

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang telah diatur secara ketat dalam kerangka hukum nasional. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi yang jelas, transparan, dan mudah diakses sesuai standar pelayanan yang berlaku (UU No. 25 Tahun 2009). Menurut Dwiyanto (2021), transparansi informasi ini bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan instrumen utama dalam menjamin adanya kepastian hukum dan efisiensi waktu bagi masyarakat pengguna layanan dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini dipertegas oleh (Nugraha et al., 2025) yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik yang modern harus mengedepankan kemudahan akses informasi sebagai bentuk pertanggungjawaban instansi kepada publik.

Secara konseptual, pelayanan publik terdiri atas dua kata yaitu pelayanan dan publik. Menurut Moenir (2006) dalam (Revida et al., 2021), pelayanan adalah tindakan memfasilitasi kebutuhan dari pihak lain melalui aktivitas tertentu. Sementara itu, Syafiie dkk (2010) dalam (Revida et al., 2021) mendefinisikan publik sebagai kumpulan individu yang memiliki keselarasan dalam pola pikir dan norma sosial. Dengan demikian, pelayanan publik pada hakikatnya adalah kontribusi nyata dalam mendampingi serta memfasilitasi urusan masyarakat dan stakeholdernya. Hal ini sejalan dengan pendapat Mahmudi (2010) dalam (Revida et al., 2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik bukan sekedar bantuan formal, melainkan rangkaian aktivitas oleh penyelenggara negara dalam memenuhi hak masyarakat sesuai dengan regulasi atau peraturan yang berlaku.

Selanjutnya, efektivitas komunikasi informasi dalam instansi pemerintah menjadi tolak ukur kualitas pelayanan di era keterbukaan. (Revida et al., 2021) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik menekankan bahwa kualitas pelayanan

sangat bergantung pada sistem manajemen yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyampaian informasi yang akurat. Instansi pemerintah yang memiliki karakteristik pengguna layanan sangat beragam, mulai dari masyarakat umum, pelaku usaha, hingga kalangan akademisi tentunya dituntut untuk mampu menyediakan kanal informasi yang komprehensif. Sejalan dengan pendapat (Adiatma, et al., 2023), informasi yang terintegrasi dan mudah dipahami menjadi kunci agar pelayanan tidak terhambat oleh kendala administratif yang sebenarnya dapat diatasi sejak awal melalui penyediaan panduan yang terstruktur.

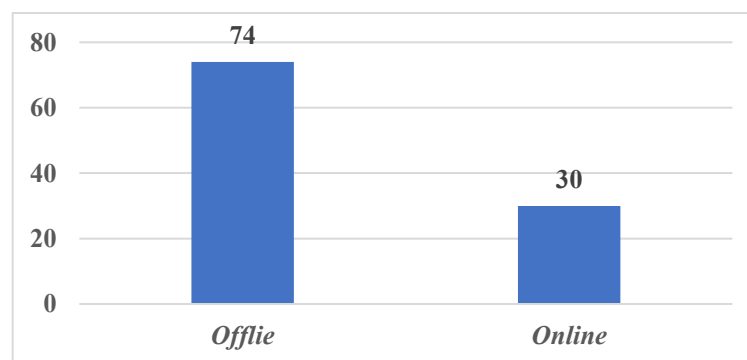
Pengelolaan media informasi dalam pelayanan publik tidak hanya terbatas pada ketersediaan data, tetapi juga pada bagaimana informasi tersebut dikemas agar mudah dipahami oleh pengguna. (Revida et al., 2021) menyatakan bahwa salah satu indikator pelayanan publik yang baik adalah adanya prosedur yang tidak berbelit belit dan didukung oleh media komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, penggunaan media cetak maupun digital yang terstruktur berfungsi sebagai instrumen informasi publik yang mampu meminimalisir kesalahan prosedur (*human error*) dari sisi pengguna layanan. Dengan adanya media informasi yang komprehensif, masyarakat dapat secara mandiri menyiapkan seluruh instrumen persyaratan sebelum berinteraksi langsung dengan petugas, sehingga proses pelayanan menjadi lebih akuntabel dan efisien.

Dalam praktiknya di Kabupaten Boyolali, optimalisasi pelayanan di sektor pertanian memegang peranan strategis dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali merupakan instansi yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang mencakup berbagai aspek, mulai dari regulasi teknis bagi petani hingga pelayanan administrasi bagi akademisi. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan secara langsung (tatap muka), efektivitas penyampaian informasi di kantor kedinasan menjadi faktor kunci. Namun, dalam implementasinya, hal tersebut sangat bergantung pada pemahaman terhadap karakteristik pengguna layanan yang ada.

Guna menjawab kebutuhan tersebut, penyampaian informasi kepada publik tidak dapat bertumpu pada satu jenis media saja, melainkan membutuhkan

pendekatan yang terintegrasi. Dalam perspektif *Public Relations*, penyampaian pesan kepada publik dapat dilakukan melalui kombinasi berbagai media komunikasi yang saling mendukung agar informasi dapat diterima secara lebih luas dan efektif. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rosalinda et al., 2022) yang menyatakan bahwa praktisi PR harus mengembangkan kemampuan komunikasi melalui berbagai ragam produk tulisan dan media untuk menjangkau publik yang heterogen. Selain itu, Ruslan (2006) dalam (Rosalinda et al., 2022) juga menekankan pentingnya penggunaan media sebagai sarana komunikasi yang dapat menjangkau khalayak luas dan tersebar agar pesan dapat disampaikan secara efektif. Oleh karena itu, penggunaan *Public Relations Kit* menjadi salah satu pendekatan yang relevan karena mengintegrasikan berbagai bentuk media seperti poster, banner, dan media digital dalam satu kesatuan sistem informasi yang saling melengkapi. Pendekatan ini memungkinkan penyampaian informasi dilakukan secara lebih luas (*one to many*), sehingga dapat menjangkau berbagai karakteristik pengguna layanan secara efektif.

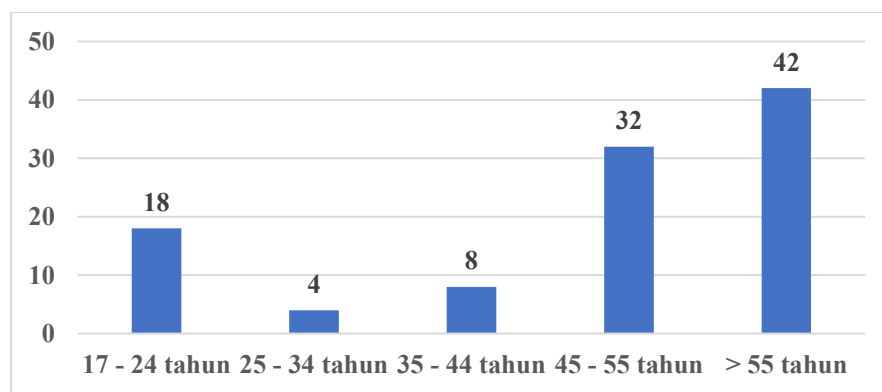
Kondisi tersebut sejalan dengan hasil observasi selama masa Praktik Kerja Lapangan (magang) dan didukung oleh hasil ‘Survei Pra-Proyek: Kebutuhan Informasi dan Layanan Publik Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali’ yang dilaksanakan pada tanggal 2 Maret hingga 9 Maret 2026. Pengumpulan data ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner baik secara daring (*online*) melalui *Google Form* maupun secara luring (*offline*) melalui kuesioner fisik yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Metode Pengisian Kuesioner Responden
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Berdasarkan data tersebut, partisipasi responden mencakup 30 orang yang mengisi secara *online* dan 74 orang mengisi secara *offline*. Dengan total 104 responden, perbedaan metode pengisian ini memberikan gambaran awal mengenai heterogenitas pengguna layanan, terutama dalam hal preferensi akses informasi dan tingkat adaptasi terhadap teknologi digital.

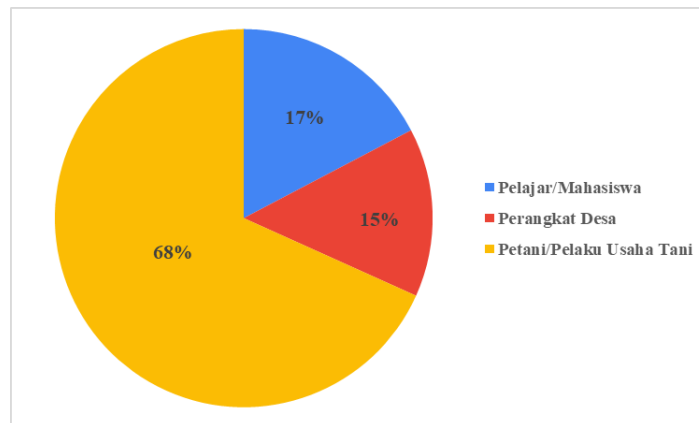
Keberagaman tersebut salah satunya tercermin melalui sebaran usia responden yang sangat bervariasi. Perbedaan generasi ini menjadi faktor krusial dalam memahami bagaimana setiap kelompok masyarakat berinteraksi dengan layanan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali.



Gambar 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Diketahui bahwa, pengguna layanan di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali didominasi oleh kelompok usia senior, yakni sebanyak (42) responden berada pada usia di atas 55 tahun dan (32) responden pada rentang 45 - 55 tahun. Di sisi lain, terdapat pula kelompok usia produktif dan muda, yaitu sebanyak (8) responden pada usia 35 - 44 tahun, (4) responden pada rentang 25 - 34 tahun, serta (18) responden pada rentang 17 - 24 tahun.

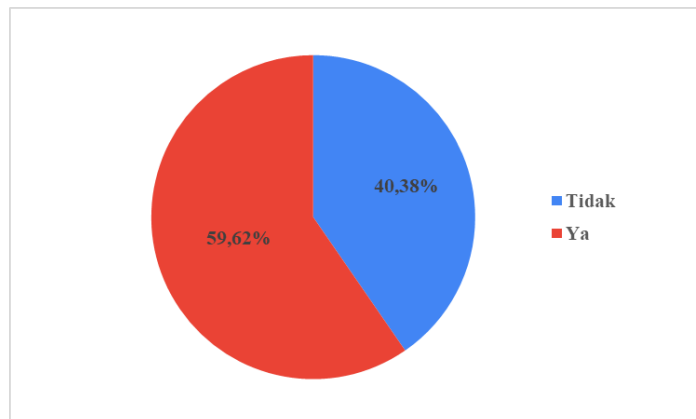
Selain faktor usia, keberagaman responden juga tercermin dari kategori pemohon saat mengakses layanan di instansi. Perbedaan kategori ini memberikan gambaran mengenai kelompok profil utama yang menjadi sasaran layanan di Dinas Pertanian, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini:



Gambar 1.3 Profil Responden Berdasarkan Kategori Pengguna Layanan
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pra-proyek, mayoritas pengguna layanan di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali adalah Petani atau Pelaku Usaha Tani dengan persentase mencapai (68%). Kelompok ini disusul oleh kalangan Pelajar atau Mahasiswa sebesar (17%) dan Perangkat Desa sebesar (15%). Dominasi kelompok petani yang bersanding dengan kelompok akademisi menunjukkan bahwa kebutuhan informasi di instansi ini sangat luas, mulai dari bantuan teknis pertanian hingga prosedur administrasi akademik. Karakteristik yang berbeda ini menuntut tersedianya sebuah media informasi yang mampu merangkum berbagai jenis layanan dalam satu wadah yang praktis dan terpadu.

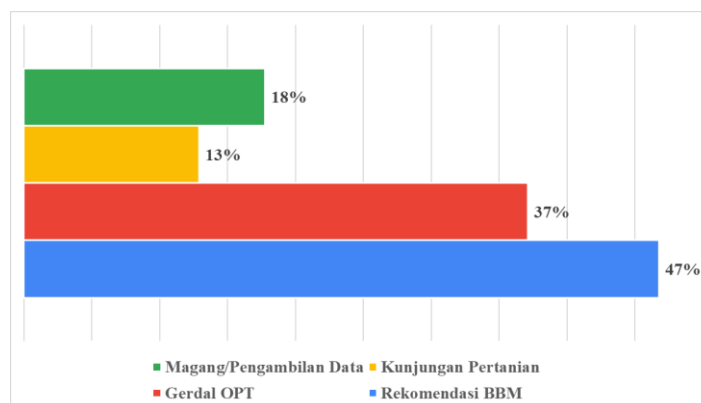
Karakteristik pengguna layanan yang didominasi oleh kelompok petani dan pelajar/mahasiswa ini turut memberikan gambaran mengenai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali. Sebaran kategori responden mengenai pengalaman dalam mengakses layanan instansi secara langsung (tatap muka) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.4 Persentase Pengalaman Responden dalam Mengakses Layanan Secara Langsung (Tatap Muka)
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Berdasarkan data tersebut, tingkat interaksi dapat dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu mereka yang sudah pernah mengakses layanan (Ya) sebesar 62 responden (59,62%) dan mereka yang belum pernah sama sekali (Tidak) sebesar 42 responden (40,38%).

Bagi responden yang telah memiliki pengalaman dalam mengakses layanan secara langsung (tatap muka), jenis layanan yang diakses pun sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan masing masing. Keragaman jenis layanan yang pernah diakses oleh responden dapat dilihat secara rinci sebagaimana pada gambar berikut:

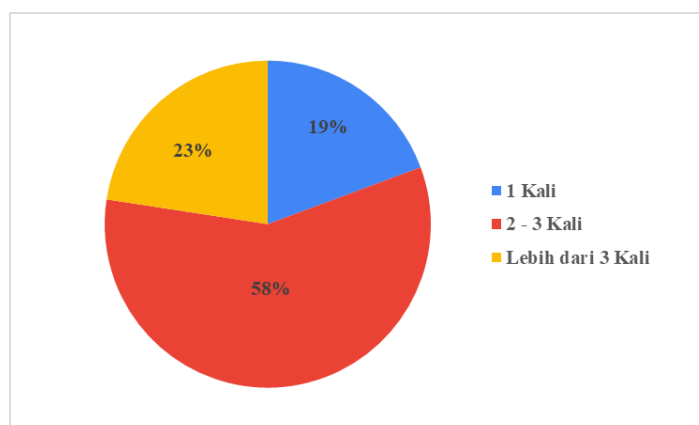


Gambar 1.5 Jenis Layanan Dinas Pertanian Kab. Boyolali yang Pernah Diakses Responden
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Layanan yang paling dominan meliputi Rekomendasi/Perpanjangan BBM alat pertanian sebesar (47%) dan Permohonan Gerdal (Gerakan Pengendalian) OPT (Organisme Pengganggu Tumbuhan)/Obat-obatan Tanaman sebesar (37%). Selain

itu, terdapat akses layanan administrasi bagi akademisi yakni Pengajuan Magang/Permohonan Data Penelitian sebesar (18%), hingga Layanan Kunjungan Pertanian sebesar (13%). Banyaknya variasi jenis layanan yang diakses secara langsung (tatap muka) ini menunjukkan bahwa Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali menjadi pusat rujukan utama bagi stakeholder terkait, sehingga menuntut adanya media informasi yang jelas untuk setiap jenis layanan tersebut.

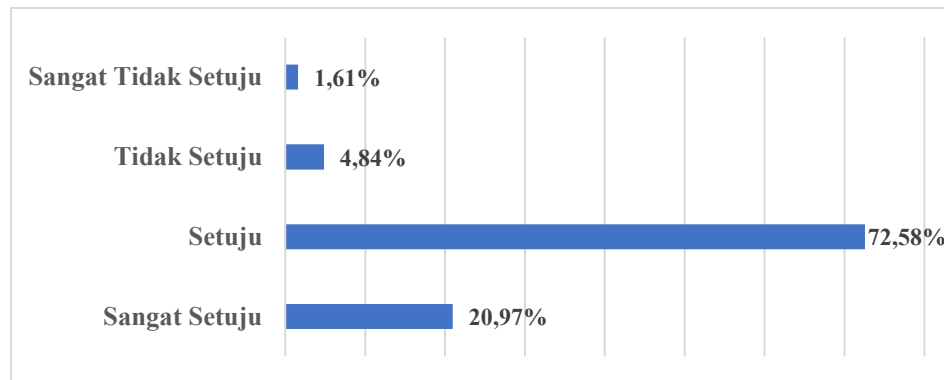
Tingkat pemanfaatan layanan oleh responden tidak hanya ditinjau dari jenisnya, tetapi juga dari intensitas atau frekuensi penggunaan layanan tersebut. Gambaran mengenai seberapa sering responden berinteraksi dengan sistem pelayanan secara langsung (tatap muka) di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.6 Intensitas Responden dalam Mengakses Layanan Secara Langsung (Tatap Muka)
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Diketahui bahwa, intensitas masyarakat dalam mengakses layanan tersebut juga tergolong tinggi. Mayoritas responden tercatat telah mengakses layanan sebanyak 2 - 3 kali sebesar (58%), lalu disusul dengan mengakses layanan lebih dari 3 kali sebesar (23%), serta sebanyak 1 kali sebesar (19%). Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan atau kebutuhan layanan yang berkelanjutan dari *stakeholder* tertentu terhadap layanan-layanan yang disediakan oleh di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali.

Disisi lain, berdasarkan hasil survei pra-proyek terhadap responden yang telah memiliki pengalaman mengakses layanan tersebut, diketahui bahwa aspek penjelasan petugas menjadi faktor kunci dalam kelancaran pelayanan. Performa petugas yang komunikatif dan informatif menjadi penunjang utama kepuasan masyarakat, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini:



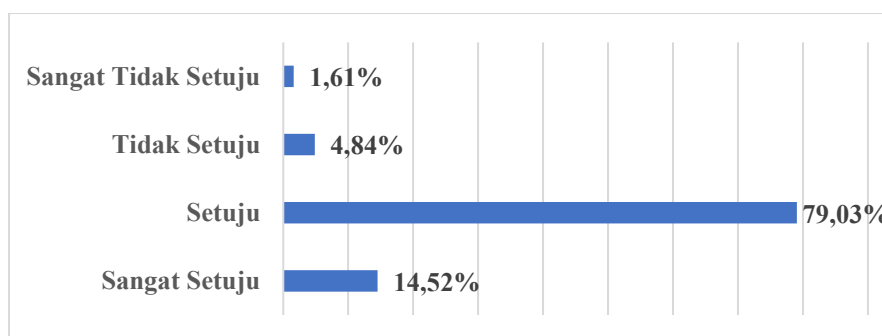
Gambar 1.7 Tingkat Persetujuan Responden terhadap Penjelasan Petugas
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Mayoritas responden memberikan respon positif dengan rincian (72,58%) menyatakan Setuju dan (20,97%) menyatakan Sangat Setuju bahwa petugas memberikan penjelasan yang lengkap dan akurat. Namun, tingginya angka kepuasan terhadap kinerja petugas ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa alur pelayanan masih bersifat konsultatif. Hal ini diperkuat oleh hasil observasi partisipatif penulis selama masa Praktik Kerja Lapangan (magang), dimana penulis mengamati secara langsung bahwa masyarakat masih sangat bergantung pada penjelasan lisan petugas di *front office* untuk hal-hal yang bersifat prosedural.

Dalam pengamatan tersebut, ditemukan fenomena bahwa banyak pengguna layanan datang tanpa membawa kelengkapan dokumen yang sesuai atau masih menanyakan informasi dasar, seperti syarat pengajuan atau penentuan bidang teknis yang harus dituju untuk layanan tertentu seperti perpanjangan *barcode* BBM alat pertanian, persyaratan terkait pupuk bersubsidi, prosedur pengajuan magang hingga persyaratan administrasi permohonan data penelitian. Dari perspektif penyelenggara layanan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh media rujukan yang dapat

digunakan masyarakat secara mandiri. Petugas masih berperan sebagai sumber utama dalam menjelaskan persyaratan, prosedur, maupun arah layanan kepada pemohon. Ketergantungan tersebut berpotensi menyebabkan informasi yang sebenarnya bersifat berulang harus disampaikan kembali pada setiap interaksi pelayanan. Kondisi inilah yang menunjukkan urgensi penyediaan media informasi pelayanan dari sisi penyelenggara layanan, bukan disebabkan oleh kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, melainkan sebagai upaya menyediakan media informasi pendukung yang dapat membantu mendistribusikan informasi pelayanan secara lebih terstruktur dan mandiri kepada masyarakat.

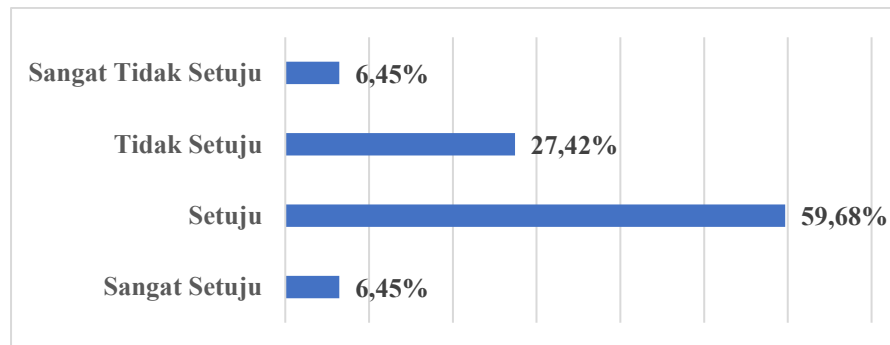
Efektivitas sistem pelayanan juga ditentukan oleh kemudahan alur birokrasinya. Sejauh mana responden menilai kejelasan tahapan atau langkah-langkah dalam mengakses layanan di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar 1.8 Persepsi Responden terhadap Kejelasan Alur Pelayanan
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai alur pelayanan sudah jelas dengan dominasi jawaban Setuju sebesar (79,03%) dan Sangat Setuju sebesar (14,52%) terkait kejelasan langkah-langkah pelayanan. Meskipun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwa kejelasan tersebut sering kali baru didapatkan setelah responden melakukan tanya-jawab langsung dengan petugas. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi mengenai persyaratan belum terdistribusi secara luas yang dapat diakses kapan saja, sehingga potensi terjadinya berkas yang kurang lengkap saat pendaftaran masih mungkin terjadi.

Selain aspek pelayanan langsung, ketersediaan media informasi pendukung juga menjadi faktor penting yang dinilai oleh responden. Berdasarkan hasil survei pra-proyek, persepsi responden mengenai ketersediaan informasi pada *website* dan media sosial menunjukkan variasi jawaban yang lebih beragam, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini:

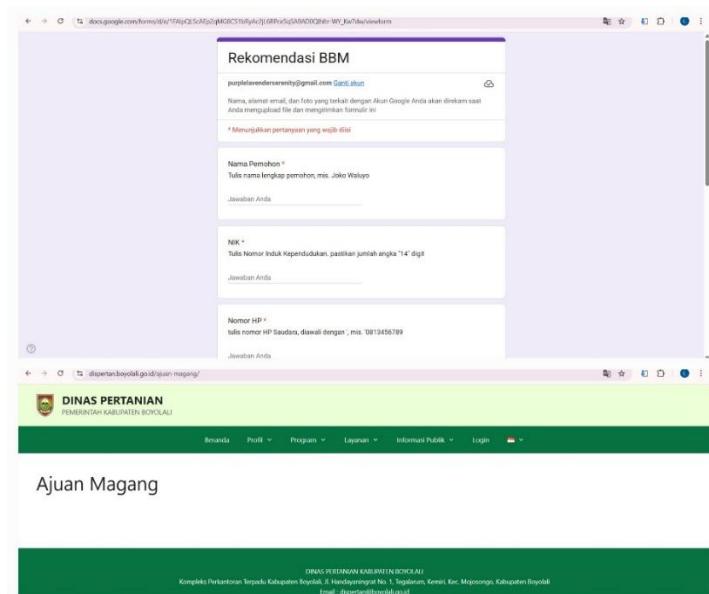


Gambar 1.9 Kecukupan Media Informasi Digital
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Terlihat bahwa persepsi responden terhadap kecukupan media informasi digital cenderung beragam. Sebanyak (59,68%) responden menyatakan Setuju bahwa media yang tersedia sudah memadai. Namun, jika dikaitkan dengan kriteria usia responden yang didominasi oleh kelompok usia senior, tingginya angka persetujuan ini mengindikasikan adanya akses informasi yang bersifat tidak mandiri.

Hal ini diperkuat melalui wawancara yang dilakukan pada 4 Maret 2026 dengan beberapa responden kelompok usia senior saat pengumpulan data di lapangan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun mereka jarang mengakses *website* atau media sosial secara langsung, kebutuhan informasi mereka tetap terpenuhi melalui bantuan pihak ketiga. Informasi seputar kebijakan atau bantuan dinas seringkali mereka dapatkan melalui anggota keluarga yang lebih muda atau melalui rekan sesama petani yang memiliki kemampuan lebih baik dalam mengakses teknologi digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa tingginya angka persetujuan tersebut bukan disebabkan oleh kemudahan akses *platform* secara mandiri, melainkan karena adanya peran perantara informasi dalam lingkaran sosial responden.

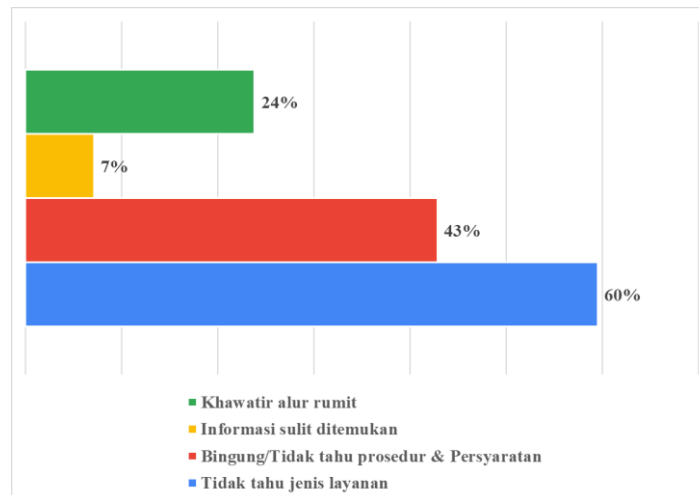
Meskipun demikian, terdapat hal yang juga perlu disorot adalah munculnya angka ketidaksetujuan sebesar (27,42%) (Tidak Setuju) dan 6,45% (Sangat Tidak Setuju). Total 33,87% respon negatif ini menunjukkan adanya kelompok responden yang sudah memiliki kesadaran kritis terhadap media informasi yang tersedia. Kelompok ini menilai bahwa konten pada *website* maupun media sosial saat ini masih bersifat umum dan belum mencakup detail teknis atau prosedur layanan secara lengkap.

The image shows two overlapping screenshots. The top screenshot is a Google Form titled 'Rekomendasi BBM' (BBM Recommendation). It includes a header with a logo and a title, followed by a section for user information (Name, Email, Phone Number) and a section for the recommendation (Name of the service, NIK, and Nomor HP). The bottom screenshot is a website menu for 'DINAS PERTANIAN KABUPATEN BOYOLALI' (Boyolali Regency Agriculture Office). The menu includes a header with the office name and logo, a navigation bar with links like 'Beranda', 'Profil', 'Program', 'Layanan', 'Informasi Publik', and 'Login', and a main content area with the title 'Ajuan Magang' (Internship Application).

Gambar 1.10 Tampilan Menu Layanan Pada Laman *Website* Instansi
(Sumber: *Website* Resmi Dinas Pertanian Kab. Boyolali <https://dispertan.boyolali.go.id/>)

Kondisi ini dibuktikan pada beberapa menu layanan di laman resmi instansi (*website*) yang belum menyajikan rincian persyaratan secara tertulis, melainkan langsung diarahkan menuju tautan *Google Form*. Selain itu, ditemukan pula menu informasi yang hanya menampilkan judul layanan tanpa disertai konten atau keterangan prosedur apa pun (kosong). Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan menu digital belum dibarengi dengan kesiapan substansi informasi yang dibutuhkan masyarakat. Sehingga kesenjangan antara ‘adanya’ media digital dengan ‘lengkapnya’ informasi di dalamnya inilah yang dirasakan oleh sepertiga responden, sehingga mereka merasa media yang ada saat ini belum memadai untuk dijadikan rujukan mandiri.

Di sisi lain, terdapat kelompok masyarakat yang hingga saat ini belum pernah menjangkau layanan dinas sama sekali. Untuk memahami alasan di balik kondisi tersebut dalam mengakses layanan secara langsung (tatap muka), berikut disajikan data mengenai faktor-faktor yang melatarbelakangi responden belum memanfaatkan layanan:

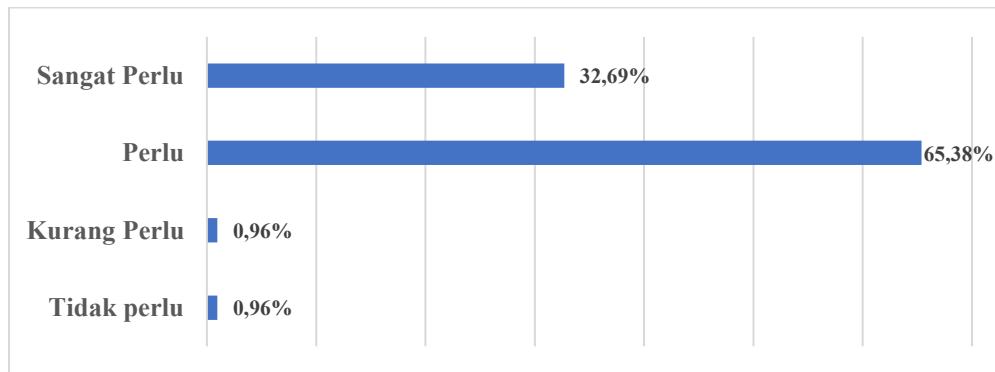


Gambar 1.11 Alasan Responden Belum Mengakses Layanan Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali secara Langsung (Tatap Muka)
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Terlihat bahwa penyebab utama responden belum pernah mengakses layanan adalah ketidaktahuan mengenai jenis layanan yang tersedia di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali (60%), disusul oleh kebingungan terhadap prosedur dan persyaratan yang berlaku (43%). Selain itu, keterbatasan akses informasi (7%) serta kekhawatiran masyarakat mengenai alur pelayanan yang dianggap rumit (24%) turut menahan mereka untuk datang dan mengurus keperluannya di dinas secara mandiri. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemahaman masyarakat mengenai tata cara dan bentuk pelayanan masih sangat terbatas. Kesenjangan informasi inilah yang kemudian menjadi alasan mendasar mengapa sebagian masyarakat belum terdorong untuk memanfaatkan layanan dinas.

Berdasarkan kondisi tersebut, survei pra-proyek ini juga menggali aspirasi masyarakat mengenai bentuk solusi yang mereka harapkan, baik oleh pengguna lama maupun calon pengguna layanan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh

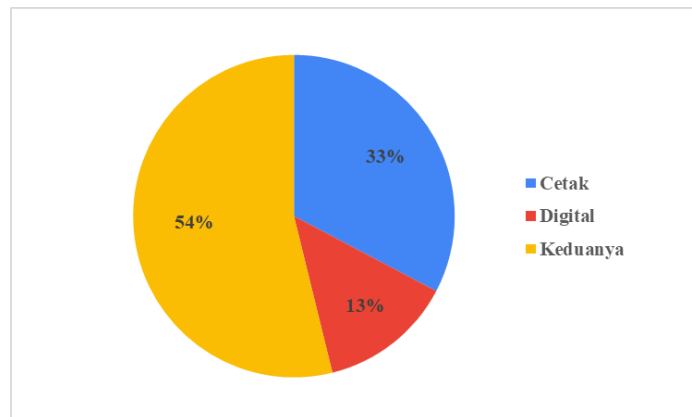
gambaran mengenai kebutuhan informasi yang dapat mempermudah akses terhadap layanan di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.



Gambar 1.12 Urgensi Penyediaan Media Informasi Pelayanan Publik
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Diketahui bahwa pendapat mengenai urgensi penyediaan media informasi baru, mayoritas responden memberikan respon yang sangat positif. Sebanyak (63,38%) responden menyatakan Perlu dan sebanyak (32,69%) menyatakan Sangat Perlu. Hampir keseluruhan, terdapat (96,07%) responden yang mengharapkan adanya media informasi layanan. Tingginya angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan panduan layanan yang jelas bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan.

Sementara itu, diketahui pula mengenai preferensi responden akan format penyajian media *Public Relations Kit* yang diinginkan. Hal ini bertujuan agar media *PR Kit* yang disusun nantinya tidak hanya informatif, tetapi juga memiliki aksesibilitas yang sesuai dengan kebiasaan dan kenyamanan pengguna. Adapun preferensi format media yang diharapkan oleh responden dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.13 Preferensi Format Media Informasi yang Diinginkan Responden
(Sumber: Olahan Penulis, 2026)

Terlihat mayoritas responden sebanyak (54%) mengharapkan media informasi tersedia dalam kedua format baik bentuk cetak dan digital. Angka ini secara signifikan lebih tinggi dibandingkan responden yang hanya memilih format cetak saja (33%) maupun format digital saja (13%). Tingginya keinginan responden untuk memiliki kedua format tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat membutuhkan fleksibilitas dalam mengakses informasi. Format cetak dinilai penting sebagai rujukan fisik yang dapat dipelajari secara langsung, terutama bagi kelompok usia senior. Sementara format digital memberikan kemudahan akses tanpa batasan waktu dan tempat. Temuan ini menjadi landasan kuat bahwa produksi media *PR Kit* ke depan harus mengadopsi kedua konsep tersebut guna menjangkau seluruh karakteristik responden secara efektif.

Seluruh rangkaian temuan identifikasi awal yang telah dipaparkan mulai dari karakteristik pengguna, dinamika pengalaman responden dalam mengakses layanan secara langsung (tatap muka), hingga kuatnya aspirasi masyarakat terhadap media informasi yang visual dan komunikatif menegaskan adanya urgensi pengembangan sarana informasi yang lebih efektif. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan sebuah solusi konkret berupa penyediaan media informasi layanan sistematis guna menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan standar pelayanan di instansi terkait. Atas dasar itulah, penulis menyusun Proyek Tugas Akhir dengan judul ‘Produksi Media *Public Relations Kit* Sebagai Media Informasi Pelayanan Publik di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali’. Keberadaan media *PR Kit* ini

diharapkan tidak hanya menjadi rujukan resmi bagi pemohon layanan, tetapi juga mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, efektif, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Boyolali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, masalah utama dalam Proyek Tugas Akhir ini adalah belum tersedianya media informasi pelayanan yang komprehensif di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali. Kondisi tersebut menyebabkan tingginya ketidaktahuan masyarakat mengenai jenis layanan (60%) serta kebingungan terhadap prosedur (43%). Selain itu, adanya karakteristik pengguna yang didominasi kelompok usia senior menuntut ketersediaan media informasi yang adaptif dalam format cetak maupun digital guna mewujudkan kemandirian akses informasi dan meminimalisir ketergantungan terhadap penjelasan lisan dari petugas di *front office*.

1.3 Tujuan

Tujuan dari Proyek Tugas Akhir ini adalah untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan publik yang transparan, efisien, dan mudah diakses melalui perancangan media *Public Relations Kit* yang sistematis, komunikatif, serta adaptif terhadap keberagaman karakteristik pengguna layanan di Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali.

1.4 Manfaat

Manfaat dari produksi media *Public Relations Kit* ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi berbagai pihak, baik secara praktis maupun akademis bagi berbagai pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan yakni sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Penulis

- a. Mengimplementasikan fungsi *Public Relations* sebagai penyedia layanan informasi guna menjembatani komunikasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat melalui penyampaian pesan yang lebih efektif.
- b. Mengasah kompetensi dalam merancang media komunikasi visual yang berbasis riset pengguna, mulai dari tahap identifikasi masalah hingga menghasilkan produk media *PR Kit* yang aplikatif.
- c. Memperoleh pengalaman praktis dalam menghadapi dinamika birokrasi, khususnya dalam menyederhanakan prosedur layanan yang kompleks menjadi panduan praktis yang mudah dipahami oleh masyarakat pengguna layanan.

1.4.2 Bagi Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali

- a. Meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui penyediaan media informasi yang terstruktur, sehingga mampu mengoptimalkan waktu kerja petugas dalam memberikan edukasi prosedur kepada masyarakat.
- b. Mengoptimalkan penyebaran informasi layanan instansi melalui kanal yang lebih representative dan mudah dipahami oleh berbagai karakteristik masyarakat pengguna layanan.
- c. Memperkuat citra positif dan kredibilitas Dinas Pertanian Kab. Boyolali sebagai instansi yang transparan serta adaptif dalam merespons kebutuhan informasi publik.

1.4.3 Bagi Program Studi

- a. Menambah referensi akademis dan dokumentasi karya mahasiswa mengenai inovasi strategi komunikasi instruksional pada instansi pemerintah, khususnya di sektor teknis pertanian.
- b. Menjadi bahan rujukan atau studi literatur bagi mahasiswa lain yang ingin mendalami pengembangan media informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi.

- c. Memperkuat rekam jejak kerja sama antara pihak akademisi dengan instansi pemerintah sebagai bentuk aktualisasi pengabdian masyarakat melalui pemberian solusi komunikasi yang kreatif dan aplikatif.

1.4.4 Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

- a. Memperoleh kemudahan akses terhadap informasi pelayanan publik yang akurat, transparan, serta dapat dipelajari secara mandiri.
- b. Meminimalisir risiko kesalahan administratif atau ketidaksesuaian berkas saat proses permohonan, sehingga tercipta proses pelayanan yang lebih efisien baik dari segi waktu maupun biaya perjalanan.
- c. Menjamin pemenuhan hak informasi pelayanan publik secara inklusif bagi seluruh karakteristik pengguna layanan, guna mengurangi kesenjangan pemahaman antara kelompok petani/pelaku usaha tani hingga pelajar/mahasiswa.

1.5 Luaran

Luaran dari proyek Tugas Akhir ini adalah media *Public Relations Kit* pada Dinas Pertanian Kabupaten Boyolali yang terdiri dari media informasi dalam format cetak dan digital, mencakup Poster, *X-Banner*, serta E-Modul (Modul Digital). Produk ini dirancang sebagai media informasi yang komunikatif untuk membantu masyarakat memahami layanan yang disediakan oleh dinas secara mandiri. Selain itu, media *PR Kit* ini berfungsi sebagai instrumen pendukung bagi instansi dalam memenuhi kewajiban penyediaan informasi publik yang transparan, efektif, dan mudah diakses. bagi seluruh lapisan masyarakat.