BAB III

PROSES KEGIATAN

3.1 Tinjauan Perusahaan

3.1.1 Sejarah

Kelurahan Harapan Mulya adalah kelurahan yang berada di kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat, Indonesia.Dahulu merupakan wilayah dari kecamatan Bekasi Selatan.

Harapan Mulya :

Provinsi Jawa Barat, Kecamatan Medan Satria, Kode Pos 17143.

3.1.2 Visi Misi dan selogan

Visi

Bekasi Maju, Sejahtera dan Ihsan

Misi :

1. Menyelenggara tata kelola kepemerintahan yang baik
2. Membangun prasarana dan sarana yang serasi dengan dinamika dan pertumbuhan kota
3. Meningkatkan kehidupan social masyarkat melalui layanan pendidikan, kesehatan, dan layanan social lainnya.
4. Meningkatkan perekonomian melalui pengembangan usaha mikro, dan menengah, peningkatan investasi, dan penciptaan iklim usaha yang kondusif

5. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang aman, tertib, tentram dan damai.

Slogan : BEKASI IMAN (Indah, Menyenangkan, Aman & Nyaman)

3.1.3 Arti Logo

Sumber : Webset Profil Kota Bekasi

Gambar I.I Logo Pemerintahan

Melalui Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor : 01 Tahun 1998 disahkanlah lambang daerah Kota Bekasi. Lambang tersebut berbentuk perisai dengan warna dasar hijau muda dan biru langit yang berarti harapan masa depan dan keluasan wawasan serta jernih pikiran. Sesanti " KOTA PATRIOT " artinya adalah semangat pengabdian dalam perjuangan bangsa.

Di dalam Lambang Daerah tersebut terdapat lukisan-lukisan yang merupakan unsur-unsur sebagai berikut :

a. Bambu runcing berujung lima yang berdiri tegak dengan kokoh mempunyai 2 (dua) makna :

1. Melambangkan hubungan vertikal Mahluk dengan Khaliknya (Manusia dengan Tuhannya) yang mencerminkan masyarakat Bekasi yang religius.
2. Melambangkan semangat patriotisme rakyat Bekasidalam merebut dan mempertahankan kemerdekaan Bangsa dan Negara yang tidak kenal menyerah sehingga Bekasi menyandang predikat sebagai Kota Patriot.

b. Perisai segi lima melambangkan ketahanan fisik dan mental masyarakat Bekasi dalam menghadapi segala macam ancaman, gangguan, halangan dan tantangan yang datang dari manapun juga terhadap kelangsungan hidup Bangsa dan Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

c. Segi empat melambangkan Prasasti Perjuangan Kerawang Bekasi.

d. Pilar Batas Wilayah.

e. Padi dan Buah-buahan melambangkan jumlah Kecamatan dan Kelurahan / Desa pada saat membentuk Kota Bekasi.

1. Buah-buahan berjumlah 7 (tujuh) besar dan 1 (satu) kecil melambangkan 7 Kecamatan ; Pondok Gede, Jati Asih, Bantar Gebang, Bekasi Timur, Bekasi Selatan, Bekasi Barat dan Bekasi Utara serta 1 Kecamatan Pembantu ; Jati Sampurna.
2. Padi berjumlah 50 (lima puluh) butir melambangkan 50 Kelurahan / Desa.

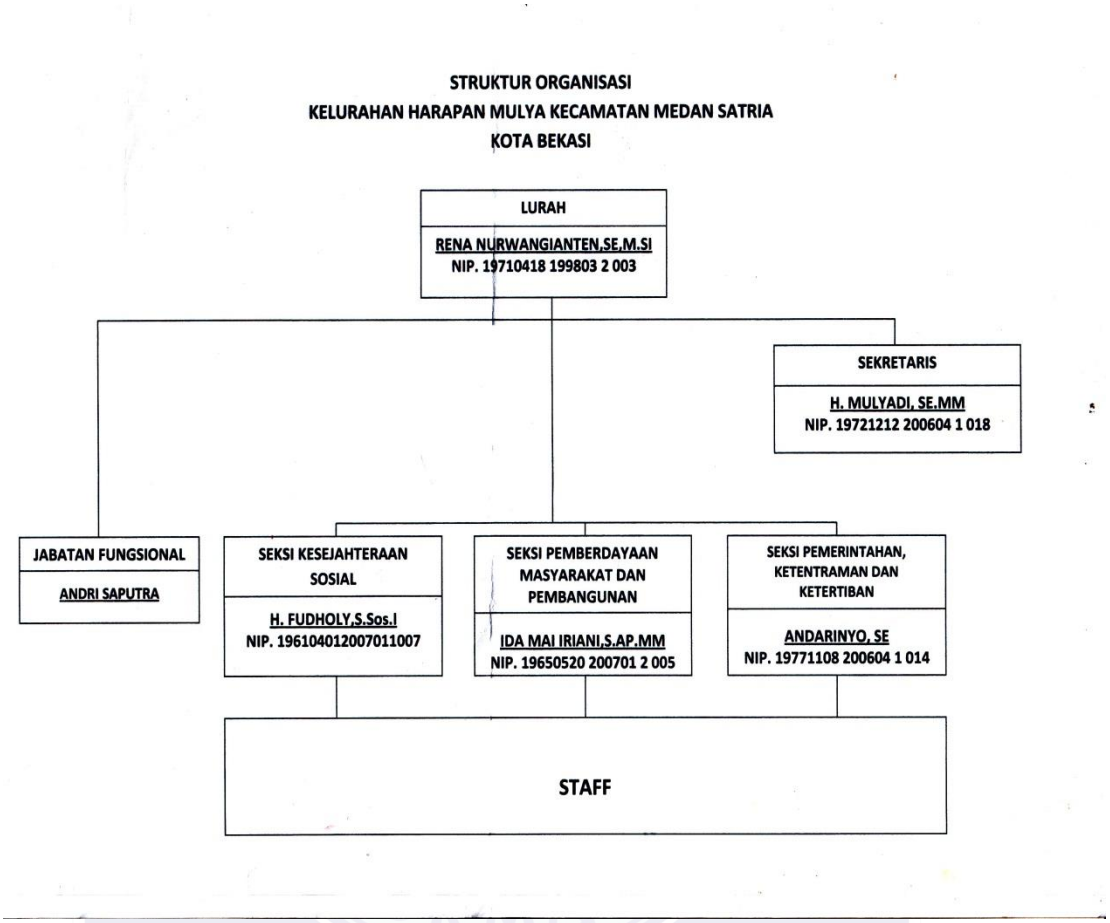
f. Tali Simpul berjumlah 10 (sepuluh) yang mengikat ujung tangkai padi dan buah-buahan melambangkan tanggal Hari Jadi, 3 (tiga) buah Anak Tangga penyangga Bambu Runcing melambangkan bulan Hari Jadi Kota Bekasi.

g. Dua baris Gelombang Laut atau Riak Air melambangkan dinamika Masyarakat dan Pemerintah Daerah yang tidak akan pernah berhenti membangun Daerah dan Bangsanya.

Sedangkan warna-warna dalam Lambang Daerah mengandung makna sebagai berikut :

1. **Kuning** : Kemuliaan dan menunjukkan daerah Pemukiman.
2. **Biru Langit** : Keluasan wawasan dan kejernihan pikiran serta menunjukkan zone Industri.
3. **Putih** : Kesucian perjuangan.
4. **Merah** : Keberanian untuk berkorban serta menunjukkan daerah Pertanian dan Hortikultura.
5. **Hijau Muda**: Harapan masa depan serta menunjukkan daerah Pertanian dan Hortikultura
6. **Hitam** : Ketegaran patriot sejati.

3.1.4 Struktur Organisasi



Sumber : Doc Kelurahan Harapan Mulya

Gambar II.2 Struktur Organisasi

3.2 Proses Kerja Program Humas

3.2.1 Perencanaan Kegiatan

a. Analisis Situasi

Menurut Key Informan Bapak Abdul Muhaemin, banyak masyarakat di Wilayah Harapan Mulya yang belum memiliki identitas kependudukan seperti E-KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, maka dalam meningkatkan sebuah pelayanan untuk memproses administrasi kependudukan agar masyarakat sekitar

memiliki identitas kependudukan Kantor Kelurahan Harapan Mulya membentuk program yaitu pelayanan jemput bola dan informasi program kegiatan langsung kepada masyarakat agar masyarakat mudah melakukan pelayanan untuk memproses berkas, serta memiliki identitas kependudukan dan cepat mendapatkan informasi program kegiatan.

SWOT Pemerintahan

1. **Strength (Kekuatan)**
    a. Pemerintah hadir ditengah masyarakat dan memberikan pelayan langsung sesuai kebutuhan masyarakat.
    b. Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administarsi kependudukan.
    c. Meningkatkan komunikasi dan beradaptasi secara langsung dengan masyarakat.

2. **Weakness (Kelemahan)**
    a. Masyarakat tidak mau menunggu lama proses pelayanan jemput bola.
    b. Masyarakat masih belum percaya dengan adanya pelayanan jemput bola, program yang di buat oleh Pemerintah Kota Bekasi.
    c. Masyarakat mengurus sendiri ke Kantor Kelurahan untuk menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukannya.

3. Opportunity (Peluang)

a. Masyarakat terlayani, sekaligus membangun kesadaran agar mengerti dan sadar hak dan kewajibannya dalam rangka melibatkan partisipasi dalam mengatur tatanan masyarakat dan tata kelola pemerintahan sekaligus partisipasi dalam pembangunan.

b. Threats (Ancaman)

a. Sulitnya membangun keseimbangan peran dan partipasi masyarakat sebagaimana tersebut diatas bila tidak dibarengi dengan sosialisasi yang baik tentang tata kelola pemerintahan.

1.1 Tabel SWOT Pemerintah

S	W	O	T
Pemerintah hadir ditengah masyarakat dan memberikan pelayan langsung sesuai kebutuhan masyarakat.	Masyarakat tidak mau menunggu lama proses pelayanan jemput bola.	Masyarakat terlayani, sekaligus membangun kesadaran agar mengerti dan sadar hak dan kewajibannya dalam rangka melibatkan partisipasi	Sulitnya membangun keseimbangan peran dan partipasi masyarakat sebagaimana tersebut diatas bila tidak dibarengi dengan sosialisasi yang baik tentang tata kelola pemerintahan.

		dalam mengatur tatanan masyarakat dan tata kelola pemerintahan sekaligus partisipasi dalam pembangunan.	
Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administarsi kependudukan.	Masyarakat masih belum percaya dengan adanya pelayanan jemput bola, program yang di buat oleh Pemerintah Kota Bekasi.		

Meningkatkan komunikasi dan beradaptasi secara langsung dengan masyarakat	Masyarakat mengurus sendiri Kantor Kelurahan untuk menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan nya.		

Sumber : Staff Kantor Kelurahan Harapan Mulya

Gambar Table I

b. Tujuan Kegiatan

1.Untuk mempermudah masyarakat atau warga mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

2. pemerintah mengaharapkan masyarakat yang ada di pelosok desa juga mendapatkan pelayanan maksimal dan agar masyarakat memiliki data kependudukan.

3. pelayanan keliling dapat menjadi solusi bagi masyarakat atau warga sekitar yang kesulitan akses.

c. Target Audience

1. Target Primer

Target primer dari program ini adalah Kordinator Lapanagan (KORLAP) Kantor Kelurahan Harapan Mulya.

2. Target Sekunder

Target Sekunder dari program ini adalah RT RW dan masyararakat atau warga Kelurahan Harapan Mulya.

d. Pesan Kegiatan

Menurut *key informan* Bapak Muhaemin, pesan yang ingin disampaikan melalui program ini adalah kegiatan ini diadakan supaya warga terbantu dalam proses pelayanan dan mendapatkan informasi langsung tentang adminstrasi kependudukan atau informasi lainnya.

e. Strategi dan Taktik

1. Strategi Pelayanan Jemput Bola dan Informasi Langsung Ke Masyarakat

Menurut key informan Bapak Muhaemin, Korlap dan Pamor selalu memonitor secara langsung kepada RT atau RW dan warga dalam meningkatkan suatu pelayanan dan memberikan informasi. Salah satu strateginya adalah kordinasi antara Korlap atau Pamor Kelurahan dengan RT atau RW, selanjutnya langsung datang kewilayah dengan cara *door to door* melayani warga untuk mengurus administrasi kependudukan dan memberikan

berkas yang sudah selesai di proses secara langsung ke warga yang bersangkutan.

2. Taktik

Taktik yang digunakan oleh Korlap atau Pamor adalah memberikan pelayanan jemput bola dan memberikan informasi langsung ke warga dengan cara*doo to door* untuk membantu mengurus administrasi kependudukan atau yang lainnya.

Dalam pelayanan jemput bola, adanya komunikasi langsung dengan warga yang bersangkutan untuk memproses pelayanan dan informasi.Adapun yang meliputi dalam kegiatan pelayanan jemput bola tersebut, para petugas Pamor Kelurahan Harapan Mulya untuk segera mengambil berkas administrasi kependudukan agar warga sekitar mendapatkan pelayanan secara maksimal.

Petugaspun langsung memberikan berkas warga Wilayah Harapan Mulya, yang sudah di proses untuk diberikan secara langsung ke warga.

f. Media Publikasi

Media yang digunakan untuk program pelayanan jemput bola dan informasi langsung ini adalah menggunakan media komunikasi group whatsapp korlap dan pamor kelurahan, dan group whatsaap RT dan RW.

g. Anggaran

1.2 Anggaran Dana

Untuk program ini tidak adak anggaran, petugas yang turun ke wilayahpun sudah mendapat Surat Kerja (SK) dan tidak meminta biaya ke masyarakat

atau warga Harapan Mulya, petugas hanya mendapatkan Gaji Pokok saja sebesar Rp. 3,825,000.

Masing-masing petugas per'RW mendapatkan gaji pokok sebesar Rp. 3,825,000 sedangkan di Wilayah Kantor Kelurahan Harapan Mulya Terdapat 15 Rw, jadi total untuk anggaran program ini sebesar Rp. 57,375,000.

h. Kriteria Evaluasi

1.2 Tabel Kriteria Evaluasi

Kegiatan Strategi	Tujuan	Indikator
Pelayan Jemput Bola dan Informasi Langsung Ke Masyarakat.	1.Untuk mempermudah masyarakat atau warga mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. 2.Pemerintah mengaharapkan masyarakat yang ada di pelosok desa juga mendapatkan pelayanan maksimal dan agar masyarakat memiliki data kependudukan. 3.Pelayanan keliling dapat menjadi solusi bagi masyarakat atau warga sekitar yang kesulitan akses.	Meningkatnya data masyarakat yang sudah memiliki identitas atau data kependudukan dan Masyarakat tidak harus melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan dan Kecamatan lagi.

3.2.2 Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan setelah Apel dan breafing bersama Lurah dan Aparatur lainnya sekitar jam 09.00 sampai dengan 11.30 WIB petugas di Wilayah, setalah itu petugas merekap berkas yang sudah diambil dari warga sampai jam 13.30, petugas ke wilayah lagi mengantar berkas pelayanan ke warga yang bersangkutan untuk membuat administrasi kependudukan samapi jam 15.00 dan petugas balik kembali ke kantor untuk membuat laporan hasil kerja mereka selama di wilayah.

3.2.3 Evaluasi Kegiatan

Proses program pelayanan jemput bola dan memberikan informasi langsung ini secara garis besar sesuai dengan harapan, dilihat dari hasil kerja korlap atau pamor kepada warga sekitar, mendapatkan pelayanan dengan baik dan warga pun tidak mengurus administrasi ke Kelurahan ataupun ke Kecamatan.

3.3 Kendala dan Pemecahan

3.3.1 Kendala

Terkadang RT atau RW tidak ada ditempat dan Di setiap wilayah belum ada Kantor Sekretariat RW untuk ruang kerja petugas Korlap ataupun Pamor.

3.3.2 Pemecahan

Saling adanya kordinasi antara petugas dan RT atau RW terlebih dahulu, menyisihkan uang kas atau membuat proposal bantuan dana untuk segeramembangun kantor sekretariat RW, karena Kantor Sektretariat RW bisa dipergunakan untuk kepentingan bersama.