

## A B S T R A K

Bagian Hubungan Masyarakat di Pemerintah Kabupaten Tana Tidung, harus melaksanakan sebagian tugas pokok Pemerintah Kabupaten Tana Tidung, yaitu dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, sebagaimana yang disebutkan pada pembukaan UUD 1945. Untuk mencapai dan mewujudkan cita-cita tersebut, haruslah diterapkan suatu kinerja yang maksimal dengan mengoptimalkan sumber daya yang sudah tersedia. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kebijakan dan program layanan serta untuk menganalisa implementasi kebijakan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan program layanan Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Kabupaten Tana Tidung. Penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang dan konseptual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program layanan bagian Hubungan Masyarakat meliputi program pelayanan administrasi perkantoran, program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa, dan program fasilitasi peningkatan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informasi. Strategi dalam meningkatkan layanan Bagian Hubungan Masyarakat kepada masyarakat, yaitu (1) melakukan revitalisasi dan reposisi staf Bagian Hubungan Masyarakat sesuai dengan keahlian di bidang kehumasan serta peningkatan pasitas yang berhubungan dengan pengembangan masyarakat dan kehumasan, (2) membuat kebijakan yang mendorong terbentuknya komunikasi dua arah, dan (3) membuat dan merancang sistem komunikasi dan informasi yang mendorong peningkatan advokasi, edukasi dan kapasitas masyarakat yang muaranya dapat menampung aspirasi masyarakat.

**Kata Kunci:** Hubungan masyarakat, pelayanan publik, kehumasan.