

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Permasalahan yang ada di kelurahan ini berkaitan dengan pelayanan masyarakat tentang pengurusan dokumen. Pelayanan ini termasuk dalam salah satu fokus humas yang ada di instansi maupun perusahaan. Bentuk pelayanan publik yang biasa dilakukan oleh pihak kelurahan itu tentang pembuatan ktp, SKTM , bantuan dan dokumen administrasi. Berdasarkan hasil pra penelitian yang peneliti lakukan dengan metode wawancara di kelurahan Pasie Nan Tigo dengan narasumber kunci yaitu bapak Rendra sebagai lurah di kelurahan Pasie Nan Tigo. Sebagaimana yang telah disebutkan oleh bapak lurah dalam kutipan wawancara berikut:

“Saya mendapati beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang ada di kelurahan. Biasanya berkaitan dengan kurang efesiensinya waktu pembuatan dokumen, dan kurang komunikatifnya pegawai pelayanan yang ada di front office” **(Wawancara Dengan Bapak Rendra Selaku Lurah Pada Tanggal 20 Juni 2024).**

Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut bahwasanya diperlukan komunikasi pelayanan publik di kelurahan Pasie Nan Tigo agar tidak terjadi penyalahgunaan prosedur. Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Komunikasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasie Nan Tigo Kecamatan Koto Tangah Kota Padang”.

Komunikasi adalah suatu aspek fundamental yang mencakup semua segi kehidupan masyarakat. Menurut Arifin (2006), komunikasi terjadi kapan saja dan di mana saja. Komunikasi berperan sebagai media bagi individu atau komunikator untuk menyampaikan rangsangan yang bertujuan mengubah perilaku orang lain (Mulyana, 2010). Oleh karena itu, pada dasarnya, komunikasi adalah keterampilan yang sangat diperlukan dalam pelayanan publik, baik dalam penyediaan barang maupun jasa. Kemampuan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, kegagalan dalam membangun komunikasi yang efektif dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan buruknya pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks pelayanan publik, komunikator adalah individu atau kelompok dari birokrasi publik yang bertugas menyampaikan pesan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan prinsip kesetaraan (Hardiyansyah, 2015). Dalam organisasi pelayanan publik, semua aparatur yang terlibat bertindak sebagai komunikator. Mereka memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi dan melayani masyarakat dengan cara yang sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku.

Media komunikasi memiliki peran penting dalam proses pelayanan publik. Pemilihan dan pemanfaatan media komunikasi yang tepat bergantung pada situasi, kondisi, serta karakteristik dari jenis pelayanan publik yang diberikan. Secara prinsip, tujuan utama dari pemanfaatan media komunikasi dalam pelayanan publik adalah untuk menciptakan layanan yang mudah diakses, terjangkau, cepat, efisien, dan efektif. Media komunikasi yang digunakan bisa bervariasi, mulai dari media cetak, elektronik, hingga media digital, tergantung pada kebutuhan dan tujuan dari pelayanan tersebut.

Pesan komunikasi dalam konteks pelayanan publik adalah informasi atau penjelasan mengenai berbagai aspek pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 21 UU No. 25/2009, setiap pesan dalam proses pelayanan publik harus disampaikan secara komprehensif dan transparan, tanpa ada informasi yang disembunyikan. Efek atau pengaruh dari komunikasi tersebut dapat dilihat dari perubahan pada apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima pesan sebelum dan setelah menerima informasi tersebut. Pengaruh ini bisa terlihat dalam bentuk perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku individu

Penerima pesan atau komunikan memainkan peran penting dalam proses komunikasi. Komunikan bisa berupa penerima, sasaran, pembaca, pendengar, pemirsa, audience, decoder, atau khalayak. Mereka adalah salah satu aktor kunci dalam komunikasi yang efektif. Dinamika antara komunikator dan komunikan sangat penting untuk memastikan tercapainya komunikasi yang efektif (Hardiyansyah, 2015). Keterlibatan aktif dari komunikan dalam proses

komunikasi dapat membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik dan menghasilkan efek yang diinginkan.

Pelayanan publik yang baik berawal dari Komunikasi yang baik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Ini juga membantu dalam membangun kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah atau organisasi yang menyediakan layanan publik. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi aparatur pelayanan publik sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik juga memerlukan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini berarti bahwa aparatur pelayanan publik harus mampu mendengarkan dan merespons masukan dari masyarakat dengan cara yang konstruktif. Penggunaan teknologi dan media digital dapat membantu dalam mempercepat dan mempermudah proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik adalah kunci untuk mencapai layanan yang berkualitas dan memuaskan. Ini memerlukan komitmen dari semua pihak yang terlibat dalam proses pelayanan, termasuk aparatur pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan membangun komunikasi yang terbuka, transparan, dan responsif, kita dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik dan lebih efisien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan penuh niat baik untuk membantu orang lain dengan memberikan yang terbaik bagi mereka. Tujuan utamanya adalah menciptakan kepuasan dan kesenangan bagi masyarakat yang dilayani, serta memberikan kontribusi positif bagi lembaga atau instansi yang menyelenggarakannya.

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari tugas dan fungsi pemerintahan daerah, yang bertujuan memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan bersama. Pelayanan publik dapat mencakup berbagai bidang seperti Pendidikan, Kesehatan, dan kebutuhan lain yang berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik sangatlah penting yaitu memberikan layanan dengan fokus pada kepentingan masyarakat, bukan kepentingan pribadi, dan pelayanan publik juga didukung oleh Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk memastikan kualitas dan efisiensi pelayanan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Pada rumusan masalah ini berisi tentang apa saja permasalahan yang hendak dipecahkan melalui penelitian yang dilakukan. Tentunya masalah tersebut berkaitan dengan latar belakang, masalah yang ingin diteliti adalah analisis komunikasi pelayanan publik di kelurahan Pasie Nan Tigo dalam memberikan pelayanan serta informasi pada masyarakat.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana komunikasi pelayanan publik di kelurahan Pasie Nan Tigo Kecamatan Koto Tangah kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan ada manfaat yang dapat diambil baik bagi penulis maupun bagi masyarakat pada umumnya. Berdasarkan manfaat positif yang diberikan yang menunjukkan nilai dan kualitas dari penelitian yang dilaksanakan tersebut, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atas sumbangan dalam kajian Ilmu Komunikasi serta dapat memberikan pemikiran dan pengembangan pengetahuan mengenai Komunikasi

Pelayanan Publik di kelurahan Pasie Nan Tigo kecamatan Koto Tengah Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa hasil penelitian ini nantinya bisa menjadi wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama bangku perkuliahan serta sebagai bahan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.