan internal-eksternal (Maryam et al, 2016). Peningkatan pelayanan publik memerlukan inovasi agar memberikan pelayanan lebih baik (Fitriani & Jaya, 2023). Kecamatan Plumpang melakukan musyawarah, koordinasi internal, mengumpulkan keluhan masyarakat, membentuk tim inovasi, menyusun SOP, dan melakukan sosialisasi inovasi KUBERSERI.

Perencanaan yang dilakukan oleh Kecamatan Plumpang yaitu dengan melakukan musyawarah dan koordinasi dengan pihak internal, dengan menganalisis keluhan yang disampaikan masyarakat dan analisis situasi yang ada dilapangan kemudian dibentuk tim kerja inovasi, tim tersebut kemudian menyusun SOP dan membuat rencana kerja aksi terkait inovasi. Setelah inovasi terbentuk, Kecamatan Plumpang melakukan penyebaran informasi dan sosialisasi serta bekerjasama dengan stakeholder agar Inovasi ini dapat berjalan dengan baik, kemudian inovasi KUBERSERI ini diluncurkan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan, diketahui bahwa Kecamatan Plumpang telah melakukan strategi perencanaan dengan baik. Kecamatan Plumpang telah berupaya untuk merencanakan inovasi untuk mengatasi permasalahan yang ada dengan meluncurkan inovasi KUBERSERI.

c) *Action and Communication*

Strategi yang digunakan oleh Kecamatan Plumpang untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aksi dan komunikasi yang baik dari pihak internal dan eksternal melibatkan media sosial, platform digital, media cetak, dan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Mereka menggunakan Instagram, TikTok, YouTube, dan website untuk menyebarkan informasi tentang inovasi KUBERSERI. Pendapat (Hidayat & Wenggi, 2022) menekankan efisiensi informasi yang disebarluaskan melalui media sosial dengan jangkauan luas.

Untuk mendukung pelaksanaan KUBERSERI, Kecamatan Plumpang juga mendapat dukungan dari pihak eksternal atau stakeholder. Seperti yang dikemukakan oleh Dewi, I.A. (2020) yang menyatakan bahwa keterlibatan stakeholder dalam penyampaian program atau inovasi menjadi hal utama dalam kesuksesan inovasi tersebut. Pihak eksternal seperti Pemkab, Diskominfo, dan Dukcapil memberikan dukungan dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

d) *Evaluation*

Kecamatan Plumpang terus melakukan monitoring inovasi KUBERSERI melalui evaluasi rutin dalam rapat bulanan. Menurut Sari (2020) evaluasi dilakukan untuk mengetahui suatu produk atau layanan dapat diterima atau belum oleh publik. Dalam hal ini, monitoring dilakukan dengan cara melakukan survey pengaduan terhadap masyarakat yang telah mengurus adminduk di Kecamatan. Sesuai dengan pendapat dari Al-Pariyah, P.H., & Undang, G. (2023) yang menyatakan bahwa pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang kesulitan menggunakan KUBERSERI. Hal ini memicu perlunya terus melakukan evaluasi dan meningkatkan sosialisasi terkait inovasi tersebut. Berdasarkan hasil pembahasan diatas Kecamatan Plumpang telah melakukan rangkaian strategi evaluasi yaitu dengan melakukan survey untuk menentukan kendala yang ada. Dan dalam pelaksanaan inovasi KUBERSERI ini masih ditemukan kendala terkait jaringan internet, dan masih ada masyarakat yang belum paham terkait inovasi KUBERSERI.

2. Kualitas Pelayanan

a) *Tangibles*

Kualitas pelayanan publik penting untuk pemerintahan yang baik. Indikator utama pelayanan yang baik adalah *tangibles*, seperti sarana fisik. Menurut (Panjaitan, 2019), alat bantu pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan. Kecamatan Plumpang memiliki fasilitas fisik yang memadai. Meskipun jaringan internet sesekali terkendala atau kurang lancar. *Tangibles* bukan hanya fasilitas fisik, tetapi juga fungsionalitas dan aksesibilitas. Meskipun masih ada kendala terkait jaringan internet, inovasi KUBERSERI membantu dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara mudah.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator tangibles masih belum optimal, yakni masih adanya kendala terkait jaringan internet dan prasarana yang kurang memadai. Namun dalam aspek kemudahan akses inovasi KUBERSERI ini dirasa mampu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara mudah.

b) *Reliability*

Keandalan adalah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk ketersediaan, kemudahan akses, ketepatan waktu, kemudahan informasi, dan kepercayaan. Inovasi yang mudah dipahami oleh masyarakat akan lebih cepat diadopsi daripada yang sulit dipahami (Antonio, 2023). Pratama (2013) berpendapat bahwa nilai tambah dari inovasi pelayanan publik yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang ditandai dengan pelayanan yang mudah dan cepat. Inovasi KUBERSERI di Kecamatan Plumpang memberikan kemudahan administrasi. Mayoritas masyarakat sudah menggunakan inovasi ini, meskipun sebagian masih belum familiar. Kendala terkait penggunaan inovasi ini masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan di Kecamatan Plumpang.

c) *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap dalam pelayanan publik merupakan kesigapan dan kesediaan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional, mencerminkan komitmen instansi publik untuk mengutamakan kepentingan masyarakat. Menurut Kurniasari, F., & Sugiyanto, E.K., (2020) daya tanggap yang diberikan oleh penyedia pelayanan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan..

Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan responsif meningkatkan kepuasan pengguna layanan. KUBERSERI berhasil memberikan pelayanan cepat dan tepat, mempercepat pengurusan dokumen dari minggu menjadi hari, dan sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Keberhasilan inovasi ini membantu kecamatan Plumpang memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien kepada masyarakat.

d) Assurance

Indikator penting dalam kualitas pelayanan adalah assurance, yang mencakup pengetahuan, kesopanan, keramahan, dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan masyarakat (Riantika & Warsono, 2017). Dengan adanya assurance, kepercayaan masyarakat terhadap layanan di Kecamatan Plumpang akan meningkat. Menurut Riantika, B.R., & Warsono, H., (2017) kemampuan petugas perlu diperhatikan dalam menjalankan aplikasi online masing-masing sesuai dengan bidangnya. Karena terkadang cara back-up bidang lain bukan merupakan solusi yang baik apabila petugas tersebut tidak menguasai bidang lain selain bidangnya sendiri. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, pegawai Kecamatan Plumpang memiliki kemampuan untuk mengoperasikan KUBERSERI. Meskipun pegawai memiliki kemampuan dalam mengoperasikan KUBERSERI, aspek keramahan masih perlu ditingkatkan. Menurut Anggaraeni, (2021) keramahan merupakan personalisasi yang akan membuat pelanggan merasa akrab, senang dan bersahabat. Hal ini tercermin dari penilaian masyarakat yang menyatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kurang ramah yang mengindikasikan bahwa aspek *assurance* perlu ditingkatkan.

e) Emphaty

Masyarakat menuntut pelayanan prima yang cepat, efisien, dan berempati. Menurut Maharani, N., dkk (2023) empati penting dalam hubungan positif antara penyedia layanan dan pelanggan, karena memungkinkan pemahaman yang lebih baik terhadap perasaan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Mokoginta, C. (2023) sebagai petugas pemberi layanan seharusnya memberikan perhatian kepada pengunjung untuk membantu, memberi arahan pada saat pengunjung mengalami kesulitan dan harus mendahulukan kepentingan publik agar dapat menjaga citra positif .

Pegawai Kecamatan Plumpang telah menunjukkan sikap empati, memberikan perhatian dan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan. Mereka tidak diskriminatif dan selalu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Inovasi KUBERSERI diluncurkan sebagai bentuk perhatian Kecamatan Plumpang dalam mempermudah masyarakat mengurus administrasi. Respon positif terhadap empati yang terbangun menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tinggi dari pegawai Kecamatan Plumpang terhadap masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil analisis terkait strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban yang telah dijelaskan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Plumpang telah melaksanakan upaya atau strategi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Strategi humas yang meliputi *fact finding* sudah berjalan dengan baik, dengan menganalisis situasi yang ada Kecamatan Plumpang dapat menyusun suatu inovasi yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanannya. Indikator *planning* juga sudah berjalan dengan baik, Kecamatan Plumpang telah berupaya untuk merencanakan inovasi untuk mengatasi permasalahan yang ada dengan meluncurkan inovasi KUBERSERI. Pada indikator *action and communication* Kecamatan Plumpang menggunakan media online seperti pemanfaatan sosial media dan website, media offline dengan cara sosialisasi, dan media cetak berupa pamphlet atau banner. Untuk mendukung pelaksanaan KUBERSERI Kecamatan Plumpang juga mendapat dukungan dari stakeholder berupa dukungan jaringan internet. Indikator *evaluation* Kecamatan Plumpang telah melakukan rangkaian strategi evaluasi untuk menentukan kendala yang ada. Dan dalam pelaksanaan inovasi KUBERSERI ini masih ditemukan kendala terkait jaringan internet, dan masih ada masyarakat yang belum paham terkait inovasi KUBERSERI.

Untuk variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Plumpang yang meliputi *tangibles*, indikator *tangibles* masih belum optimal, yakni masih adanya kendala terkait jaringan internet dan prasarana yang kurang memadai. Indikator *Reliability* belum terlaksana dengan optimal, kemudahan akses dan informasi serta inovasi KUBERSERI ini dipercaya dapat membantu pelayanan adminduk di Kecamatan Plumpang akan tetapi masih ditemukan kendala terkait mekanisme penggunaannya oleh masyarakat. Indikator *responsiveness* terhadap KUBERSERI ini dipercaya dapat membantu pihak kecamatan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dan untuk indikator *assurance* masih perlu ditingkatkan, pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan KUBERSERI akan tetapi untuk aspek keramahan pegawai perlu ditingkatkan, indikator *emphaty* sudah cukup baik yang ditunjukkan dengan sikap peduli pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan terkait adminduk.

Meskipun secara umum Kecamatan Plumpang telah melaksanakan uapaya atau strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, namun masih terdapat beberapa indikator yang

perlu ditingkatkan lagi agar dapat mempengaruhi harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas di Kecamatan Plumpang.

Saran peneliti kepada Kecamatan Plumpang meliputi: 1) Penambahan SDM pegawai, 2) Humas beserta staf Kecamatan Plumpang perlu berinovasi dan mengembangkan strategi humas yang komprehensif dan terintegrasi. 3) Monitoring strategi humas secara berkala. 4) Memperhatikan fasilitas fisik untuk menunjang pelayanan, dan 5) Kecamatan Plumpang perlu menambahkan menu persyaratan dokumen administrasi yang akan dibuat secara rinci dan lengkap pada inovasi KUBERSERI maupun dengan media cetak seperti banner.

DAFTAR REFERENSI

- Abadiningtyas, D.M, dkk. (2018). Strategi Humas Cutlip and Center Komisi Pemilihan Umum Denpasar dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat Pada Pilgub Bali Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 2(2): 43-52. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/view/1703>
- Al-Pariyah, P.H., & Undang, G. (2023). Evaluasi Pelayanan Publik dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Soreang. *Jurnal Perceka*, 1(1), 34-38. <http://journal2.unfari.ac.id/index.php/perceka/article/view/570>.
- Anggaraeni, N.M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas, dan Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas Li Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 1(2), 225-234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Antonio, J. J., Hakim, L., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Inovasi Sahabat Lapor Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(2), 385-399. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/11347>
- Fathiannisa, D., & Ekowati, S. (2020). Strategi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional (Studi Kasus pada RSUP Persahabatan Jakarta). *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 24(3). <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1243>
- Fitriani, Y., & Jaya, W.R. (2023). Strategi Peningkatan Pelayanan melalui Sistem Informasi Administrasi di Kelurahan Komerung Agung. *Jurnal JAPS*. : <https://doi.org/10.46730/japs.v4i1.93>
- Hasugian, G. G., Hendrayani, Y., & Handayani, L. (2020). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik 4.0 di Badan Kepegawaian Negara. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2), 167-178. <http://repository.uin-suska.ac.id/26950/>
- Hidayat, M.R., & Wenggi, I. (2022). Pemanfaatan Media Sosial dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintah Daerah*, 14(2), 233-246. <https://doi.org/10.33701/jiabd.v14i2.2741>

- Karim, R., Wutun, M., & Pietriani R. (2023). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang). *Jurnal Mahasiswa Komunikasi* 3(1), 161–173. <https://doi.org/10.59895/deliberatio.v3i1.117>
- Kharima, L., & Wulandari, S. S. (2020). Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n1.p1-8>
- Madusari, J. (2013). Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 1(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/3268>
- Maharani, N., dkk. (2023). Peran Empati dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Analisis pada Industri Layanan Jasa Laundry Kota Makasar. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (JUMAWA)*, 1(1), 1-8. <https://abadiinstitute.org.index.php/JUMAWA/article/view/6>
- Marwah, A. (2019). Strategi Humas Dalam Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu Dan Anak Kota Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Humas Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Melalui Kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” Dalam Meningkatkan Citra Dikalangan Pasien BPJS Kesehatan) (*Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia*). <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2350/>
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2016). Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang). *Wacana Jurnal of Social and Humanity Studies*, 19(2). <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2016.019.02.3>
- Mokoginta, C., Dua, I.L., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran*, 5(1 April), 79-92. <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Nugraha, A. R., SJORaida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38. <https://doi.org/10.31289/prespektif.v8i1.2543>
- Pranabella, P. G., & Puspasari, D. (2021). Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(08), 1160-1178. <https://doi.org/10.46799/jst.v2i8.348>
- Prastowo, A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(1):17. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.23721>

- Pratama , M.R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (value added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218-225.
- Rahayu, P., & Trisnawati, N. (2022). Strategi Humas di SMK IPIEMS Surabaya Dalam Meningkatkan Citra dan Kepercayaan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(2), 124–139. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n2.p124-139>
- Riantika, B. R., & Warsono, H. (2017). Analisis Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang (Pusat Informasi Publik sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(4), 241-252. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/17815/16898>
- Sari, R.P.M. (2020). Strategi Public Relation dalam Upaya Membangun Citra PT. Prudential Life Assurance. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2), 159-166. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v3i2.1015>
- Supriyadi, M. A. A., & Niswah, F. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Jurnal Publika*, 7(6). <https://doi.org/10.26740/publika.v7n6.p%25p>.
- Suratman, B. & Wulandari, S. S. (2017). *Public Relations Talents of PR*. Jakarta: Salemba Hunamika.
- Utomo, S. D., & Ilham Cendekia. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo