

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang mengarah pada keterbukaan dan demokratis, maka paradigma lama penyelenggaraan organisasi pemerintah/perusahaan yang lebih mengandalkan kewenangan dan cenderung mengabaikan kualitas dan kuantitas pelayanan sudah selayaknya ditinggalkan. Saat ini masih ada instansi pemerintah yang mengabaikan kualitas pelayanan dalam komunikasi pelayanan publik. Sehingga masih terdapat keluhan dari masyarakat terhadap komunikasi pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) adalah merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang pengelolaan keuangan daerah. Tugas badan meliputi: melaksanakan pengelolaan pendapatan daerah, melaksanakan pengelolaan anggaran daerah dan fungsi akuntansi keuangan daerah, melaksanakan fungsi akuntansi dan pertanggungjawaban keuangan daerah, membantu pengelolaan barang milik daerah (BPKPD Kota Pariaman, 2024).

Pada BPKPD ini juga ada pelayanan dalam memberikan informasi terkait pajak dan melayani pengurusan pajak. Kantor BPKPD Kota Pariaman salah satunya instansi pemerintahan yang melayani pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Pelayanan yang ada di BPKPD Kota Pariaman kenyataannya belum terlaksana dengan baik, karena adanya keluhan terkait komunikasi pelayanan yang kurang baik, kurang ramah, harus antri, dan tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara cepat. Data keluhan dari pengguna layanan ini didapatkan kan dari rekap hasil survei kepuasan masyarakat dari BPKPD Kota Pariaman (Survei Kepuasan Masyarakat, 2024).

Menurut Akh Muwafik Saleh (2021) kegiatan pelayanan adalah kegiatan sadar yang dilakukan oleh seseorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara yang terbaik. Melayani adalah kesediaan seseorang untuk memberikan

pelayanan kepada orang lain. Kesediaan memberi haruslah muncul dari sebuah kesadaran dalam diri seseorang tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Kemauan untuk secara sadar dan ikhlas melakukan sesuatu bermula dari cara pandang seseorang terhadap dirinya dan orang lain.

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum. Komunikasi merupakan hal yang esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks, dan teknologi kini telah merubah cara manusia berkomunikasi secara drastis. Komunikasi memiliki variasi definisi yang tidak terhingga seperti; saling berbicara satu sama lain, televisi, penyebaran informasi, gaya rambut kita, kritik sastra, dan masih banyak lagi.

Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan orang dalam memberikan layanan. Nilai, baik tidaknya, sebuah layanan sering kali dilihat dari cara petugas pemberi layanan berkomunikasi dengan pelanggan. Keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai secara baik oleh petugas pemberi layanan. Berkomunikasi adalah sebuah cara yang dilakukan manusia untuk mengungkapkan ide, mengekspresikan perasaan, dan mencitrakan diri. Cara seseorang berkomunikasi akan menjelaskan tentang bagaimana dia mempersepsikan dirinya dan orang lain.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang akan memengaruhi efektifitas pelayanan publik yang diberikan serta akan menentukan *respons* masyarakat sebagai pelanggan dan citra organisasi pemberi layanan. Untuk dapat berkomunikasi seseorang haruslah mampu menempatkan manusia (orang lain) pada posisi yang terhormat sebagaimana pula pelayanan publik adalah sebuah ikhtiar untuk memanusiakan manusia (*human humanization*) (Akh Muwafik Saleh, 2021).

Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi pelayanan publik tidak hanya retorika, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Beberapa alasan kegiatan komunikasi pelayanan publik harus dilakukan oleh

aparatur pemerintah. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai suatu kewajiban yang menjadi dasar terbentuknya peluang bagi lembaga dalam menunjukkan kredibilitasnya.

Kondisi saat ini aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat bukan hanya sekedar tugas semata melainkan merupakan kewajiban dan kehormatan dalam upaya untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan dari masyarakat muncul karena adanya pelayanan dengan hati nurani tulus yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Kedua, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungan interaksi antara suatu institusi dalam memperlakukan publiknya karena dengan komunikasi terjalin hubungan antara pelayan publik dan masyarakatnya. Dalam kondisi ini aparatur pemerintah memanfaatkan aktifitas komunikasi dalam memberikan pelayanan publik sehingga terwujud citra yang baik bagi aparatur Negara.

Standar komunikasi pelayanan publik yang ditetapkan, merupakan upaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sifat standar komunikasi pelayanan publik harus bersifat fleksibel professional dan diterapkan secara adil kepada publik yang membutuhkan layanan. Oleh karena itu, standar komunikasi pelayanan publik harus diketahui oleh aparatur pemerintah dan terpampang jelas di area pelayanan oleh semua pihak yang berkepentingan.

Standar komunikasi pelayanan ini harus dipahami bersama dan dilaksanakan secara professional oleh setiap petugas yang memberikan layanan sehingga dapat mewujudkan citra positif terhadap pemerintah. Standar komunikasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk menjalin hubungan baik antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Karena komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik, maka petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain khususnya dalam pelayanan (Deni Rusdijaman, 2018).

Oleh karena itu, skripsi peran komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan bertujuan agar setiap instansi pemerintahan terutama tempat peneliti melakukan penelitian lebih mengutamakan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan

kebutuhan penerima layanan serta mewujudkan citra positif dari masyarakat terhadap instansi pemerintah Kota Pariaman. Untuk menciptakan komunikasi pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah lebih berkualitas, diperlukan pelatihan komunikasi pelayanan publik untuk seluruh pegawai pelaksana pelayanan publik agar petugas pelayanan memiliki kemampuan komunikasi pelayanan yang terlatih sebagai langkah awal dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana peran komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kota Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan arah dari suatu kegiatan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui peran komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kota Pariaman.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat berguna serta dapat memberikan pemikiran dan sebagai pengembangan pengetahuan tentang komunikasi pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kota Pariaman.

2. Manfaat Praktis

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