

**ANALISIS PELAYANAN *CYBER PUBLIC RELATION* DI  
KANTOR SAMSAT PROVINSI BENGKULU**



**SKRIPSI**

**OLEH :**

**YERI PUTRA IRIANTO**  
**NPM : 1870300038**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

**2024**

**ANALISIS PELAYANAN *CYBER PUBLIC RELATION* DI  
KANTOR SAMSAT PROVINSI BENGKULU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

**OLEH :**

**YERI PUTRA IRIANTO**  
**NPM : 1870300038**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU  
2024**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan memberikan segala nikmat dan kemudahannya sehingga saya dapat selangkah demi selangkah telah dipejuangkan walau kadang penuh dengan warna dalam rintangan. Akhirnya dari perjalanan dan perjuangan yang panjang ini berbuah hasil, keberhasilan selama ini yang dimimpikan serta rasa bangga yang terwujudkan, untuk itu semuanya ku persembahkan kepada :

1. Ayahanda tercinta (Rihin) dan ibundaku (Yeni Efrianti) yang telah memberikan do'a, selalu mendukung dan terus memberiku semangat yang tak ternilai dalam mengerjakan skripsi serta dalam menggapai mimpiku selama ini. Terima kasih banyak atas segala pengorbanan, nasihat, dan do'a baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.
2. Teruntuk kedua adikku (Dinda Anugerah Putri dan Zeva Rizki Putri) terima kasih untuk selalu memberikan motivasi, menemaniku, dan selalu jadi penyemangatku dalam meraih keberhasilanku.
3. Dosen pembimbingku Rosidin, S.Sos I, M.Si yang dengan sabar memberi arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.

## **MOTTO:**

“Tuntutlah ilmu di saat kamu miskin, ia akan menjadi hartamu. Disaat kamu kaya, ia akan menjadi perhiasanmu” (Lukman Al-Hakim)

“Akan ada hasil yang memuaskan dibalik proses yang sakit dan ditertawakan”

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeri Putra Irianto  
Npm : 187030038  
Program studi : Adinistrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jalan Karang Indah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**“Analisis Pelayanan *Cyber Public Relation* Di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu”** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan bilamana diperlukan.

Bengkulu, 14 Februari 2025

Pembuat pernyataan,



Yeri Putra Irianto  
NPM 187030038

**HALAMAN PEMBIMBING**  
**ANALISIS PELAYANAN *CYBER PUBLIC RELATION* DI**  
**KANTOR SAMSAT PROVINSI BENGKULU**



**SKRIPSI**

Oleh:

**YERI PUTRA IRIANTO**

**NPM: 1870300038**

**Dosen Pembimbing**

**Rosidin, S.Sos I, M.Si**

**NIDN. 132983373**

## PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul **Analisis Pelayanan Cyber Public Relation Di Kantor Samsat**

**Provinsi Bengkulu**, telah di uji dan sah kan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik, pada:

Hari/tanggal : Senin, 24 Februari 2025

Waktu dan tempat : Ruang Fisip, pukul 11.00 - Selesai

**Tim Penguji**

**Ketub**

**Rekho Adriadi, S,IP, M.IP**

**NIDN. 0219011702**

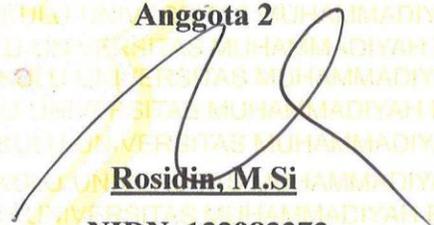
**Anggota 1**



**Dri. Sri Indarti, M,Si**

**NIDN. 0219017102**

**Anggota 2**



**Rosidin, M.Si**

**NIDN. 132983373**

**Mengesahkan,**

**Dekan**

**Dr. Juliana Kurniawati, M.Si**

**NIDN. 0704077801**

## CURRICULUM VITAE

Nama : Yeri Putra Irianto  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Timika, 09-04-1999  
Agama : Islam  
Status : Mahasiswa  
Alamat Rumah : Jl. Karang Indah  
Telp/Hp : 08235567326  
Alamat Email : yeriputra56@gmail.com  
Nama Ayah : Rihin  
Nama Ibu : Yeni Efriyanti  
Pekerjaan Orang Tua : Petani  
Pendidikan Formal : -  
• Sekolah Dasar : SDN 12 Seluma  
• SLTP : SMPN 13 Seluma  
• SMU : SMKN 2 Kota Bengkulu  
• Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Kegiatan yang pernah diikuti:

1. Orientasi studi dan Pengenalan Kampus(OSPEK) UMB tahun 2018
2. Kuliah Kerja Nyata (KKN) di RT 19 Karang Indah Tahun 2021
3. Magang di Kantor KPU Kota Bengkulu 2021

# **ANALISIS PELAYANAN *CYBER PUBLIC RELATION* DI KANTOR SAMSAT PROVINSI BENGKULU**

**Oleh: Yeri Putra Irianto**  
**Dosen Pembimbing: Rosidin, S.Sos, M.Si**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan *cyber public relation* di kantor samsat Provinsi Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi. Aktivitas analisis data terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya pelayanan *cyber relation* di kantor samsat Provinsi Bengkulu yaitu tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan aman, serta petugas memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.

Media *cyber* yang digunakan adalah facebook dan instagram, dimana yang mengelola adalah protocol dan komunikasi pimpinan samsat. Prosedur apa yang ada di pemerintah daerah dalam menyebarkan informasi, informan menjelaskan bahwa adanya kerjasama di 10 media, itu terdiri dari 2 media elektronik RB TV dengan BE TV, yang media cetak Rakyat Bengkulu, Bengkulu Ekspres, Radar Selatan, Radar Bengkulu, Radar Kaur, Radar Seluma dan sisanya media online, website, facebook dan instagram online. Pelayanan *cyber* Kantor Samsat Provinsi Bengkulu semuanya sudah berada di era digitalisasi, era revolusi industri dan semuanya sudah berbasis internet. Fokus dari pelayanan *cyber public relation* dalam mewujudkan pelayanan yang baik adalah mengawal publikasi. Dari sisi kinerjanya memang pelayanan belum maksimal, karena dari sumberdaya manusianya masih terbatas.

**Kata kunci: Pelayanan, Cyber Public Relation.**

# **AN ANALYSIS OF CYBER PUBLIC RELATION SERVICE IN SAMSAT OF BENGKULU**

**By: Yeri Putra Irianto**  
**Supervisor: Rosidin, S.Sos, M.Si**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze cyber public relations services in Samsat of Bengkulu. The method used in this research is a qualitative descriptive method. The data collection techniques used in this research are observation, interview and documentation techniques. Data analysis activities consist of data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. Based on the results of research conducted by researchers, cyberlation services at the Bengkulu Province Samsat office include providing a comfortable and safe waiting room, and officers providing polite and friendly service.*

*The cyber media used are Facebook and Instagram which are managed by Samsat leadership protocols and communications. What procedures do local governments have in place for disseminating information? The informant explained that there was collaboration in 10 media, consisting of 2 electronic media, RB TV and BE TV, print media Rakyat Bengkulu, Bengkulu Ekspres, Radar Selatan, Radar Bengkulu, Radar Kaur, Seluma Radar and the rest were online media. The cyber services of the Bengkulu Province Samsat Office are all in the era of digitalization, the era of the industrial revolution and are all internet-based. The focus of cyber public relations services in providing good service is accompanying publications. In terms of performance, service is not optimal because human resources are still limited.*

**Key words: Services, Cyber Public Relations**

## **RINGKASAN**

**ANALISIS PELAYANAN *CYBER PUBLIC RELATION* DI KANTOR SAMSAT PROVINSI BENGKULU**; Yeri Putra Irianto 1870300038, 2025; Progam Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Di era modern serba canggih ini telah mengubah bentuk suatu pelayanan public dari kebanyakan dikerjakan secara manual menjadi lebih mudah karena berkat dari kecanggihan alat di zaman sekarang ini, terutama pada system pelayanan pada kantor samsat yang ada di provinsi Bengkulu pun telah banyak menggunakan kecanggihan alat modern seperti penggunaan aplikasi, website dan juga media social.

Cyber Public Relation merupakan bentuk dari suatu pelayanan berbasis online atau menggunakan internet sebagai pengganti pelayanan manual yang dikerjakan secara manual. Berkat bantuan dari teknologi ini para pegawai samsat pun cukup terbantu dan mengurangi beban pekerjaan mereka menjadi lebih ringan dibanding dikerjakan manual.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif. Alasan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena permasalahan yang akan dibahas tidak berkenaan dengan angka-angka tetapi mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data yang mendalam analisis pelayanan *cyber public relation* di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu. Penelitian deskriptif kualitatif selalu berusaha mengungkap suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya.

Kantor Samsat Bengkulu sbelumnya disebut Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu (DISPENDA) adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok antara lain untuk melaksanakan segala usaha kegiatan pemungutan, pengumpulan dan pemasukan pendapatan daerah kedalam kas daerah secara maksimum baik terhadap daerah yang ada maupun dengan penggalan sumber sumber pendapatan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu sumber pendapatan daerah yang menjadi wewenang Dispenda adalah pajak daerah. Dalam Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No 18 Tahun 1997 tentang pajak dan restribusi daerah. Dirumuskan bahwa pajak daerah yaitu iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Dalam menjalankan tugasnya. Kantor Samsat Bengkulu sbelumnya disebut Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu (DISPENDA) adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok antara lain untuk melaksanakan segala usaha kegiatan pemungutan, pengumpulan dan pemasukan pendapatan daerah kedalam kas daerah secara maksimum baik terhadap daerah yang ada maupun dengan penggalian sumber sumber pendapatan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya skripsi ini yang berjudul **Analisis Pelayanan Cyber Public Relation di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu** ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya telah menerima banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rosidin, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan maskan yang berharga dalam penyelesaian ini.
2. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
3. Kedua orang tua dan juga adik-adikku tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi tanpa henti
4. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitin selanjutnya.

Bengkulu, 14 Februari 2025

Penulis,

**Yeri Putra Irianto**  
**NPM. 1870300038**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>COVER</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISIONALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b><i>CURRICULUM VITAE</i></b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b><i>ABSTRAC</i></b> .....	<b>x</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan Publik .....	13
2.2 <i>Cyber Public Relations</i> .....	23
2.3 Teori Pelayanan.....	26
2.4 Penelitian Terdahulu .....	27
2.5 Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28

3.2 Jenis Penelitian .....	28
3.3. Fokus Penelitian .....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5 Sumber Data dan Informan .....	32
3.6 Teknik Analisa Data.....	33
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....	37
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.3 Pembahasan .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## LAMPIRAN DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peneliti terdahulu .....	29
Tabel 4.1 Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin .....	41
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	29

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data.....	35
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 Pedoman Wawancara
2. Lampiran 2 Surat Penelitian
3. Lampiran 3 Surat Izin Meneliti
4. Lampiran 4 Dokumentasi

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan bergulirnya arus reformasi, maka birokrasi pun tak luput dari sasaran reformasi, hal ini dipertegas dengan bergesernya paradigma pemerintah dari penguasa menjadi pelayan. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kalau di era orde baru birokrat/pemerintah merupakan suatu hal yang sangat disegani dan hampir diharuskan memberikan pelayanan terbaik padanya, tapi di era reformasi sekarang ini keadaannya berbalik, justru pemerintahlah yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu yang menjadi latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat merasa kecewa kepada pemerintah. Mereka berpikiran bahwa pelayanan yang diberikan belum begitu baik kepada masyarakat. Rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak mendapatkan haknya lagi. (Paimin, Napitupulu, 2019; 69).

Gagasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring tuntutan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintah itu sendiri. Namun demikian, pembaruan dari kedua sisi tersebut sampai saat ini masih tetap belum memuaskan arti posisi negara, masyarakat dan pemerintah rakyat masih belum menguntungkan dipihak rakyat sebagai pihak yang lemah dan

termajinalisasi dalam kerangka pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat, melainkan untuk melayani kebutuhan rakyat. Distorsi pelayanan kepada rakyat terjadi manakala keberadaan pemerintah dianggap dapat mengatur segala segi kehidupan manusia, yang dilandasi asumsi bahwa pada dasarnya rakyat tidak mampu mengatur kehidupannya sendiri. Pada akhirnya asumsi tersebut berkembang menjadi pengekangan pemerintah terhadap rakyatnya, kontrol yang berlebihan dan rakyat melayani keinginan pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi. (Kurniawan, 2020:2).

Gagasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring tuntutan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintah itu sendiri. Namun demikian, pembaruan dari kedua sisi tersebut sampai saat ini masih tetap belum memuaskan arti posisi negara, masyarakat dan pemerintah rakyat masih belum menguntungkan dipihak rakyat sebagai pihak yang lemah dan termajinalisasi dalam kerangka pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat, melainkan untuk melayani kebutuhan rakyat. Distorsi pelayanan kepada rakyat terjadi manakala keberadaan pemerintah dianggap dapat mengatur segala segi kehidupan manusia, yang

dilandasi asumsi bahwa pada dasarnya rakyat tidak mampu mengatur kehidupannya sendiri. Pada akhirnya asumsi tersebut berkembang menjadi pengekangan pemerintah terhadap rakyatnya, kontrol yang berlebihan dan rakyat melayani keinginan pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi. (Kurniawan, 2020:2)

Sampai saat ini, pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya pelayanan publik. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah bisa mendapatkan apapun yang diinginkan (Hardiyansyah, 2021:156).

Melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami penurunan yang degradasi oleh

akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan/birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintah/birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi (Sumiati, 2022:13).

Masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang harus diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, (Laurena, 2023).

Upaya membangun pemahaman untuk mewujudkan sesuatu yang prima yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik dengan mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru berubahnya birokrasi sebagai penguasa menjadi abdi (pelayan) masyarakat perlu dilakukan internalisasi terhadap setiap insan birokrat. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-

prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. (Dwiyanto,2020:41) .

Penekanan prinsip transparansi dan responsibilitas yaitu didasarkan ketaatan pada aturan hukum yang berlaku dan melakukan kegiatan secara bertanggung jawab kepada *stakeholder* dengan tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan *stakeholders*. Penerapan prinsip ini harus dengan kesadaran dimana tanggung jawab merupakan konsekuensi logis dari adanya wewenang, menghindari penyalahgunaan kekuasaan, bertindak secara profesional dan menjunjung etika (Sembiring 2020: 99).

Melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan/birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintah/birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi (Sumiati, 2022:13).

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Padahal di sisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan segala bentuk upaya memberikan kenyamanan dan layanan kepada masyarakat terutama pada lembaga yang dinaungi oleh pemerintah, baik pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan publik yang berkualitas ialah upaya dalam mewujudkan *Good Governance*, yang senantiasa memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat termasuk antisipasi mengenai kemajuan IPTEK. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terkadang belum maksimal dalam pelaksanaannya, hal ini

berdampak pada warga dan masyarakat. Sistem pelayanan dan prosedur yang ada, tidak sesuai dengan apa yang ada di lapangan. Seperti pelayanan yang berbeda-beda, tidak konsisten, kurang informatif, dan pelayanan prima yang belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh masyarakat, serta masih adanya pungutan liar yang mencoreng nama baik birokrasi.

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pegawai. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Perbaikan pelayanan publik akan membuat masyarakat merasa nyaman dan terpenuhi segala kebutuhannya, namun perbaikan pelayanan publik ini belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparatur negara dalam melayani publik, hal demikian berhubungan dengan kinerja dan etos kerja aparatur negara yang masih rendah, terutama yang berada di daerah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat E dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada

ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat. Untuk menunjang pelaksanaan UU tersebut, masyarakat dapat melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan negara dan pemerintah yang melakukan penyimpangan pelayanan publik. Penyimpangan ini ialah standarisasi dari pelayanan itu sendiri, yang menjadi sebuah tolak ukur, dari kewajiban aparatur negara dalam melayani masyarakat. Kondisi ini membuat penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menjalankan standar pelayanan publik sesuai dengan kemampuan penyelenggara dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta melihat dari kondisi lingkungan (Nuriyanto, 2021).

Setiap pelayanan yang sistemnya dikerjakan dengan baik, maka hasilnya juga akan baik dan memuaskan serta bernilai pahala. Untuk memberikan pelayanan terbaik maka sistem pelayanan publik sudah semestinya dimanajemen dengan baik. Di dalam manajemen memiliki empat fungsi yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengontrolan (Hasibuan, 2022).

Sistem manajemen akan memberikan acuan dan tolak ukur pada setiap organisasi atau instansi. Manajemen atau dalam bahasa inggris, *management* memiliki makna ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Selain itu manajemen juga disebut dengan ilmu dan seni, secara ilmu dapat dipelajari oleh manusia untuk meminimalisir sebuah kesalahan dan secara seni ialah mengatur dan mengelola sumber daya manusia, yang memiliki banyak

tujuan dan disatukan dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan yang sama. Instansi atau organisasi yang dimanajemen dengan baik tentunya akan memberikan kesan baik serta sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dapat dikelola dan tujuan bersama akan tercapai. Selain itu manajemen juga berhubungan dengan nilai efektif dan efisien. Ketika mengerjakan pekerjaan yang benar dan tepat itu disebut dengan efektif, sedangkan efisien ialah mengerjakan pekerjaan dengan benar dan tepat. Dalam instansi atau organisasi, mengerjakan program kerja harus efektif dan efisien. Jika pekerjaan dapat diselesaikan maka itu disebut dengan efektif. Pekerjaan akan bernilai efisien ketika pengerjaannya dapat menekan waktu dan biaya (Moenir, 2020).

*Cyber* Humas yang merupakan implementasi dari kegiatan Humas dengan menggunakan media internet sebagai media komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan dengan masyarakat yang nantinya bisa menjadi ajang komunikasi dua arah sesuai dengan tujuan dibentuknya Humas sebagai jembatan komunikasi antara suatu organisasi dengan khalayaknya. Pengelolaan *Cyber* Humas dilakukan dalam beberapa tahap, dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan tahap monitoring (evaluasi). Untuk perencanaan kegiatan *Cyber* Humas dilakukan pada tahap perencanaan anggaran tahunan yang dilakukan pada awal tahun (Tarifu et al., 2019).

Berdasarkan observasi di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bengkulu masih banyak masyarakat yang ingin memberikan complain, kritik dan saran yang ditujukan kepada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bengkulu tetapi mereka tidak memiliki wadah untuk menyampaikan aspirasi. Media cyber yang digunakan samsat adalah website, facebook dan instagram dimana yang mengelola adalah Humas Kantor Samsat Provinsi Bengkulu. Tetapi masing-masing website dan sosmed tersebut belum memberikan ruang bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan. Terkait efektivitas waktu, pelayanan dalam peningkatan pendapatan daerah karena memudahkan dan mempersingkat waktu dalam proses pembayaran. Mekanisme pembayaran dinilai masyarakat sudah sangatlah mudah, tetapi masih adanya kendala yang mengharuskan datang ke Kantor Samsat untuk melakukan proses pencetakan tanda bukti pelunasan kewajiban pembayaran yang resmi, sedangkan pihak samsat menjelaskan e-TBPKP sudah dianggap sah sehingga tidak memerlukan datang ke Kantor Samsat.

Merujuk dari uraian tersebut, maka peneliti mengangkat sebuah judul **“Analisis pelayanan *Cyber Public Relation* Di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana analisis pelayanan *cyber public relation* di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis analisis pelayanan *cyber public relation* di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan bidang sosial, khususnya ilmu sosial dan ilmu politik.
2. Menambah wawasan penulis untuk lebih mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Bidang administasi pembayaran pajak.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian untuk tahap berikutnya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti
2. Hasil Penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal- hal yang berkaitan dengan public relation Bidang Administrasi Pajak.

3. Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa yang berminat meneliti tentang public relation Bidang Administrasi Pajak.
4. Dengan adanya penelitian akan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dan institusi pendidikan pada umumnya tentang public relation Bidang Administrasi Pajak.