

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN KEHUMASAN DI BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SEMARANG

Oleh:

Samesnego Brevan Barus, Mochammad Mustam

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstract

Bureaucratic reformation is a transformation process in the governance area in order to achieve the Good Government. One of the area is the public service aiming to establish a qualified and well used service by the society. The society's fulfillment of public information becomes strategic in this IT era. This research will talk about the achievement of bureaucratic reformation in the Public Relations services that is handled by the Public Relations and Secretariat Protocol in Semarang District and the inhibiting factors. This research uses the Bureaucratic Reformation theory, public service management theory, and society's participation theory. The technique used to gather data is through observation, interviews, and documented informants which are staff of the Public Relations and Secretariat Protocol in Semarang District. The result of this research has shown that the bureaucratic reformation in public services has not been well done and there were some internal inhibiting factors which are the lack of human resources, the lack of facilities and infrastructures, and two external factors which are the geographical conditions of Semarang District, and the lack of society's capabilities on Information and Technology. Author's suggestion is for the Semarang's district regent to increase his involvement through budget increases and more surveillance in the execution of bureaucracy reformation in the public relation service. More than that, he may as well enhance more cooperation with investor or private sector in order to make a good community empowerment and civilian state apparatus.

Keyword: Bureaucratic reform, relations service, Human Resources, infrastructure, society participation.

PENDAHULUAN

Presepsi masyarakat secara umum masih buruk terhadap kinerja birokrasi di Indonesia. Beberapa masyarakat masih tidak puas atas pelayanan yang dilakukan birokrasi. Walaupun sistem penyelenggaraan pemerintah Indonesia saat ini sudah melewati masa pemerintahan Diktator atau Otoriter namun masyarakat belum dilayani dengan baik dan benar. Masyarakat selalu dibohongi oleh janji-janji manis pejabat Negara dan merugikan masyarakat. Pemerintah melayani penguasa bukan masyarakat. Birokrasi lebih melayani kepentingan-kepentingan penguasa dan kelompoknya bukan kepentingan publik. Disamping itu, masih tinggi angka korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), belum transparan, akuntabilitas belum tepat, semangat pegawai bekerja masih rendah dan kurangnya informasi yang diberikan birokrasi kepada masyarakat.

Tugas yang dihadapi birokrasi menjadi semakin kompleks sejak perkembangan arus globalisasi yang begitu cepat. Birokrasi dituntut untuk dapat melayani masyarakat dengan cepat dan transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu tolok ukur untuk melihat apakah disuatu organisasi pemerintah telah terjadi reformasi birokrasi. Birokrasi membutuhkan obat supaya sembuh dari penyakit-penyakitnya. Oleh karena itu dilaksanakan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik/*Good Government*.

Salah satu pelayanan publik yang dianggap penting saat ini yaitu pelayanan bidang kehumasan. Setiap instansi pemerintahan atau birokrasi wajib untuk menyediakan informasi yang baik, akurat, cepat, tepat, transparan, akuntabel dan

sederhana kepada masyarakat atau pengguna informasi sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini dikarenakan semakin cepatnya arus globalisasi terkhusus terhadap teknologi informasi. Kebutuhan akan informasi dari Pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Sesuai apa yang sudah dijelaskan, maka reformasi birokrasi harus juga sampai menyentuh ke tingkat Pemerintah Daerah baik Pemerintah Provinsi maupun Kabupaten atau Kota. Pemerintah Daerah harus bersinergi dengan Pemerintah Pusat dengan tekad yang sama dalam melakukan reformasi birokrasi demi tercapainya tujuan Negara Indonesia. Reformasi birokrasi harus dilaksanakan oleh semua pemerintah daerah di seluruh Indonesia, termasuk Kabupaten Semarang.

Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan penulis, reformasi birokrasi yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol belum terlihat maksimal. Adanya tumpah tindih dalam urusan penyebarluasan informasi melalui teknologi informasi yang mengakibatkan beberapa media sosial Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang tidak berjalan maksimal. Media sosial yang tidak berjalan dengan baik yaitu Facebook, Twitter dan Instagram. Selain itu website Pemerintah Kabupaten Semarang belum dikelola dengan baik.

Secara organisasi birokrasi, pelayanan kehumasan dengan protokol digabung menjadi satu bagian. Hal ini menjadi pertanyaan apakah penggabungan tersebut efektif dan efisien. Jangan sampai pelayanan kehumasan tumpang tindih akibat adanya Sub Bagian Protokol di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. disamping itu adanya Media Center di Sekretariat Daerah juga tidak tepat. Pengelolaan Media Center merupakan tugas daripada Bidang KomInfo Kabupaten Semarang. Namun dalam hal ini,

Media Center dikelola oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Bagian Humas dan Protokol juga harus mengelola Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Semarang. Sistem kerja akan tidak berjalan dengan baik apabila tupoksi yang diberikan terhadap birokrasi terlalu banyak dan tumpang tindih.

Reformasi birokrasi memiliki keterkaitan atas setiap area-area perubahan di birokrasi. Pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan humas oleh Bagian Humas dan Protokol harus dimulai terlebih dahulu dari reformasi organisasi birokrasi. Reformasi birokrasi organisasi yang dimaksud yaitu reformasi organisasi, tata laksana, perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pola pikir dan budaya kerja dan terakhir pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang kehumasan yang telah dilakukan oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, beserta faktor penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan kehumasan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Administrasi Publik

Pengertian administrasi publik banyak dikemukakan oleh para ahli. Salah satunya menurut Damai Darmadi & Sukidin dalam bukunya Administrasi Publik (2009: 12) menyatakan bahwa: (1) administrasi publik pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan aktivitas eksekutif; (2) administrasi publik adalah aktivitas manusia yang berkaitan dengan pengaturan sumber-sumber daya manusiawi dan alami, yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan kemasyarakatan.

2. Reformasi Administrasi Publik

Adapun penjelasan terkait reformasi administrasi dikemukakan oleh Sedarmayanti dalam bukunya Reformasi Administrasi Publik dan Reformasi Birokrasi (2010: 6) yang menyatakan bahwa: “Pengaruh arus globalisasi yang begitu cepat membuat adanya pergeseran paradigma ilmu administrasi publik. Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat menjadi berubah dan menjadi lebih kompleks. Pergeseran paradigma terjadi untuk mengantisipasi dan memperlancar perubahan sosial. Adanya keinginan dari masyarakat untuk menghendaki perubahan, maka perlu melakukan reformasi sistem administrasi yang sedang berlaku. Reformasi administrasi sudah menjadi keharusan yang dilakukan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat”.

3. Reformasi Birokrasi

A. Pengertian Birokrasi

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya tentang Reformasi Birokrasi (2010:67), beliau menyatakan bahwa birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri atau sekarang sebutannya Aparatur Sipil Negara (ASN).

B. Konsep Reformasi Birokrasi

Pengertian reformasi birokrasi menurut Sedarmayanti dalam bukunya tentang Reformasi Birokrasi (2010:69) menyatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan proses upaya yang sistematis, terpadu dan komprehensif yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik dengan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan Negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif diantara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

Perlunya visi dan misi dalam melakukan reformasi birokrasi. Oleh sebab

itu visi dan misi birokrasi menurut Sedarmayanti (2010:74) dalam bukunya Reformasi Birokrasi yaitu: Visi reformasi birokrasi: Terwujudnya pemerintahan yang amanah atau tewujudnya tata pemerintahan yang baik. Sedangkan misi reformasi birokrasi: mengembalikan cita dan citra birokrasi pemerintahan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat serta dapat menjadi suri tauladan dan panutan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Tentunya reformasi birokrasi memiliki tujuan atau maksud didalamnya. Tujuan reformasi birokrasi secara umum dikemukakan Sedarmayanti dalam bukunya Reformasi Birokrasi (2010:70) yaitu mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara negara yang profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima.

Sesuai dengan Peraturan Keputusan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menyebutkan area-area perubahan reformasi birokrasi. Adapun area dan hasil yang diharapkan reformasi birokrasi sebagai berikut :

Area Perubahan Grand Design Reformasi Birokrasi

NO.	AREA	HASIL YANG DIHARAPKAN
1.	Organisasi	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>right sizing</i>)
2.	Tata Laksana	Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i>
3.	Peraturan Perundang-undangan	Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif
4.	Sumber Daya Manusia Aparatur	SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, <i>capable</i> , profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
5.	Pengawasan	Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme
6.	Akuntabilitas	Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
7.	Pelayanan Publik	Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat
8.	Pola Pikir (<i>mind set</i>) dan Budaya Kerja (<i>culture set</i>) Aparatur	Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi

Sumber : Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Dengan demikian, menurut Sedarmayanti (2010: 86) reformasi birokrasi hendaknya dapat dilakukan dengan sebagai berikut :

- a. Penataan Kelembagaan yang terdiri dari:
 - 1) Visi, misi, strategi organisasi.
 - 2) Struktur organisasi efektif, efisien, rasional, proporsional.
 - 3) Pembagian tugas proporsional, Mengatur jabatan struktural dan fungsional.
- b. Penataan Ketatalaksanaan yang terdiri dari:
 - 1) Mekanisme/sistem kerja internal.
 - 2) Prosedur kerja.
 - 3) Hubungan kerja eksternal.
 - 4) Perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian.
 - 5) Pengelolaan sarana dan prasarana kerja, Otomatisasi administrasi perkantoran.
 - 6) Pemantauan teknologi informasi (E-gov).
 - 7) Pengelolaan kearsipan yang handal.
- c. Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur yang terdiri dari:
 - 1) Penerapan sistem merit dalam manajemen kepegawaian.
 - 2) Sistem diklat yang efektif.
 - 3) Standar & peningkatan kinerja.
 - 4) Pola karier jelas dan terencana.
 - 5) Standar kompetensi jabatan.
 - 6) Klasifikasi jabatan.
 - 7) Tugas, fungsi dan beban tugas proporsional, Rekrutmen sesuai prosedur.
 - 8) Penempatan pegawai sesuai keahlian.
 - 9) Remunerasi memadai.

10) Perbaikan sistem informasi manajemen kepegawaian.

- d. Akuntabilitas (Pertanggungjawaban) terdiri dari :
 - 1) Perencanaan stratejik.
 - 2) Perencanaan kinerja.
 - 3) Pengukuran & evaluasi kinerja.
 - 4) Pelaporan kinerja.
- e. Pelayanan Publik :
 - 1) Pelayanan prima.
 - 2) Kualitas pelayanan.
 - 3) Kepuasan pelanggan.

4. Pelayanan Prima

Berkaitan dengan pelayanan, ada beberapa pengertian menurut para ahli. Menurut Thoha, 1992 dalam bukunya Sedarmayanti tentang Mewujudkan Pelayanan Prima dan Good Government (2010, 243) mengatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan..

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya tentang Mewujudkan Pelayanan Prima dan Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) (2010:249) mengatakan bahwa dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut :

- a. Pelayanan terbaik dari pemerintah kepada pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima apabila melebihi standar atau sama dengan standar.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan masyarakat internal.

5. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan dikemukakan Ibrahim, (2008:22) dalam bukunya Hardiansyah tentang Kualitas Pelayanan Publik (2011:40) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

Pengukuran kualitas pelayanan tentunya perlu dilakukan supaya mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi yang terkait. Oleh karena itu perlu ada kriteria yang dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zethaml dalam bukunya Sedarmayanti “reformasi birokrasi,2009” dimensi tolak ukur kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Acces, Communication, Understanding the customer.*

6. Kepuasan Publik

Pengertian kepuasan publik dikemukakan oleh Sedarmayanti (2010:265) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Sedarmayanti juga menyatakan apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pelanggan akan merasa kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

7. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat menurut Isbandi (2007: 27) adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani

masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi. Supaya terjadi pengembangan partisipasi masyarakat, perlu pemahaman dasar mengenai tingkatan partisipasi.

PEMBAHASAN

1. Analisis Reformasi Birokrasi Humas

a. Fungsi Humas

Reformasi fungsi humas langkah konkrit dalam rangka memberi citra positif yang konstruktif bagi pemerintah. Sejak adanya Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2007, fungsi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat daerah Kabupaten Semarang semakin berat. Bagian Humas dan Protokol telah menciptakan sistem manajemen humas pemerintah dan iklim yang kondusif serta dinamis untuk kelancaran pelaksanaan tugas kehumasan melalui perannya membangun citra dan reputasi positif pemerintah, membentuk opini publik, menampung dan mengolah pesan dan aspirasi masyarakat, mengklasifikasi data dan informasi yang berkembang di masyarakat serta mensosialisasikan kebijakan dan program kebijakan pemerintah. Sejak adanya perkembangan teknologi informasi, Bagian Humas dan Protokol tidak disepelekan lagi dan tidak dianggap buangan pemerintahan. Pelaksanaan reformasi fungsi humas di Bagian Humas dan Protokol telah berjalan setelah pelayanan humas menggunakan teknologi informasi.

b. Organisasi

Reformasi birokrasi pada area organisasi di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang belum efisiensi dan efektif. Artinya Bagian Humas dan Protokol belum maksimal dalam

menjalankan organisasi yang proporsional. Keberadaan visi dan misi tidak cukup terealisasi tanpa adanya strategi pelaksanaan reformasi birokrasi. Organisasi Bagian Humas dan Protokol belum sesuai dengan kebutuhan organisasi menjadi tepat fungsi dan tepat ukuran. Hal ini juga didukung adanya ketergantungan dengan organisasi lain dalam melakukan pelayanan kehumasan yang tidak dalam satu garis koordinasi dan tidak dalam satu organisasi.

c. Tata Laksana

Reformasi Birokrasi pada area penataan tatalaksana di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang secara keseluruhan belum maksimal. Pelaksanaan reformasi birokrasi tata laksana belum mengarah pada sistem kerja internal memadai. Prosedur kerja yang belum efektif dan efisien. Hubungan kerja eksternal sudah terlaksana namun belum maksimal, manajemen pemerintahan belum maksimal dilakukan terkhusus dalam sosialisasi dan keterlibatan masyarakat. Pengelolaan sarana dan prasarana kerja belum maksimal karena keterbatasan sumber daya manusia aparatur. Administrasi perkantoran belum berjalan dengan otomatis. Pemantauan teknologi informasi belum bersifat E-Government. Pengelolaan kearsipan belum handal.

d. Perundang-undangan

Peraturan yang ada pada Bagian Humas dan Protokol sudah tidak tumpang tindih, efektif dan efisien dalam memayungi kinerja pelayanan kehumasan. Bagian Humas dan Protokol menyesuaikan dengan peraturan atau regulasi yang ada saat ini dalam melaksanakan pelayanan kehumasan. Setiap kegiatan pelayanan kehumasan yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Protokol sudah memiliki dan berlandaskan perundang-undangan ataupun

peraturan yang berlaku saat ini. Reformasi perundang-undangan yang ada di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah telah mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi.

e. Sumber Daya Manusia Aparatur

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Bagian Humas dan Protokol belum membuat sistem manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang profesional. Pegawai Bagian Humas dan Protokol belum memiliki kemampuan dalam menyebarkan informasi dan mampu mengoperasionalkan teknologi informasi. Reformasi aparatur belum maksimal melaksanakan kegiatan perbaikan sistem rekrutmen, analisis jabatan, evaluasi jabatan, penyusunan standar kompetensi, assesmen individu dan sistem penilaian kinerja.

f. Pengawasan

Pelaksanaan reformasi birokrasi area pengawasan di Bagian Humas dan Protokol sudah baik. Sistem pengawasan internal dan eksternal sudah ada. Pelaksanaan sistem pengendalian internal pemerintah (SPIP) juga sudah dilakukan dengan baik. Sistem pengendalian kegiatan kehumasan dilakukan melalui rapat POK (Pengendalian Operasional Kegiatan).

g. Akuntabilitas

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di area akuntabilitas di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang sudah baik. Sistem akuntabilitas juga sudah melibatkan teknologi informasi dengan menggunakan aplikasi SIPKD. Rencana kerja Bagian Humas dan Protokol yang dibuat telaksana dengan baik. Akuntabilitas kerja Bagian Humas dan Protokol terlaksana dengan pengukuran dan evaluasi kerja. Namun perlunya rencana inovasi dalam pelayanan kehumasan.

h. Pola Pikir dan Budaya Kerja

Perubahan pola pikir dan budaya kerja birokrat di lingkungan Bagian Humas dan Protokol sudah mendukung birokrasi yang efisien, efektif, dan produktif. Selain itu birokrat sudah memiliki pola pikir yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sudah berusaha mencapai kinerja yang baik, dan sudah berorientasi pada hasil (outcomes). Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang yang ada saat ini sudah bekerja secara profesional, sudah dapat bekerja berdasarkan aturan yang berlaku, dan belum berorientasi kepada perubahan, serta sudah sepenuhnya terbuka. Pegawai sudah dapat menciptakan pola pikir menyelesaikan tugas yang diberikan atasan sesuai aturan. Budaya kerja yang kondusif terjadi di Bagian Humas dan Protokol.

i. Pelayanan Publik

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang merupakan instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang yang melakukan usaha untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik yang dilakukan bidang kehumasan. Kegiatan pelayanan kehumasan yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) dan semuanya sudah diterapkan. Sedangkan standar pelayanan dari Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang tidak ada. Reformasi birokrasi pada pelayanan kehumasan di Bagian Humas dan Protokol dilihat dari penerapan standar pelayanan dan peningkatan partisipasi masyarakat.

(1) Penerapan Standar Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan kehumasan yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol belum prima dan berkualitas.

Pelayanan humas belum keseluruhan melakukan pelayanan prima sesuai ketentuan. Pelayanan humas belum bersifat sederhana akan prosedur. Keamanan dan akurasi pelayanan humas sudah diterapkan sesuai standar operasional prosedur. Kepastian waktu pelaksanaan sudah dilaksanakan sesuai waktu ditentukan. Tanggung jawab pimpinan dalam pelayanan humas sudah terlihat dari penyelesaian keluhan atau persoalan. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pegawai dalam melaksanakan pelayanan humas sudah baik.

Penyelenggaraan pelayanan humas terhambat akibat kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya belum memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika). Sarana prasarana pelayanan belum maksimal mudah dijangkau oleh masyarakat dan belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu penyelenggaraan pelayanan humas belum menjamin kenyamanan dengan sarana prasana belum memadai.

Pelayanan kehumasan belum sepenuhnya diterapkan oleh Bagian Humas dan Protokol sesuai dengan standar operasional prosedur. Pelayanan kehumasan yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang belum memperhatikan kualitas pelayanan publik yang dimana kelengkapan pelayanan belum menunjukkan peningkatan pelayanan dan variasi model pelayanan humas belum terlihat serta kenyataan pelayanan belum sesuai dengan prosedur. Sosialisasi standar operasional prosedur pelayanan kehumasan belum maksimal. Masih ada standar operasional prosedur pelayanan kehumasan belum tersosialisasikan kepada internal unit. Internalisasi akan standar operasional prosedur pelayanan publik bidang humas juga belum dilakukan Bagian Humas dan

Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

Terkait kepuasan publik maka kita dapat melihat dengan indek kepuasan masyarakat (IKM) yang ada. Setiap pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi harus membuat IKM. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bertujuan peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas menghasilkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan berdampak pada peningkatan partisipasi masyarakat. Kepuasan masyarakat terlihat dari partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik bidang humas yang sudah berjalan. Berdasarkan hasil penelitian, IKM Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang belum ada. Mitra kerja Bagian Humas dan Protokol belum maksimal merasakan puas atas pelayanan humas. Walaupun tidak puas wartawan tetap mitra Bagian Humas dan Protokol.

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada kegiatan pelayanan humas yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol belum maksimal. Walaupun ada yang sudah baik terlaksana seperti penerapan standar operasional prosedur (SOP) kegiatan permohonan sambutan Bupati Semarang, SMS Center dan WhatsApp, Penerbitan Majalah Gema Serasi dan kalender, Permohonan dan Pengajuan keberatan informasi publik dan kegiatan keprotokolan. Penerapan SOP kegiatan liputan dan dokumentasi dan layanan jasa iklan di Radio Suara Serasi belum terlaksana dengan baik.

(2) Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Peningkatan partisipasi dalam pelayanan humas tidak terlihat. Sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan

pelayanan publik, meliputi: penyusunan kebijakan pelayanan publik; penyusunan standar pelayanan; pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan pemberian penghargaan. Masyarakat tidak terlibat sesuai peraturan tersebut. Kurangnya kualitas pelayanan humas membuat peningkatan partisipasi belum maksimal. Namun peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan humas melalui SMS Center, Radio Suara Serasi dan Press Room sudah baik. Masyarakat sudah aktif memanfaatkan media pengaduan yang ada. Wartawan juga aktif memanfaatkan Press Room.

2. Analisis Faktor Penghambat Reformasi Birokrasi Humas

a. Faktor Eksternal

Faktor penghambat eksternal merupakan faktor penghambat dari luar Bagian Humas dan Protokol. Faktor penghambat eksternal berasal dari lingkungan alam dan sosial ekonomi. Kondisi alam geografis Kabupaten Semarang dan kemampuan masyarakat mengikuti perkembangan teknologi informasi merupakan faktor penghambat dalam melaksanakan reformasi birokrasi pelayanan publik bidang humas.

b. Faktor Internal

Faktor penghambat internal merupakan kendala dari dalam Bagian Humas dan Protokol itu sendiri. Faktor penghambat ini berhubungan dengan kondisi Pemerintahan Kabupaten Semarang. Reformasi birokrasi dalam pelayanan kehumasan tidak didukung dengan peningkatan sarana prasarana yang memadai dan peningkatan kualitas aparatur. Hal ini menjadi penyebab terhambatnya reformasi birokrasi dalam pelayanan kehumasan di Bagian Humas dan Protokol.

KESIMPULAN

Pelaksanaan fungsi humas oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang saat ini sudah reformasi. Namun, pelaksanaan reformasi birokrasi humas belum sepenuhnya berjalan pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Reformasi birokrasi yang dilakukan Bagian Humas dan Protokol sudah kelihatan walaupun belum maksimal pada area perubahan pola pikir dan budaya, penguatan organisasi, penguatan perundang-undangan, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas. Sedangkan area tata laksana dan sumber daya manusia aparatur masih belum reformasi.

Pelaksanaan reformasi birokrasi area pelayanan publik bidang humas dilaksanakan melalui penerapan standar pelayanan kegiatan permohonan sambutan bupati, penerbitan Majalah Gema Serasi dan kalender, permohonan dan pengajuan keberatan informasi, pengaduan SMS Center dan WhatsApp dan keprotokolan. Kegiatan liputan dan dokumentasi dan penerimaan jasa iklan di Radio Suara Serasi belum melaksanakan reformasi pelayanan publik. Sedangkan peningkatan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan humas melalui SMS Center, Radio Suara Serasi dan Press Room.

REKOMENDASI

Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang kehumasan harus bersinergi dengan peningkatan anggaran dan pengawasan yang dilakukan oleh Bupati Semarang. Pemerintah Kabupaten Semarang melakukan peningkatan kerja sama dengan investor/swasta dalam hal pengembangan potensi wisata alam dan pemberdayaan masyarakat serta pemberdayaan aparatur sipil Negara (ASN) Kabupaten Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Darmadi. D., dan Sukidin (Eds.). 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Winarsih, A. S., dan Rarminto. 2013. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mihradi, R. M (Eds.). 2011. *Kebebasan Informasi Publik Versus Rahasia Negara*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sukmadinata, S. A. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Samin, Rumzi. (2011). Reformasi Birokrasi: Tim Pengelola Jurnal Perbatasan FISIP UMRAH. *Jurnal FISIP UMRAH* Vol. 2, No. 2, 2011:172 – 182.
- Hendrayady, Agus. (2011). Reformasi Administrasi Publik: Tim Pengelola Jurnal Perbatasan FISIP UMRAH. *Jurnal Fisip UMRAH*. Vol. I, No. 1, 2011 : 107-113.
- Febriananingih, Nunuk. (2012). *Keterbukaan Informasi Publik Dalam*

Pemerintahan Terbuka Menuju Tata
Pemerintahan Yang Baik: Jurnal
Rechtsvinding Media Pembinaan
Hukum Nasional. Vol. 1, No.1.

Deviyanti, Dea. (2013). Studi Tentang
Partisipasi Masyarakat Dalam
Pembangunan Kelurahan Karang Jati
Kecamatan Balikpapan: eJournal
Administrasi Negara, 2013, 1 (2): 380-
394.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No. 81 TAHUN 2010
Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi
2010-2025

Website Pemerintah Kabupaten Semarang
www.semarangkab.ac.id (diakses, Selasa 10
November 2015 pukul 20.00 WIB)