

ABSTRAK

Kecamatan Jatinangor dalam berkomunikasi yakni menggunakan komunikasi informal dan formal tergantung dalam kegiatannya serta dari segi pelayanan publik Kecamatan Jatinangor mendapatkan prestasi terbaik di Kabupaten Sumedang. Maka dari itu peneliti ingin meneliti tahapan strategi hubungan masyarakat, penerapan prinsip pelayanan publik, hambatan penerapan prinsip pelayanan publik serta Kecamatan Jatinangor unggul dalam hal pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Untuk membutikan keabsahan data digunakan metode triangulasi data dengan membandingkan antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kecamatan Jatinangor memiliki beberapa strategi diantaranya *fact finding* (pengumpulan kritik dan saran baik online maupun secara langsung), *planning* (membuat rencana sesuai visi dan misi), *Communicating*, (Komunikasi dua arah baik secara langsung maupun tidak langsung), *Evaluating* (Kecamatan Jatinangor melakukan *brifeng* dengan semua sttaf pegawai). Adapun penerapan prinsip pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Jatinangor terdapat sepuluh poin Kesederhanaan, kejelasan, pelaksanaan, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan sudah berjalan cukup baik. Begitupun dengan hambatan yang terjadi di Kecamatan Jatinangor dari segi pelayanan publik baik internal maupun eksternal. Hambatan internal diantaranya kurangnya tenaga ASN, sering terjadinya *miss communication* serta banyaknya pegawai asn yang sudah sepuh sedangkan hambatan eksternal kurangnya peremajaan alat *enrollment*, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai informasi yang di publikasikan di media online maupun secara langsung. Kecamatan Jatinangor unggul dikarenakan dilihat dari indikator laporan skm pertiga bulan atau perenam bulan sekali, melakukan survey kepuasan melalui *scan barcode* kepada masyarakat, membagikan kuesioner kemasyarakat setempat serta adanya pegawai yang bekerja dengan penuh tanggung jawab.

Kata kunci: **Kecamatan Jatinangor, strategi hubungan masyarakat, penerpan prinsip pelayanan publik**

ABSTRACT

Jatinangor Sub-district in communicating is using informal and formal communication depending on its activities and in terms of public services Jatinangor Sub-district gets the best achievement in Sumedang Regency. Therefore, researchers want to examine the stages of public relations strategy, the application of public service principles, obstacles to the application of public service principles and Jatinangor Sub-district excels in terms of public services. This research uses qualitative research methods with interview and observation techniques. To prove the validity of the data, the data triangulation method was used by comparing the results of interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that Jatinangor Subdistrict has several strategies including fact finding (collecting criticism and suggestions both online and in person), planning (making plans according to vision and mission), Communicating, (Two-way communication both directly and indirectly), Evaluating (Jatinangor Subdistrict conducts briefing with all staff employees). As for the application of service principles applied by Jatinangor Sub-district, there are ten points of simplicity, clarity, implementation, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, discipline and comfort have been running quite well. Likewise, the obstacles that occur in Jatinangor Sub-district in terms of public services are both internal and external. Internal barriers are.

Keywords: Jatinangor sub-district, public relations strategy, implementation of public service principles