

## **Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan *Image* Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk**

Lutfiatul Kharima

Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

email: [lutfiatulkharima16080314057@mhs.unesa.ac.id](mailto:lutfiatulkharima16080314057@mhs.unesa.ac.id)

Siti Sri Wulandari

Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

email: [sitiwulandari@unesa.ac.id](mailto:sitiwulandari@unesa.ac.id)

### *Abstract*

*This study aims to find out in depth about the work system of public relations and public relations strategies to improve the positive image of administrative services in the office of the head of Watudandang village, Prambon sub-district, Nganjuk district. This research is a qualitative research with descriptive research type and uses the case study method. The sample in this study was the village head, secretary or public relations office of Watudandang village chief to determine the sample of researchers using purposive sampling techniques. Researchers collected data with in-depth interviews with public relations and the public who were using administrative services at the Watudandang village head's office. Watudandang village head as a triangulation of resources about the public relations work system and public relations strategy to enhance the positive image of administrative services. The analysis results obtained by researchers that the work system implemented by the Watudandang village head's public relations office is structurally forming the village apparatus and forming the cultural task of the village apparatus called the pamong blok. Depth of the strategy that is used by the public relations of strategic is strategy that do public relations office of the village Watudandang the management of strategic. The strategy currently carried out by the Watudandang village head's public relations office is to approach the community by socializing in very government program for the village. This causes the informations obtained by the community to be uneven, so researchers provide advice to the Watudandang village head's public relations office to develop a service communications network to community by utilizing village website. Based on a system of work that is done by the public relations to draw up strategic improve the image positive service administration based on the phenomenon of research associate circuitry theory that the public relation will get the current image.*

*Keywords: Positive Image; Public Relations Strategy.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintahan tingkat pusat dan daerah pelayanan publik merupakan indikator untuk menilai kinerja pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi kepada masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat itulah yang nantinya akan menjadi tolok ukur keberhasilan (Kurnia & Nihayatus, 2018).

Keberhasilan dalam menjalankan pemerintahan juga menjadi faktor utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan salah satu program pemerintah yang sangat berdampak adalah administrasi. Membuat masyarakat sadar akan administrasi dapat mengembangkan kesadaran bermasyarakat yang taat akan peraturan pemerintah.

Saat ini humas mengalami perkembangan kinerja yang signifikan di negara yang menganut sistem demokrasi. Menciptakan rasa saling pengertian yang baik pada organisasi dan publik merupakan tujuan praktisi humas. humas pemerintahan memiliki fungsi membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsive pemerintah, serta memberi public informasi yang cukup untuk dapat melakukan peraturan diri sendiri (Lubis, 2012).

Hubungan antara humas dan pelayanan publik terutama pada bidang administrasi sangat berkaitan erat untuk mencapai tujuan pemerintah yaitu menciptakan masyarakat sadar administrasi sehingga menjadikan system pemerintahan yang terstruktur. Humas perlu menyusun strategi untuk meningkatkan *image* citra positif pada pelayanan administrasi.

Penelitian ini akan membahas tentang strategi humas pemerintah yang mana organisasi pemerintah ini dibentuk untuk menjalankan aktivitas pelayanan terhadap masyarakat atau khalayak luas. Pelayanan yang dimaksud disini terfokuskan dengan pelayanan administrasi. Pada struktur pemerintahan desa sekretaris merupakan humas yang bertugas melayani masyarakat. Sekretaris desa memiliki TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi) yang telah diatur sesuai dengan pelaksanaannya.

Penelitian ini dilakukan di Kantor kepala desa Watudandang, Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk yang berfokus pada strategi humas untuk meningkatkan *image* positif pada pelayanan administrasi. Desa Watudandang terdiri dari empat dusun yaitu dusun Sobontoro, Nanggung, Watudandang dan Banaran jumlah penduduk 6947 jiwa terdiri dari 3418 jiwa laki-laki balita hingga lansia dan 3527 jiwa perempuan balita hingga lansia dengan tingkat kepadatan penduduk sebesar 196.518,40 jiwa/Km<sup>2</sup>.

Studi pendahuluan peneliti melakukan survey kepuasan pelayanan administrasi dengan menggunakan google form yang diisi oleh masyarakat pada saat mengajukan pelayanan. Data yang dihasilkan menyatakan 66,7% puas, 22,7% cukup puas dan 10,7% tidak puas. 10,7% masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh humas, yang dipengaruhi beberapa faktor seperti alur pengajuan pelayanan yang tidak ada di papan informasi atau banner, sarana prasarana dan kecakapan humas dalam melayani masyarakat dan memberikan informasi.

Menurut humas kantor kepala desa Watudandang sudah memberikan pelayanan yang maksimal namun kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi sehingga memperlambat perkembangan program pemerintah terutama di bidang administrasi, sistem kerja yang masih manual dan pemikiran kolot dari masyarakat sehingga *image* pada pelayanan administrasi kini kurang positif. Untuk mengatasi permasalahan tersebut humas harus memiliki strategi untuk memperbaiki *image* pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang.

Kesadaran masyarakat akan administrasi sangat di butuhkan oleh pemerintah guna untuk menunjang program-program pemerintah yang lain dalam mewujudkan pemerintahan yang maju dan tatanan masyarakat yang terstruktur dan sistematis. Perlu adanya dukungan dari humas untuk menyampaikan informasi dan mneyadarkan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Strategi Humas Dalam Meningkatkan *Image* Positif Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara menyeluruh mengenai sistem kerja humas dan mengetahui strategi atau upaya-upaya humas untuk meningkatkan *image* positif pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Hubungan Masyarakat**

Kegiatan memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari publik atau masyarakat merupakan definisi humas (Suratman, 2017). Humas harus mampu mengemas kerja sama dengan baik dan memberikan informasi yang relevan ada tujuh tahapan strategi humas dalam membangun hubungan baik dengan perusahaan lain.

Pramono (2019:10) menyatakan bahwa kegiatan humas secara garis besar meliputi hubungan dengan masyarakat intern dan ekstern disebut sebagai ruang lingkup humas yang diciptakannya, dipertahankan dan dilindungi reputasi oraganisasi atau perusahaan merupakan tujuan humas.

Ditumbuhkan hubungan baik antara keluarga dan khalayak umum, mengkondisikan opini *public*, memberi saran pada pimpinan, memotivasi dan berpartisipasi kegiatan perusahaan atau pemerintah merupakan fungsi utama humas (Pramono, 2019:5).

Perlu adanya media yang digunakan humas untuk menyampaikan informasi kepada public yang disebut sebagai media humas. Pemilihan media humas harus disesuaikan dengan strategi humas agar penyampaian komunikasi kepada public lebih efektif dan efisien.

Tingkat strategi perusahaan memiliki empat tingkatan sebagai berikut: 1) strategi tingkat korporasi, 2) strategi tingkat bisnis, 3) strategi operasional, 4) manajemen strategis.

### **Citra Positif**

*Public relations* diharuskan untuk menacapai sebuah citra. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negative yang khususnya datang dari publik atau masyarakat luas pada umumnya (Linggar, 2005). Menurut Jefkins, Frank, & Mundar, 1995), ada beberapa citra (*image*) di dunia aktivis humas yaitu: 1) citra cermin, 2) citra kini, 3) citra keinginan, 4) citra perusahaan, 5) citra serbaneka, 6) citra penampilan.

### **Pelayanan Administrasi**

Menurut Powerwa Darminta (1995) secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seorang, kemudian pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa dalam (Kurnia & Nihayatus, 2018). Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja samam mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian pelayanan dan administrasi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan strategi humas dalam meningkatkan *image* positif pelayanan di kantor kepala desa Watudandang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dimana data diperoleh dari kegiatan observasi dengan diinterpretasikan data lapangan untuk didapatkannya hasil data (Sugiono, 2016).

Penelitian ini dilakukan di kantor kepala desa Watudandang yang beralamat di Jalan Raya Prambon-Kediri, Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2019-Februari.

Penelitian ini subyeknya berjumlah 12 orang, terdiri dari kepala desa Watudandang, Sekretaris atau humas dan 10 orang warga desa Watudandang yang sedang berkunjung ke kantor kepala desa untuk mengajukan pelayanan administrasi.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati sistem kerja humas di kantor kepala desa Watudandang, wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti kemudian dokumentasi digunakan untuk mengambil gambar atau dokumen pendukung sebagai bukti penelitian. Pada penelitian ini. *in-depth interview* digunakan peneliti untuk mendapatkan data dari humas dan masyarakat yang sedang menggunakan jasa pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang. Penentuan sampel di tentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (Moleong, 2017).

Triangulasi yang dilakukan peneliti adalah triangulasi sumber. Narasumber yang digunakan sebagai triangulasi sumber untuk mendapatkan data yang absah adalah kepala desa Watudandang dan humas

atau sekretaris desa Watudandang. Berdasarkan data yang telah didapatkan peneliti melakukan pencocokan dengan kepala desa sebagai penanggung jawab di kantor kepala desa menyatakan bahwa kinerja humas sudah bagus dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Tahapan analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah: 1) *reduction*, peneliti melakukan reduksi data lapangan melalui wawancara dan observasi. Peneliti mewawancarai humas atau sekretaris, kepala desa dan 10 masyarakat sebagai informan yang sedang melakukan pengajuan pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang; 2) *display*, proses memindahkan data penelitian menjadi bentuk tulisan kemudian dimasukkan data tersebut sesuai dengan pembahasannya. Proses ini dilakukan dengan memperhatikan data yang diperoleh dapat disajikan dengan alur penyampaian informasi dan konsultasi; 3) *conclusion/verification* peneliti menarik kesimpulan dengan data yang telah dianalisis melalui proses reduksi dan juga memperhatikan hasil display data dengan berpedoman pada rumusan masalah.

Instrumen penelitian pada penelitian kualitatif adalah *human instrument* atau manusia sebagai informan maupun yang mencari data dan instrument utama penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri sebagai pengumpul data. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan sejumlah informasi yang dibutuhkan dengan membawa beberapa pedoman yang digunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data dengan Teknik wawancara.

Penelitian ini peneliti mengalami keterbatasan penelitian sebagai berikut: 1) peneliti hanya berfokus pada strategi humas; 2) strategi humas yang dimaksud hanya ditujukan pada upaya meningkatkan *image* positif pada pelayanan administrasi; 3) hasil penelitian ini hanya berlaku di desa Watudandang, kecamatan Prambon, kabupaten Nganjuk.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Sistem Kerja Humas Kantor Kepala Desa Watudandang dan Keterkaitannya dengan Pelayanan Administrasi yang Diberikan untuk Masyarakat Desa Watudandang**

Hasil penelitian ini digunakan untuk mengetahui secara mendalam mengenai sistem kerja humas dan strategi humas kantor kepala desa Watudandang untuk meningkatkan *image* positif pada pelayanan administrasi.

#### **Sistem Kerja Humas**

Desa Watudandang merupakan salah satu desa yang terdiri dari empat dusun di kecamatan Prambon kabupaten Nganjuk. Kepala desa dan humas dalam melaksanakan kegiatan desa sangat berperan penting, dengan adanya humas masyarakat menjadi terarah dalam memenuhi kebutuhan untuk mengurus administrasi. Pemberian pelayanan administrasi merupakan tugas pokok humas dalam bermasyarakat karena sesuai dengan peraturan dan program pemerintah.

Latar belakang terbentuknya humas dan kinerja humas sudah diatur pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 4 ayat 6 tahun 2014 yang mencakup sistem kerja kehumasan dan menyatakan bahwa semua perangkat desa adalah humas karena bertugas untuk melayani masyarakat. Humas harus memiliki kemampuan yang baik, sopan dan dapat dipahami. Sebagai humas harus memiliki pemikiran yang solutif dan kritis untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat.

Humas memiliki beberapa fungsi untuk mendukung kinerjanya (Suratman & Wulandari, 2017). Fungsi dan tugas humas di kantor kepala desa Watudandang secara garis besar adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada penelitian ini peneliti hanya berfokus pada pelayanan administrasi.

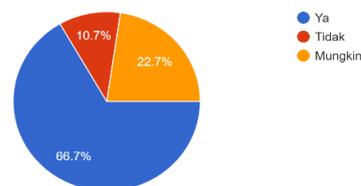
Untuk meningkatkan *image* positif pada pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang humas menggunakan sistem kerja sebagai berikut: 1) membentuk perangkat desa secara structural. Penyusunan perangkat desa secara structural berpedoman pada Peraturan Undang-undang nomor 6 tahun 2014 pada pasal 48-50 ayat 1 diatur dalam peraturan daerah; 2) membentuk tugas perangkat desa secara kultural yang disebut sebagai pamong blok. Penyusunan perangkat desa berpedoman pada

peraturan daerah kabupaten/kota yang didasarkan pada peraturan pemerintah mengenai desa. Pamong blok merupakan perangkat desa yang dibentuk untuk membantu tugas humas di tingkat RW. Pemilihan sistem kerja humas untuk mencapai tujuan dari meningkatkan *image* positif pelayanan administrasi di desa Watudandang.

Menurut humas kantor kepala desa Watidandang untuk membuat sistem kerja dan langkah yang harus digunakan untuk mendekati masyarakat harus berdasarkan pada penyelidikan dan pengkajian permasalahan yang sering terjadi supaya, tidak salah ambil langkah dalam penanganannya.

Kelebihan dari sistem kerja yang digunakan oleh humas adalah mampu melayani masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan humas, mempermudah dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan adanya bantuan dari pamong blok, mempermudah humas dalam membentuk opini masyarakat dan menciptakan rasa saling percaya dan membentuk *image* positif pada pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang.

apakah menurut anda pelayanan administrasi yang anda terima sudah memuaskan ?  
75 responses



Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2020)

**Gambar 1. PRESENTASE HASIL SURVEY KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT**

Diagram tersebut menyatakan bahwa 66,7% masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh humas sedangkan 22,7% masyarakat masih kurang puas dari pelayanan yang diberikan dan 10,7% masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh humas.

Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang dibutuhkan oleh semua organisasi, baik organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi nonkomersial. Dalam hal ini keseluruhan komunikasi yang berencana dirangkum oleh humas untuk publik internal atau eksternal untuk mencapai saling pengertian dan kepercayaan (Jefkins, Frank, & Mundar, 1995:9).

Permenpen No.6 Tahun 2014 pasal 1 menyampaikan bahwa pada pelayanan informasi dan kehumasan adalah kegiatan perencanaan, pelayanan informasi, pelaksanaan hubungan internal, dan eksternal, audit komunikasi dan kehumasan, dan pembangunan pelayanan informasi dan kehumasan.

Hasil analisis pada permasalahan pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang mengharuskan humas untuk memiliki sistem kerja. Sistem kerja yang dipilih harus sesuai dengan kondisi terkini.

Membentuk pamong blok secara structural dan kultural dapat membantu humas dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, dan melakukan pendekatan dengan masyarakat untuk memberikan informasi mengenai program-program pemerintahan.

Untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat tentang *image* positif pada pelayanan administrasi harus sesuai dengan karakteristik kualitas yang dimiliki oleh pelayanan prima seperti teori Pramono (2019:92) sebagai berikut: 1) penampilan, 2) kesopanan dan ramah, 3) kesediaan melayani, 4) pengetahuan dan keahlian, 5) kesederhanaan.

Berdasarkan sistem kerja yang telah disusun oleh humas kantor kepala desa Watudandang maka humas akan memperoleh *current image*. Berdasarkan pengalaman dan informasi yang kurang baik penerimaannya dalam posisi tersebut humas akan menerima resiko *prejudice* dan *misunderstanding*.

Citra kini (*current image*) akan menghadapi resiko kepada humas yang sifatnya pernusuhan, kecurigaan, *prejudice* dan *misunderstanding* kepercayaan (Jefkins, Frank, & Mundar, 1995:9).

### **Strategi yang Dilakukan oleh Humas Kantor Kepala Desa Watudandang untuk Meningkatkan Image Positif Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat**

#### **Strategi Humas**

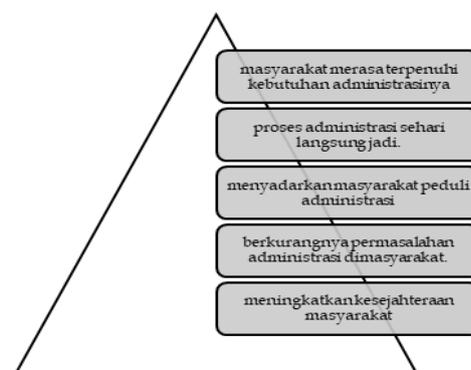
Perlu adanya perencanaan strategi untuk membangun desa yang maju dan sadar administrasi dapat mensejahterakan kehidupan masyarakat di desa. Strategi yang dilakukan oleh humas kantor kepala desa Watudandang salah satunya adalah sosialisasi yang dilakukan secara langsung dengan mengunjungi masyarakat, hadir dalam acara-acara kegiatan desa dan pada saat rapat umum yang diwakili oleh tokoh-tokoh masyarakat.

Media komunikasi yang digunakan oleh humas untuk mendukung sistem kerja tersebut adalah papan informasi yang ada di depan kantor kepala desa, surat undangan, media sosial *whatsapp* dan *website*.

Humas kantor kepala desa Watudandang sudah memanfaatkan berbagai macam informasi untuk melakukan sosialisasi. Namun berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagian masyarakat belum mengetahui mengenai informasi tentang pelayanan administrasi.

Adanya prinsip dari kepala desa bahwa masyarakat tidak boleh menunggu terlalu lama hanya untuk meminta tandatangan kepala desa sebagai bentuk legalitas, maka dari itu kepala desa memberikan wewenang kepada sekretaris atau humas untuk memegang cap tandatangan kepala desa sehingga masyarakat tidak kesulitan lagi untuk mendapatkan legalitas.

Sikap responsif humas dalam menangani masalah pelayanan administrasi yang terjadi mampu meningkatkan *image* positif pada pelayanan administrasi karena masyarakat merasa puas. Menurut humas kantor kepala desa Watudandang berdasarkan hasil mengatakan indikator pencapaian citra positif sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2020)

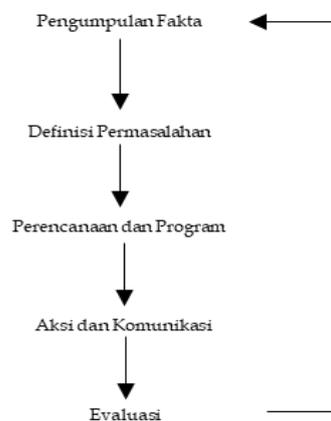
**Gambar 2. INDIKATOR PENCAPAIAN CITRA POSITIF HUMAS**

Mencegah persepsi masyarakat yang semakin buruk mengenai pelayanan yang diberikan oleh humas maka humas melakukan pendekatan dengan cara bersikap ramah dan memberikan informasi lengkap kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa diperhatikan. Hal tersebut merupakan upaya humas untuk mengendalikan opini publik.

Jenis strategi yang digunakan oleh humas kantor kepala desa Watudandang merupakan manajemen strategis. Manajemen strategis mencakup pemahaman mengenai posisi strategis organisasi, pilihan strategis untuk masa depan dan mengubah strategi menjadi saksi kepercayaan.

Triangulasi sumber yang dilakukan dengan kepala desa Watudandang sebagai kepala desa yang menyatakan bahwa selama ini humas selalu ikut serta dalam memberikan solusi jika ada permasalahan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Menurut Rhenald Kesali dalam (dalam Iriantara, 2004:5), proses humas digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



Sumber: Diadaptasi dari Iriantara (2004:5)

**Gambar 3. PROSES PUBLIC RELATIONS**

Perlu adanya perencanaan dan program pada strategi humas kantor kepala desa sebagai berikut: 1) perubahan sistem pelayanan yang lebih terstruktur, 2) mempermudah memberikan legalitas dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, 3) memberikan pelayanan secara gratis. Strategi jangka Panjang yang akan dilakukan oleh humas kantor kepala desa Watudandang adalah mengaktifkan *website* desa untuk *update* informasi mengenai desa.

Jarak desa dengan pusat pemerintah kabupaten Nganjuk ±15km sehingga, jarak yang terlalu jauh membuat perangkat desa harus meninggalkan kantor kepala desa sehari-hari. Untuk memangkas jarak dan waktu yang digunakan untuk perjalanan ke kantor kabupaten nganjuk humas ingin *upgrade* pelayanan sistem yang masih manual, sehingga peneliti memberikan saran sebuah ide untuk membuat inovasi pelayanan *e-government* seperti yang telah dilaksanakan di kantor pemerintah kabupaten Nganjuk. *E-government* ini digunakan untuk pelayanan online yang dapat diakses oleh masyarakat dan memberikan legalitas dapat dilakuakn secara *online* dengan memberikan keamanan yang ekstra untuk mencegah terjadinya pembajak *website*.

Menurut humas kantor kepala desa Watudandang, komunikasi adalah salah satu kunci utama dalam menjaga relasi atau hubungan baik dengan internal, media dan masyarakat. Komunikasi internal dengan perangkat desa dilakukan monitoring dan rapat evaluasi setiap bulan.

Evaluasi strategi humas untuk meningkatkan image positif pada pelayanan administrasi dilakukan dengan wawancara kepada masyarakat yang sedang melakukan permohonan pelayanan administrasi.

Kemudian disimpulkan oleh peneliti bahwa 7 dari 10 orang informan mendukung dan merespon positif strategi yang direncanakan humas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan analisis strategi humas dalam meningkatkan *image* positif pelayanan administrasi di kantor kepala desa Watudandang kecamatan Prambon kabupaten Nganjuk dapat disimpulkan sebagai berikut.

Sistem kerja yang digunakan oleh humas adalah dengan membentuk perangkat desa secara struktural dan membentuk perangkat desa secara kultural yang disebut dengan pamong blok.

Strategi humas untuk meningkatkan *image* positif pelayanan administrasi dengan memberikan pelayanan yang baik, mempermudah pemberian pelayanan, memberikan pelayanan secara gratis. Namun strategi ini memiliki kelemahan bahwa tidak semua masyarakat memiliki pemikiran modern yang sadar akan administrasi.

Adapun beberapa keterbatasan penelitian yang terjadi antara lain: 1) penelitian ini hanya berfokus pada strategi humas dan pelayanan, 2) strategi humas yang dimaksud hanya ditujukan pada pelayanan administrasi, 3) hasil penelitian ini hanya berlaku di desa Watudandang, kecamatan Prambon, kabupaten Nganjuk.

Saran yang diajukan peneliti dalam penelitian ini yaitu: 1) humas kantor kepala desa Watudandang dapat memanfaatkan media cetak berupa banner atau papan informasi untuk membuat alur proses pelayanan administrasi, 2) humas dapat lebih aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan website dan mengaktifkan *e-government* untuk mengubah sistem pelayanan dari manual ke *online* untuk mencegah adanya pungutan liar, 3) bagi peneliti selanjutnya lebih baik menggunakan rujukan teori lebih dari tahun 2010 atau tahun terkini dikarenakan teori yang dirujuk lebih *ter-update*

## DAFTAR PUSTAKA

- Iriantara, Y. (2004). *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jefkins, Frank, I., & Mundar, H. (1995). *Public Relations*. Jakarta.
- Kurnia, D. M. & Nihayatus. (2018). *Implementasi Program "Berkas Mlaku Dewe" – Kurnia D.M. dan Nihayatus S.* 2(2), 237-254.
- Linggar, A. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lubis, E. E. (2012). Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 51-60.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pramono, J. (2019). *Otomatisasi Tata Kelola Humas & Keprotokolan*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&*. Bandung: Alfabeta.
- Suratman, B. & Wulandari, S. S. (2017). *Public Relations Talents of PR*. Jakarta: Salemba Hunamika.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 4 ayat(6).