



Strategi Public Relations Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Publik

Hani Fatunisa¹, Lida Imelda Cholidah¹, Barzan Faizin¹

¹Jurusan Ilmu Komunikasi Humas, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : haniftns214@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi *public relations* yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang yang berbasis pada konsep *Customer Relationship Management* yang digagas oleh William C. Johnson dan Art Weinstein. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan melalui pendekatan kualitatif, metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatori pasif dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang telah menerapkan konsep *Customer Relationship Management* yakni *planning*, *people*, dan *process* pada pelayanan publiknya. Beberapa aspek yang mendorong keberhasilan strategi *public relations* dalam pelayanan publik yaitu perencanaan, orang dan proses. Penelitian ini akan memberikan deskripsi mengenai bagaimana Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang membangun kualitas pelayanan publik melalui strategi *public relations*.

Kata Kunci: *Strategi Public Relations; Pelayanan Publik; Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang*

ABSTRACT

This research aims to describe the public relations strategy carried out by the Secretariat of DPRD Sumedang Regency based on the concept of customer relationship management. This research applies the constructivism paradigm through a qualitative approach, descriptive method with the following data collection techniques; in-depth interviews, passive participatory observation and documentation. The results of this study indicate that the Sumedang Regency DPRD Secretariat has implemented the concept of Customer Relationship Management, namely planning, people, and process in its public services. Some aspects that encourage the success of public relations strategies in public services are planning, people and process. This research will provide a description of how the Secretariat of DPRD Sumedang Regency builds the quality of public services through public relations strategies.

Keywords: *Public Relations Strategy; Public Services; The Secretariat of DPRD Sumedang Regency*

PENDAHULUAN

Strategi *Public Relations* menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk sebuah institusi, terutama institusi yang memiliki aspek pelayanan publik atau mengharuskan untuk bertemu langsung dengan publiknya. Strategi dibutuhkan sebagai pendekatan yang lebih detail dari bagian perencanaan agar pelaksanaan suatu tindakan dapat lebih terorganisir dan jelas arahnya. Strategi yang cerdas dan tepat merupakan salah satu poin penting yang dapat membuat tujuan diraih secara efektif, baik secara jangka panjang maupun jangka pendek.

Pelayanan publik oleh institusi pemerintahan diatur dalam undang-undang sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap institusi tersebut, ada berbagai pelayanan seperti berupa barang atau jasa yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing institusi pemerintahan. Pelayanan publik yang baik idealnya memperhatikan berbagai karakteristik dari publiknya itu sendiri agar dapat tepat sasaran dan membuat publik nyaman, sehingga pelayanan ini tidak bisa disamakan untuk semua institusi pemerintahan, itulah mengapa dibutuhkan strategi di dalamnya guna memilih dan memilah pelayanan publik seperti apa yang paling cocok untuk sebuah institusi. Strategi dalam pelayanan publik biasanya menjadi tugas dari bidang humas sebuah institusi pemerintahan.

Kesadaran akan pentingnya *public relations* dalam sebuah institusi semakin bertambah dengan pesatnya perkembangan sosial media saat ini. Hal tersebut menyebabkan sebuah institusi harus sangat berhati-hati dalam memperlakukan publiknya karena saat ini segala informasi sangat mudah tersebar. Informasi positif maupun negatif akan gampang dicerna oleh netizen (*internet citizen*).

Netizen sekarang ini gemar membagikan pengalaman mereka terhadap sebuah perusahaan/lembaga/institusi ke sosial media dan tidak jarang postingan mereka menjadi viral. Fakta tersebut membuat citra institusi tidak hanya bergantung pada kualitas institusi tersebut namun juga sedikit-banyaknya bergantung pada pengalaman publik saat datang dan dilayani di kantor institusi itu.

Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang yang terletak di pusat kota tepatnya di samping Alun-alun Sumedang ini meraih beragam ulasan positif di Google. Rating dan ulasan di Google sendiri sangat berkontribusi untuk citra sebuah institusi karena orang-orang yang belum pernah mengunjungi kantor institusi tersebut secara langsung biasanya mengecek rating dan ulasan di Google terlebih dahulu sebagai bahan pertimbangan untuk keputusan mereka sekaligus untuk mengetahui lokasi kantor institusi tersebut menggunakan fitur Google Maps. Rating dan ulasan di Google ini tentu menjadi salah satu yang penting untuk dimonitoring oleh *Public Relations Officer* atau Bidang Humas sebuah

institusi karena ini merupakan ujung tombak *image* institusi terhadap publik, investor, dan lain-lain.

Publik yang datang ke Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memberikan ulasan yang beragam di Google dan kebanyakan ulasan mereka bernada positif serta mengaku puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang. Andre Bangsawan adalah salah satu orang yang memberikan ulasannya, ia mengatakan “Gedung lama, tapi orang2nya informatif disini. dan ramah pada pendatang baru yang ada keperluan kesini.” Berdasarkan ulasan tersebut, dapat diketahui bahwa publik yang datang merasa bahwa pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang sangat memuaskan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang sendiri merupakan institusi pemerintah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik, khususnya kepada anggota dewan dan umumnya kepada masyarakat untuk menjembatani kepentingan masyarakat di Kabupaten Sumedang dengan anggota dewan. Tugas dan fungsinya ini sangat penting untuk menyalurkan aspirasi masyarakat agar sampai ke komisi pemerintahan yang berwenang menanganinya. Citra pemerintahan DPRD Kabupaten Sumedang salah satunya bergantung kepada cara sekretariat menerima masyarakat saat mereka mengkomunikasikan kepentingannya.

Sebuah institusi terlebih institusi yang berhubungan dengan pemerintahan seperti Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memang sangat perlu memperhatikan aspek hubungan dengan publiknya, karena setiap harinya institusi tersebut akan menerima masyarakat di kantor dengan berbagai urusan atau keluhan. Publik yang datang ke kantor akan merasa dihargai yang kemudian akan menumbuhkan rasa saling percaya jika diperlakukan dengan baik dan disertai dengan mekanisme pengelolaan sistem dan teknis yang bagus.

Berbicara mengenai hubungan dengan publik atau disebut *public relations* yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang, peneliti juga melakukan observasi pra-penelitian dengan mendatangi langsung kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang. Sedari awal datang, peneliti disambut dengan sangat ramah oleh *security* yang langsung berdiri dari duduknya dan menghampiri peneliti untuk menanyakan mengenai keperluan peneliti.

Peneliti juga memperhatikan staff lain yang berlalu-lalang selama menunggu, staff-staff yang melihat peneliti pun memberikan senyuman ramah kepada peneliti sambil menganggukkan kepala. Staff yang ditunggu juga tidak lama langsung keluar menemui peneliti, ia memaparkan dengan jelas mengenai mekanisme dan alur yang terdapat di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang

agar keperluan peneliti dapat diproses.

Komentar positif di Google mengenai *public relations* Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dan pelayanan yang peneliti rasakan saat observasi pra-penelitian merupakan temuan yang menuntun kepada sebuah fenomena yang menarik bagi peneliti, sebab Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang menjadi salah satu dari sebagian kecil institusi pemerintah yang memiliki pelayanan yang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa keunikan dari penelitian ini terletak pada penyusunan strategi yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam membangun kualitas pelayanan publiknya.

Penelitian ini dilengkapi kajian pustaka atas penelitian terdahulu yang digunakan untuk menjadi pembandingan sekaligus penguat terhadap penelitian yang dilakukan.

Pertama, tulisan Rania Nuan Syakila & Novalia Agung Wardjito Ardhoyo dengan judul jurnal yang digunakan yaitu “Penerapan *Customer Relationship Management* pada Crematology Coffee Roasters saat Pandemi Covid-19” pada tahun 2021. Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini adalah studi kasus sehingga pendekatannya secara kualitatif. Paradigm yang dilakukan merupakan paradigm konstruktivistik. Hasil penelitian ini adalah Penerapan CRM pada Crematology Coffee Roasters untuk menjaga loyalitas para pelanggannya diantaranya dilakukan dengan mengomunikasikan beragam pesan melalui media *online* yang ditujukan kepada *database* yang dimiliki oleh Crematology.

Kedua, tulisan Susilowati, Titi Widaningsih & Toto Subandono dengan judul jurnal yang digunakan yaitu “Strategi *Customer Relations* dan Kekayaan Media PT. Mandiri Cipta Sejahtera dalam Kondisi Pandemi Covid-19” pada tahun 2021. Metodologi yang dipakai pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Paradigm yang dilakukan merupakan paradigm konstruktivistik. Hasil yang dapat diketahui dari penelitian yang dilakukan oleh Susilowati, Titi & Toto ini menunjukkan bahwa PT. Mandiri Cipta Sejahtera telah memenuhi tahapan strategi *customer relations*, kegiatan perusahaan lainnya juga sudah menjalankan *customer relations*. Rapat dengan menggunakan Zoom Meetings di PT. Mandiri Cipta Sejahtera tidak sepenuhnya bisa mengirimkan sinyal yang beragam, namun dapat memberikan *feedback* secara langsung meskipun dari jarak jauh, juga dapat menampilkan berbagai bahasa, simbol, serta dapat berbagi data. Rapat di Zoom Meetings juga memungkinkan untuk fokus pada pesan yang disampaikan.

Ketiga, tulisan Wahdian & Sri Dewi Setiawati dengan judul jurnal yang digunakan yaitu “*Customer Relationship Management* PT. Samsung Electronics Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19 di Indonesia” pada tahun 2020. Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode kualitatif studi kasus.

Paradigm yang dilakukan merupakan paradigm konstruktivistik. Hasil dari penelitian ini mengemukakan bahwa PT. Samsung Electronics Indonesia berupaya menciptakan hubungan pelanggan yang baik dengan dilakukan oleh karyawan dan media teknologi yaitu penggunaan *website* resmi, penggunaan aplikasi Whatsapp dan Instagram sebagai sosial media inti serta dilakukannya *advertising* di media daring.

Keempat, tulisan Difa Farhan Naufal dengan judul skripsi yaitu “*Customer Relations Management (CRM) PT. Kereta Api Indonesia (Persero)*” pada tahun 2022. Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan sifat deskriptif. Paradigm yang dilakukan merupakan paradigm konstruktivistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. KAI memiliki tiga proses *customer relationship management* yaitu perencanaan, orang dan proses. Salah satu programnya adalah pengelolaan dan penyediaan *healthy kit*.

Kelima, tulisan Well Vira Dela Cita Bakti dengan judul skripsi yang digunakan yaitu “*Manajemen Customer Relations Kantor Pertanahan Kota Bandung*” pada tahun 2022. Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan sifat deskriptif. Paradigm yang dilakukan merupakan paradigm konstruktivistik. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kantor Pertanahan Kota Bandung menjalankan tahapan berupa perencanaan, orang dan proses dalam *customer relationship management*-nya.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti menulis fokus penelitian mengenai “*Bagaimana Strategi Public Relations Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Publik*”. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan untuk lebih fokus dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: (1) Bagaimana perencanaan (*planning*) Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang untuk membangun kualitas pelayanan publik? (2) Bagaimana orang-orang (*people*) dikoordinir dalam upaya membangun kualitas pelayanan publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang? (3) Bagaimana proses (*process*) pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatori pasif dan dokumentasi.

LANDASAN TEORITIS

Perkembangan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* digunakan sebagai bahan kajian penelitian, tidak hanya untuk mengkaji perusahaan yang berorientasi pada keuntungan namun juga bisa digunakan untuk mengkaji lembaga pemerintah sebagai bentuk upaya mempertahankan pelanggan dan

meraih reputasi baik bagi lembaga. Saleh (2021:59) menjelaskan bahwa konsep utama *Customer Relationship Management* ialah mengenai bagaimana prosedur nilai dari *customer* diciptakan dengan tujuan yang tidak hanya untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya bagi lembaga atau organisasi melainkan untuk mendapat nilai lain yaitu unggul dalam bersaing. Keunggulan bersaing ini tidak hanya dari segi harga tetapi pada bagaimana lembaga mampu untuk memberi bantuan kepada *customer* hingga menghasilkan value tersendiri untuk membina hubungan harmonis dalam jangka panjang.

Penelitian ini mengacu pada konsep *Customer Relationship Management*. Konsep ini akan menjadi acuan dan mengarahkan penelitian yang bersumber dari William C. Johnson dan Art Weinstein dalam bukunya yang berjudul "*Superior Customer Value In The New Economy: Concept and Cases*, 2001". Konsep *Customer Relationship Management* yang digunakan penulis untuk menjadi acuan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Pertama, *planning* (perencanaan). *Planning* (perencanaan) merupakan faktor penting dalam proses manajemen untuk meraih tujuan lembaga atau organisasi. Proses ini menjadi hal yang berpengaruh dari seluruh fungsi manajemen, dengan tahap ini maka suatu tujuan pada lembaga atau perusahaan dapat dicapai dengan mudah.

Planning (perencanaan) dalam konsep *Customer Relationship Management* penting untuk diterapkan terlebih memiliki hubungan dengan publik dimana harus ada perencanaan oleh bagian manajemen untuk memberikan pelayanan terbaik agar sesuai dengan harapan lembaga atau organisasi dalam pelaksanaannya. Tahap perencanaan ini hendaknya menyesuaikan dengan visi dan misi lembaga agar sejalan dengan aspek lainnya sehingga tidak hanya mengikuti *trend*.

Perusahaan atau lembaga mengumpulkan data yang relevan dengan permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai untuk bisa menguraikannya menjadi bahan untuk membuat daftar perencanaan. Johnson & Weistern (2001:190) menjelaskan bahwa penting bagi perusahaan untuk mengetahui secara pasti apa yang ingin mereka capai dengan *customer relationship management* dan bagaimana mereka ingin mengumpulkan dan menggunakan data. Data tersebut dikelola dengan menggunakan berbagai alat bantu atau juga manual, *customer relations* saat ini telah lebih banyak menggunakan teknologi untuk mempercepat proses pengolahan data.

Kedua, *people* (orang). Sikap dan kemampuan yang dimiliki seorang *customer relations officer* merupakan faktor penting pada konsep *Customer Relationship Management* (CRM), manusia menjadi aspek utama karena dalam mengelola hubungan antar pribadi dibutuhkan "*personal touch*" atau sentuhan pribadi yang

manusiawi. Attitude serta semangat yang muncul dari dalam diri seorang *customer relations officer* agar bisa lebih aktif mengenal dan membangun kenyamanan untuk *customer* menjadi hal yang dibutuhkan sebagai bentuk tahapan tersebut bisa terjadi jika *people* (karyawan) dalam lembaga tersebut mempunyai tujuan yang sama dan cara menyikapi *customer* yang pada akhirnya menjadi keberhasilan dari konsep *customer relationship management* saat dilakukan pelatihan yang efektif.

Orang yang terlibat dalam *customer relationship management* tidak hanya dari internal perusahaan atau lembaga, melainkan juga dari luar seperti halnya mitra. Semua harus bahu-membahu melakukan yang terbaik pada tugasnya agar tidak mengecewakan *customer*. Johnson & Weistern (2001:190) mengemukakan bahwa karyawan dan mitra harus dilibatkan dan ikut serta dalam upaya CRM. Koordinasi yang kurang baik dalam jaringan rantai pasokan dapat sangat menghambat implementasi CRM. Penerapan CRM di seluruh rantai pasokan membutuhkan beberapa individu dari organisasi yang berbeda-beda untuk bekerja secara serempak untuk mendukung pelanggan yang tidak berinteraksi secara langsung dengan mereka.

Aspek *people* yakni lembaga mengadakan tahapan *training* (pelatihan) atau memberi pemahaman kepada karyawan pada saat mendapatkan efektivitas dalam hal pekerjaan untuk sekarang dan masa yang akan datang dimana perusahaan membekali pengetahuan, tanggung jawab, kecakapan, sikap dan tindakan yang menunjang. Perusahaan atau lembaga berpandangan bahwa saat konsep CRM diterapkan maka diperlukan adanya pemimpin yang handal dalam menanam dan memaparkan secara jelas dan tepat nilai-nilai yang layak tentang seberapa pentingnya loyalitas publik.

Ketiga, *process* (proses). Serangkaian proses dilakukan oleh suatu perusahaan atau lembaga saat berinteraksi serta mendekati *customer* dalam rangka membangun keharmonisan, kesetiaan dan kepuasan, untuk membantu proses itu dibutuhkan adanya langkah sistematis yang membantu manusia untuk bisa membangun hubungan antara lembaga dengan publiknya. Proses dalam konsep *customer relationship management* selain mempermudah transaksi atau pelayanan yang diberikan kepada *customer* serta proses memelihara hubungan harmonis dengan *customer*, perusahaan atau lembaga juga hendaknya mempersiapkan antisipasi dengan manajemen *customer relations* untuk menghadapi pengaduan bahkan keluhan *customer* yang dikemukakan pada seorang *customer relations*.

Proses dalam *customer relationship management* dapat dilihat langsung dan disadari oleh *customer* sehingga pelaksanaannya tidak sesederhana tahap perencanaan. Johnson & Weistern (2001:190) menjelaskan bahwa jika orang dan persepsi dikelola secara efektif selama penyelarasan proses, maka proses dan komponen-komponen teknologi akan relatif mudah untuk diimplementasikan.

Pada fase ini, diagram alur pelayanan berguna untuk menggambarkan bagaimana pelanggan menghubungi perusahaan; bagaimana menangkap dan memproses informasi pelanggan; dan bagaimana menggabungkan informasi dari semua titik kontak pelanggan. Penting bagi setiap orang dalam perusahaan atau lembaga dan rantai pasokan untuk memahami proses dari sudut pandang *customer*.

Lembaga memiliki standar yang digunakan untuk mempermudah dalam menanggapi pengaduan atau keluhan yang dari awal melalui proses manajemen *customer relations* yang telah direncanakan oleh staff divisi *public relations*, di dalamnya terdapat proses analisa mengenai data pengaduan atau keluhan yang sering atau jarang muncul untuk selanjutnya dievaluasi dan dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja *public relations*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi *Public Relations* menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk sebuah institusi, terutama institusi yang memiliki aspek pelayanan publik atau mengharuskan untuk bertemu langsung dengan publiknya. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang atau disingkat Setwan Sumedang menjadi salah satu institusi yang menerapkan strategi *public relations* ini sehingga memiliki reputasi positif. *Security* hingga seluruh staffnya yang ramah dan melayani dengan baik menjadi daya tarik yang menarik dari institusi ini.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang sendiri merupakan institusi pemerintah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik, khususnya kepada anggota dewan dan umumnya kepada masyarakat untuk menjembatani kepentingan masyarakat di Kabupaten Sumedang dengan anggota dewan. Tugas dan fungsinya ini sangat penting untuk menyalurkan aspirasi masyarakat agar sampai ke komisi pemerintahan yang berwenang menanganinya. Citra pemerintahan DPRD Kabupaten Sumedang salah satunya bergantung kepada cara sekretariat menerima masyarakat saat mereka mengkomunikasikan kepentingannya. Strategi *public relations* yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan konsep yang digagas oleh William C. Johnson dan Art Weinstein memiliki beberapa konsep sebagai berikut: (1) Bagaimana perencanaan (*planning*) Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang untuk membangun kualitas pelayanan publik? (2) Bagaimana orang-orang (*people*) dikoordinir dalam upaya membangun kualitas pelayanan publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang? (3) Bagaimana proses (*process*) pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang?

Strategi *public relations* mendukung terciptanya pelayanan publik yang maksimal bagi institusi pemerintahan, Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang menjadi salah satu institusi yang menerapkan strategi tersebut. Berdasarkan hasil

wawancara mendalam dengan ketiga informan serta hasil observasi dan dokumentasi, maka didapat tiga aspek yakni *planning* (perencanaan), *people* (orang) dan *process* (proses). Berikut penjelasannya:

Pembahasan mengenai Strategi *Public Relations* dalam Perencanaan (*Planning*) Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang

Perencanaan (*planning*) merupakan tahap awal dari strategi *public relations* yang selanjutnya sudah dikuasai oleh *public relations officer* untuk menentukan, memahami serta membuat keputusan atas hal yang hendak dilakukan, karena pengelolaan pelayanan publik merupakan hal yang serius bagi lembaga terutama lembaga yang memang menyediakan jasa pelayanan publik pada masyarakat.

Proses *planning* atau perencanaan yang akan dilakukan merupakan bekal utama khususnya untuk seorang *public relations officer* saat menciptakan sebuah inovasi ataupun program dalam proses pelayanan publik. Perumusan dalam proses perencanaan ini dijadikan suatu penilaian terhadap efektif atau tidaknya inovasi atau program tersebut dan dampak yang paling mungkin timbul jika hal itu dilakukan, oleh karena itu *public relations officer* merancang perencanaan berdasarkan fakta dan data yang terjadi di lapangan untuk dijadikan acuan dalam proses pelayanan publik.

Perencanaan menjadi tahap awal yang ditempuh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang untuk mendapat kepercayaan dari publiknya sekaligus mencapai tujuan lembaga dalam waktu yang bersamaan. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Johnson & Weistern (2001:190) bahwa penting bagi perusahaan untuk mengetahui secara pasti apa yang ingin mereka capai dengan *customer relationship management* dan bagaimana mereka ingin mengumpulkan dan menggunakan data.

Perencanaan yang terstruktur dalam *customer relationship management* yang sekaligus bertujuan untuk menunjukkan reputasi dan citra yang baik di hadapan publik salah satunya bisa dilakukan dengan upaya *customer relationship management*. Saleh (2021:93-95) menyatakan bahwa ada tiga aspek pengelolaan pelayanan publik yang harus dimiliki oleh seorang *customer relations officer* dalam proses pelaksanaannya dengan dibuat sebagai perencanaan untuk membangun perasaan saling pengertian di antara lembaga dengan publiknya, tiga aspek tersebut yakni sebagai berikut:

Pertama, *Communicator Image Planning*. *Communicator image planning* merupakan kesan pertama yang diperlihatkan staff di hadapan publik sehingga mencerminkan citra dirinya dan publik tersebut dapat memperhatikan respon yang diperlihatkan. Perencanaan yang dirumuskan untuk memberi pelayanan yang maksimal kepada publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang

merupakan tahap awal yang ditempuh dengan melakukan identifikasi publik untuk menentukan metode pelayanan dan perlakuan seperti apa yang sesuai dengan kebutuhan publiknya dikarenakan masing-masing publik mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda.

Komunikasi efektif dibangun oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam lingkup internal dan juga eksternal, dengan adanya *public relations officer* yang dapat berbahasa dan bersikap sesuai dengan makna yang disampaikan kepada publik, seperti apa yang dijelaskan oleh Laksamana (2018:129) bahwasannya komunikasi memiliki prinsip yang pada dasarnya yaitu mengenai cara kita dapat mentransfer maksud serta tujuan yang berbentuk pesan, ide ataupun pemikiran dengan metode yang sesuai sehingga apa yang disampaikan bisa dipahami oleh komunikan, komunikasi juga pada prosesnya memiliki tujuan untuk membentuk reputasi sampai pandangan positif dengan menerapkan metode-metode komunikasi serta media yang paling tepat.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang telah menerapkan pelayanan terbaik, salah satu caranya adalah melakukan komunikasi efektif dan memperlakukan publik dengan ramah yaitu dengan senyum dan sapa sehingga pelayanan publik lebih mudah diciptakan sesuai dengan tujuan lembaga.

Perencanaan yang dibuat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang yakni menghadapi publik seramah mungkin dengan selalu tersenyum dan menyapa, memberikan pelayanan kepada siapapun termasuk publik yang datang dengan keadaan yang kurang baik seperti mabuk, meminta-minta uang, dsb. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang melayani publik perlu menggunakan sistem pelayanan yang tepat, menyesuaikan bahasa yang dipakai dalam pelayanan dengan karakteristik publiknya. Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Laksamana (2020:102) bahwa fungsi perencanaan dengan mempertimbangkan hal yang hendak dilakukan lembaga, instansi ataupun organisasi dipergunakan untuk memenuhi keinginan publik yang bermaksud untuk mencapai tujuan lembaga atau organisasi tersebut.

Kedua, *Front Office Image Planning*. Identifikasi atau pemahaman terhadap publik dijalankan untuk bisa mengetahui kebutuhan publik. Sarana dan prasarana yang disediakan bagi publik merupakan salah satu aspek dalam proses perencanaan yang bertujuan agar publik yang berkunjung dapat merasa nyaman. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dilakukan upaya pengadaan fasilitas dengan adanya kursi tunggu, ruang tamu yang nyaman serta makanan dan minuman yang disediakan bahkan diantarkan langsung kepada publik yang datang.

Public relations dalam mengelola program hendaknya dipertimbangkan secara matang dan tidak tergesa-gesa melalui sebuah perencanaan. Koontz dan

O'donnel (2011:209) menyatakan *planning* dibuat dengan maksud untuk memutuskan tujuan dari lembaga atau perusahaan melalui metode terbaik secara keseluruhan dari berbagai macam opsi rencana yang telah dibentuk sebelum menentukan tindakan yang akan ditempuh. Perencanaan menjadi begitu penting karena dari situ tujuan, sasaran, budget, waktu dan sumber daya manusia yang hendak digunakan dapat ditentukan.

Perencanaan yang dirancang oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang juga mencakup adanya bagian keamanan yang sekaligus bertugas sebagai *front officer*. Adanya bagian keamanan yang bertempat di *front office* memudahkan publik untuk terhubung ke bagian yang bersangkutan dengan keperluan mereka, selain itu keramahan yang ditunjukkan oleh petugas bagian keamanan juga membuat publik merasa nyaman. Selain menjadi jembatan pelayanan, bagian keamanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang juga senantiasa memberikan informasi kepada publik yang datang mengenai keadaan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang.

Citra positif juga akan terbentuk dikarenakan publik melihat dari pelayanan sedari awal yakni dari depan pun sudah ramah dan membantu sehingga citra Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang secara keseluruhan akan digeneralisir oleh publik. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Rudy (2005:86) bahwa *customer relations* dalam kegiatan kehumasan harus senantiasa memudahkan *customer* melalui pelayanan yang berkaitan dengan pemeliharaan citra ketika menyampaikan informasi.

Ketiga, *Institution Image Planning*. *Institution image planning* merupakan aspek lain yang berpengaruh terhadap terbentuknya reputasi serta citra lembaga lewat komunikasi dengan publik yakni seperti apa kesan yang ditimbulkan lembaga tersebut ketika menginformasikan atau memberikan publikasi kepada publik. Pelaksanaan *institution image* ini dirancang terlebih dahulu dengan perencanaan yang di dalamnya menjelaskan mengenai kualitas pelayanan, kemudahan pelayanan maupun program publikasi unggulan.

Perencanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang merupakan modal paling penting agar bisa melayani publik dengan pelayanan terbaik sesuai dengan apa yang ada dalam *customer relationship management*. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Terry (1968:102) bahwa *planning* (perencanaan) berkaitan erat dengan keadaan yang sebenarnya sehingga saat merancang sesuatu diperlukan bayangan mengenai aksi yang hendak dilakukan agar hasil yang dicapai sesuai harapan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang merumuskan perencanaan yang bertujuan untuk memberi pengarahan yang mengacu pada SOP yang telah ada

sebelumnya mengenai *customer relationship management*, (Mukarom & Laksana, 2018:120) menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang disiplin mengikuti alur pelayanan yang tidak boleh dilangkahi dan selalu berurutan, media pengaduan yang tersedia cukup banyak sehingga publik bisa memilih dari berbagai opsi dari mulai datang langsung, melalui web, *contact person* maupun aplikasi-aplikasi yang tersedia serta media publikasi yang beragam dari mulai sosial media, web, televisi sampai yang konvensional seperti koran dan radio. Semua itu dapat memberikan kemudahan akses bagi publik untuk menghubungi lembaga dalam kondisi *realtime*.

Pembahasan mengenai Strategi *Public Relations* dalam Koordinasi Orang (*People*) Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang

Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang membangun jalinan komunikasi yang baik dengan publik eksternal dan internal, yang mana proses komunikasi tersebut dikelola juga di sisi internal lembaga. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang sadar terhadap pentingnya hubungan komunikasi pada skala internal agar *output* yang dikeluarkan saat melayani publik juga akan baik dan terasa tulus.

Koordinasi di antara *public relations officer* dengan bagian lain dalam sebuah lembaga menjadi penting untuk dilakukan demi lancarnya pelayanan publik yang dilakukan. Johnson & Weistern (2001:190) mengemukakan bahwa karyawan dan mitra harus dilibatkan dan ikut serta dalam upaya CRM. Koordinasi yang kurang baik dalam jaringan rantai pasokan dapat sangat menghambat implementasi CRM. Jika terdapat miskomunikasi yang fatal maka hal tersebut akan membatasi optimalnya pelaksanaan *customer relationship management*.

Tiga indikator yang dapat menentukan keberhasilan koordinasi yang dilakukan dalam tahap perencanaan (*planning*) khususnya dalam strategi *public relations* yang dilakukan Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Pertama, hubungan internal. Transformasi *public relations* yang terus berkembang bersama dengan lahirnya generasi serta terobosan baru dari segi internal lembaga membuat sebuah unit kerja diperlukan untuk bisa mengatasi permasalahan internal.

Hubungan internal tidak kalah penting dengan hubungan eksternal, jika hubungan internal terjalin dengan kuat dan harmonis maka tujuan lembaga akan tercapai dengan baik. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh Jefkins

dalam Gassing & Suryanto (2016:271) bahwa kedua bentuk hubungan masyarakat yaitu hubungan internal dan hubungan eksternal diibaratkan seperti dua sisi mata uang yang memiliki makna yang sama dan berhubungan erat antara satu dengan yang lain.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang telah membangun hubungan baik dari sisi internal lembaga untuk membangun kerjasama dan kekompakan dalam menjalani tugas serta untuk menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap lembaga sehingga tanggung jawab para staff akan meningkat. Rachmadi dalam Suprawoto (2018:88) menjelaskan seorang *public relations* idealnya memiliki kemampuan dalam melakukan analisis dan memahami permasalahan, kemampuan untuk mempersuasi, kemampuan menarik perhatian, kemampuan membangun hubungan dan rasa percaya satu sama lain.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang hubungan yang baik telah dibangun melalui kerjasama, koordinasi antar bagian dan *briefing* yang dipimpin langsung oleh Sekretaris DPRD Kabupaten Sumedang dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik karena hubungan internalnya harmonis dan penuh kekompakan.

Kedua, pembinaan sumber daya manusia (SDM). Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang membina sumber daya manusia yang telah ada dengan tujuan untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan publik. Pembinaan SDM merupakan hal penting untuk diperhatikan sebab sebuah program tidak dapat terlaksana jika tidak memiliki sumber daya manusia yang melaksanakannya. Nova (2009:95) menyatakan sumber daya manusia akan mengelola sebuah program dalam perusahaan dimana kecakapannya merupakan aset bagi perusahaan yang harus dipelihara dan dimaksimalkan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memelihara kinerja staff agar tetap tajam dan responsif berdasarkan spesifikasi keahliannya masing-masing yang bertujuan agar staff bisa menciptakan inovasi-inovasi yang relevan dengan lembaga. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memastikan staff paham dengan apa yang akan dikerjakannya agar dapat menghasilkan *output* yang selaras dengan tujuan lembaga secara umum sehingga melakukan briefing dan gladi hingga berkali-kali.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang telah mengadakan pembinaan terhadap para staff melalui briefing, rapat maupun gladi yang selalu rutin dilaksanakan terutama ketika akan menghadapi sebuah kegiatan besar. Jenis pembinaan tersebut dilakukan sesuai dengan bobot bahasan yang akan disampaikan. Hal ini ditujukan untuk memberikan yang terbaik saat pelayanan kepada publik yang tentu sebelumnya hubungan internal yang harmonis telah

diimplementasikan.

Ketiga, pengawasan sumber daya manusia (SDM). Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang menjalankan pengawasan terhadap sumber daya manusianya dengan melakukan evaluasi kinerja setiap satu bulan dan enam bulan sekali atau juga sewaktu-waktu setiap setelah melaksanakan kegiatan. Rahmayanty (2013:156) serangkaian kegiatan yang mendukung adanya pengawasan yakni memberi didikan dan dukungan, serta pelatihan kepada para karyawan dan staff perusahaan yang manfaatnya tidak lain adalah untuk peningkatan kualitas karyawan dan staff serta mensejahterakan mereka. Hal tersebut bisa menjadi alat untuk mengendalikan dan mengawasi aturan yang berlaku. Dalam evaluasi yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang tersebut juga berisi kritikan yang membangun mengenai kinerja para staff dan bagian yang ada agar dapat menghasilkan solusi yang konkret.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang telah mengimplementasikan konsep terkait pengelolaan atau koordinasi *people* untuk membentuk sumber daya manusia (SDM) dengan kualitas yang baik dalam memberi layanan kepada publik, kerjasama dari pihak internal Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang juga terbentuk dengan baik dan penuh kekompakan sehingga apa yang terlihat ke hadapan publik juga mengesankan.

Pembahasan mengenai Strategi *Public Relations* dalam Proses (*Process*) Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang

Proses merupakan tahapan terakhir sesudah perencanaan dan pengoordinasian *people* dalam *customer relationship management* yang mana proses ini memberi peluang untuk *public relations officer* agar dapat melaksanakan, mengkomunikasikan dan menggunakan beragam cara yang disesuaikan dengan apa yang dirancang dalam perencanaan. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh Lupiyoadi (2008:48) bahwa proses ialah rangkaian kegiatan yang biasanya terdiri atas jadwal kerja, prosedur, aktivitas, mekanisme dan berbagai hal rutin yang lain terkait jasa yang dibuat dan diberitahukan pada *customer*.

Proses diimplementasikan dalam sebuah lembaga dengan cara membangun interaksi yang bertujuan untuk menambah relasi maupun hubungan yang baik sehingga memunculkan kepuasan dan loyalitas dari publik. Proses dalam *customer relationship management* memerlukan keterlibatan mekanisme dan prosedur yang terstruktur untuk membantu lembaga ketika membangun hubungan dengan publik. Johnson & Weistern (2001:190) menjelaskan bahwa jika orang dan persepsi dikelola secara efektif selama penyelarasan proses, maka proses dan komponen-komponen teknologi akan relatif mudah untuk diimplementasikan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang melibatkan teknologi dalam

proses pelayanan publik yang dijalankan setelah menyelaraskan semua komponen yang diperlukan. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memiliki aspek fungsi manajemen proses yaitu *customer relationship management* yang di dalamnya terdapat proses untuk menunjang penyediaan layanan terhadap publik, proses *customer relationship management* tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

Pertama, sikap dalam melayani. *Public relations* dalam tahap ini idealnya memiliki kemampuan melakukan analisis untuk diterapkan ketika berhadapan dengan publik, sebab saat ini banyak lembaga penyedia pelayanan publik yang dianggap kurang mumpuni dalam melakukan pelayanan, dari mulai sikap yang tidak ramah, layanan yang diproses lambat dan lain sebagainya yang menyebabkan kerusakan pada citra dan reputasi lembaga. Ada dua opsi bagi *public relations* dalam perannya sebagai *public relations officer* ketika menghadapi situasi seperti itu, antara membiarkan hubungan tidak baik dengan publik atau memperbaiki hal tersebut dengan merancang perencanaan dan mengorganisasikan orang-orang internal agar tercipta manajemen yang sistematis dan memanfaatkan peluang saat keadaan itu terjadi.

Proses dalam *customer relationship management* perlu diusahakan agar dapat membangun ikatan komunikasi serta hubungan dalam jangka waktu yang lama. Hal ini selaras dengan pernyataan Kotler (2002:52) bahwa pelayanan ialah perilaku serta sikap dari perusahaan terhadap pelanggannya.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang bersikap sepenuh hati ketika memberikan pelayanan dan sesuai dengan arahan dengan prosedur yang ditetapkan kepada seluruh staff Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang untuk bersikap ramah. Bahkan ketika ada publik seperti mahasiswa yang datang dengan membakar-bakar, maka Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang akan menghargai kebebasan bersuara yang mereka miliki dan melayani aspirasi mereka dengan melakukan negosiasi disertai pihak-pihak terkait agar masalah dapat selesai dengan baik.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam praktiknya mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan sikap melayani yang profesional dan menghadapi publik dengan metode yang tepat sesuai dengan karakteristik publik itu sendiri. Sikap ramah tetap ditunjukkan sekalipun kepada publik yang kurang baik dalam meminta pelayanan. Publik tersebut tetap dibantu dengan urusannya asalkan tidak melampaui batas dan mengancam keamanan data karena ada informasi yang dinamakan informasi yang dikecualikan.

Penanganan terhadap komplain merupakan suatu tindakan yang menjadi poin penting dan tidak bisa dikesampingkan dalam proses pelayanan publik.

Suryadi (2008:51) menjelaskan bahwa dengan kemampuan untuk memberi respon kepada *customer* ketika ada keluhan dapat menjadi acuan pokok dari indikator keberhasilan lembaga dalam mencapai tujuan, hal ini berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan serta loyalitas *customer* lewat sikap yang ditunjukkan ketika menerima dan memproses komplain, alur prosedur yang terstruktur dan jelas, dan sikap para staff saat menanggapi komplain sehingga pandangan yang positif dapat terbentuk dari publik.

Kedua, kualitas pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan SOP dijalankan oleh staff seefektif mungkin dengan tujuan untuk membentuk dan menjaga hubungan jangka panjang. Alasan utama untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan publik serta pelayanan yang dialami oleh publik sehingga pada intinya dapat diartikan bahwa baik atau buruk sebuah kualitas pelayanan akan bergantung pada bagaimana penyedia layanan bisa untuk mewujudkan apa yang diharapkan publik. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Tjiptono (2005:260) bahwa kualitas pelayanan ialah level keunggulan (*excellence*) yang diharapkan oleh perusahaan dan dilakukannya pengendalian terhadap aspek kepuasan pelanggan dengan keunggulan yang akan dicapai untuk mewujudkan harapan pelanggan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang berpatokan kepada tujuan lembaga agar selalu mempersembahkan pelayanan yang maksimal, layak dan memberi rasa nyaman terhadap publik. *Public relations officer* di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang akan memberikan pelayanan sebisa mungkin sesuai dengan kapasitas dan kompetensinya. Jika tidak memungkinkan maka publik akan dibantu untuk mendapat pelayanan dari bagian lain. Tidak hanya di dalam lingkup Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang, namun jika dirasa ada instansi lain yang lebih berhak menyelesaikan permasalahan yang dialami publik tersebut maka akan dihubungkan pula ke instansi yang bersangkutan.

Fasilitas yang menunjang pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang juga menjadi salah satu indikator kualitas layanan, tidak hanya fasilitas di kantor namun juga seperti fasilitas berupa wadah pengaduan maupun sarana informasi yang menjadi terobosan baru untuk memberi pelayanan pada publik. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memberikan opsi kepada publik mengenai berbagai wadah pengaduan dan informasi dari mulai email, nomor telepon hingga aplikasi yang telah tersedia.

Salah satunya pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat bisa melalui aplikasi Lapor dimana aplikasi tersebut terintegrasi dengan Pemda Sumedang sehingga ketika ada keluhan mengenai pelayanan publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang, atau juga dapat melalui sosial media.

Hubungan yang terjalin dalam jangka waktu yang panjang dan pemberian

pelayanan bukan hanya tentang cara berhadapan dengan publik secara langsung (*face to face*) namun juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Yamit (2004:8) menjelaskan bahwa kondisi yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan bersifat dinamis dalam mewujudkan ataupun melampaui apa yang diharapkan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang memunculkan adanya terobosan dengan sistem pelayanan yang terintegrasi dengan teknologi, selain itu pelayanan secara langsung di kantor pun melibatkan berbagai fasilitas dan sarana yang sangat mumpuni untuk membuat publik merasa nyaman, antara lain adalah kursi tunggu di luar dan di dalam, ruang tamu yang luas dan nyaman, makanan dan minuman dan lain sebagainya.

Ketiga, evaluasi. Pelaksanaan dalam proses *customer relationship management* sesuai dengan nilai mengenai pelayanan yang dikemukakan oleh Dr. Patricia Patton dalam Saleh (2021:80) yang menjelaskan bahwa terdapat empat nilai yang perlu dimiliki oleh *customer relations* serta susunan manajemen dalam lembaga pemerintahan yaitu mengerjakan pekerjaan dengan penuh semangat, membuat kemajuan dengan cara menciptakan pelayanan berkualitas yang inovatif, menarik, efektif dan efisien, senantiasa bersikap proaktif dengan berusaha menemukan ide-ide baru yang berguna untuk memberi pelayanan, serta bersikap positif dengan memberi keyakinan pada konsumen.

Pelayanan yang sesuai seperti keempat nilai tersebut dapat ditemukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang melaksanakan evaluasi sebagai salah satu proses untuk meningkatkan kualitas dan mengukur sejauh mana kepuasan publik terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Evaluasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dilakukan dengan cara manual yaitu kotak emoticon serta kritik dan saran untuk publik yang datang langsung ke kantor, lalu juga lewat media digital seperti *email*, *contact person*, atau web PPID yang mana publik bisa mengisinya sebagai bahan evaluasi. Bahkan jika tidak ada pengaduan dari publik, maka itu perlu dievaluasi.

Cara yang diterapkan melalui peninjauan terhadap level kepuasan publik tersebut dijadikan sebagai sesuatu yang dapat mengukur dan memperkirakan sampai mana pelayanan tersebut memberikan kesan bagi publik. Evaluasi dilakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang untuk meninjau kinerja selama sebulan termasuk kinerja pelayanan publiknya. Konsep mengenai kepuasan publik didasarkan pada sejauh mana publik mempunyai ikatan dengan lembaga yang memunculkan adanya dorongan, keinginan dan semangat pada publik ketika mengkomunikasikan kebutuhannya pada lembaga.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang, setelah memberikan pelayanan yang dirasa maksimal dari segi fasilitas maupun sikap *public relations officer* dan staff-staff lain ketika melayani, maka publik akan bisa menilai dan menimbang apakah pelayanan tersebut sudah cukup memuaskan atau belum. Lembaga pemerintahan merupakan lembaga bekerja tanpa pesaing dalam melakukan pelayanan publik sehingga penilaian publik akan bersifat objektif, publik akan merasa puas jika ekspektasi mereka terpenuhi.

Customer relationship management pada prinsipnya memiliki tujuan untuk mengatur strategi jangka panjang dalam membentuk dan meraih citra positif terhadap pelayanan yang dilakukan berdasarkan seperangkat cara yang digunakan untuk memberi kenyamanan dan keharmonisan publik.

Kepuasan publik dalam metode *customer relationship management* akan memberi keuntungan yang tahan lama demi keberhasilan lembaga di masa mendatang. Seperti yang dijelaskan oleh Gaspersz (2005:67) bahwa kepuasan *customer* benar-benar bergantung kepada anggapan, kebutuhan, keinginan serta harapan *customer* atas lembaga atau perusahaan. Jika publik diperlakukan dengan baik dan diberi perhatian maka akan tercipta citra yang baik pula, selain itu juga akan ada peningkatan kepercayaan yang pada akhirnya akan menuntun kepada loyalitas publik pada lembaga, dengan begitu tujuan dari *customer relationship management* akan tercapai berkat terjalinnya *public relations* yang sama seperti harapan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, didapat kesimpulan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang menerapkan konsep *customer relationship management* (CRM) yang dicetuskan oleh Johnson dan Weinstern sebagai strategi *public relations* dalam pelayanan publik yaitu perencanaan (*planning*), orang (*people*) serta proses (*process*) sebagai berikut:

Perencanaan (*planning*) merupakan proses awal yang dilaksanakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang untuk merancang perencanaan terkait pelayanan publik agar mampu memberikan pelayanan optimal disesuaikan dengan kebutuhan publik melalui *communicator image planning* dengan komunikasi yang bagus dan pelayanan yang adil, *front office image planning* dengan sarana dan prasarana yang mumpuni, serta *institution image planning* dengan pelayanan melalui media dan pelayanan sesuai SOP.

Orang (*people*) merupakan salah satu strategi yang dilaksanakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang untuk meraih tujuan pelayanan publik yaitu dengan memperkuat hubungan internal antar bagian agar dapat saling bekerjasama dengan baik, melakukan pembinaan dan pengawasan sumber daya

manusia dengan cara mengadakan rapat, briefing dan evaluasi kinerja agar kualitas kinerja semua staff dapat terkontrol.

Proses (*process*) penerapan strategi *public relations* dalam pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dilaksanakan dengan berbagai kegiatan yang selaras dengan perencanaan yaitu dengan memperhatikan sikap dalam melayani yang ramah namun tetap profesional, kualitas pelayanan yang sesuai kompetensi, tidak pandang bulu dan sudah terintegrasi teknologi serta evaluasi yang diadakan rutin untuk memperbaiki kualitas pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V. (2005). *Total quality control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gassing, S., & Suryanto. (2016). *Public relations*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Johnson, W. C., & Weinstein, A. (2004). *Superior customer value in the new economy: Concepts and cases*. Florida: CRC Press LLC.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1967). *Prinsip-prinsip manajemen*. Jakarta: Bhratara.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksamana, A. (2018). *Public relations in the age of disruption*. Yogyakarta: B First.
- . (2020). *Adapt or die*. Yogyakarta: Orbit Indonesia.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nova, F. (2009). *Crisis public relations: Bagaimana PR menangani krisis perusahaan*. Jakarta: Grasindo.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rudy, M. T. (2005). *Komunikasi dan hubungan masyarakat internasional*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Saleh, A. M. (2021). *Komunikasi pelayanan publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Suprawoto. (2018). *Government public relations: Perkembangan dan praktek*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Terry, G. R. (1986). *Azaz-azaz manajemen*. Bandung: Alumni.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

