

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, banyak aspek kehidupan berkaitan dengan pelayanan. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenal sebagai penyelenggaraan pelayanan. Berkaitan dengan pelayanan yang baik tentunya tidak menjadi masalah besar bagi perusahaan atau organisasi. Namun, apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum sangat buruk atau buruk, keberadaan organisasi atau perusahaan akan sangat bermasalah. Selama ini, masyarakat sering mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Seringkali kita mendengar atau membaca tentang hal – hal baik atau buruk tentang layanan yang diberikan oleh pemerintah Indonesia di media maupun oleh masyarakat setempat, baik baru maupun lama. Keberadaan aparatur yang berkualitas akan sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur yang bersangkutan untuk mengimplementasikan pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan mulai dari tingkat kota, kecamatan, sampai kelurahan yang paling dasar.

Karena Undang – Undang Dasar 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, efektivitas sistem pemerintahan bergantung pada seberapa baik pelayanan diberikan. Menurut

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Salah satu bagian dari pencapaian sasaran pemerintah, yaitu mewujudkan masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan tidak hanya mencakup pengurusan administrasi, tetapi juga mencakup pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, lingkungan, dan ekonomi mikro, yang merupakan komponen yang tidak dapat dihindari dari pemberian layanan. Masyarakat mulai dengan berani menyuarakan keluhan dan aspirasi mereka terhadap sistem dan tanggung jawab pemerintah. Semakin banyak kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang tidak terpenuhi menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah tidak efisien dan efektif.

Setiap masyarakat pasti mengharapkan pelayanan terbaik untuk setiap orang yang memiliki kebutuhan mereka, baik itu yang berkaitan dengan barang dan jasa maupun pelayanan administratif. Pelayanan masyarakat yang belum maksimal masih banyak ditemukan di kantor pemerintah. Ini jelas bertentangan dengan komitmen pemerintah saat ini untuk meningkatkan pelayanan, terutama oleh lembaga pemerintah pusat maupun daerah.

Pemerintah Kota Bandung bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan informasi yang akurat kepada masyarakat. Masyarakat Kota Bandung membutuhkan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi dan layanan publik. Pemerintah dipandang memiliki tanggung jawab besar dalam

menyediakan data dan informasi yang relevan bagi masyarakat, karena keterbukaan informasi tidak hanya memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan, tetapi juga mendorong inovasi khususnya pada pemerintahan paling dasar yaitu pada pelayanan di kantor kelurahan. Masih banyak yang harus dibenahi dari pelayanan publik di Kota Bandung ini, tidak menutup kemungkinan di kantor Kelurahan Lingkar Selatan Kota Bandung yang menjadi salah satu instansi pemerintah dalam tugasnya sebagai pelaksana pembuatan KTP Elektronik ini khususnya.

Salah satu tantangan lain dalam pelayanan publik di kelurahan adalah bahwa orang – orang yang ingin menggunakan layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil belum memahami persyaratan apa saja yang harus dipenuhi. Seperti yang ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang belum memenuhi persyaratan dalam KTP Elektronik, masyarakat kadang – kadang lupa untuk melakukannya. Masalah ini akan secara tidak langsung menghambat proses pelayanan KTP Elektronik. Dengan demikian, akan berdampak pada lamanya proses pelayanan KTP Elektronik tersebut, yang pada gilirannya akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dapat terlihat oleh masyarakat seberapa santai pegawai kelurahan dan seberapa buruk pelayanannya terutama pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Saat mendapatkan jawabannya, berbagai alasan terlontar, seperti adanya antrian, pejabat kelurahan yang belum hadir, dan hal lainnya tanpa memberi kejelasan yang jelas kepada masyarakat.

Gambar 1. 1 Berita Pembuatan KTP

Pembuatan KTP Warga Tak Kunjung Selesai, Begini Jawaban Kepala Desa Sukajaya

Rachmat Djunaedy — Sabtu, 1 Juni 2024



Kepala Desa Sukajaya, Darlin. (MediaJabar.com/R Djunaedy)

(Sumber: MediaJabar)

Pelayanan pemerintahan saat ini dalam pembuatan KTP Elektronik masih banyak yang menduga telah beberapa lamanya tidak kunjung selesai. Dalam permasalahan tersebut, pihak pemerintah yang seharusnya melayani, dan menyediakan pelayanan bagi masyarakatnya justru belum dilakukan dengan maksimal. Banyaknya keluhan terkait proses pengajuan permohonan yang rumit, antrean yang panjang di kantor pelayanan, serta seringnya terjadi kesalahan teknis dalam pengolahan data, semuanya menjadi ketidakpuasan yang meluas di antara penduduk Kota Bandung. Warga mengeluhkan bahwa proses yang seharusnya mempercepat dan mempermudah administrasi mereka justru menjadi beban tambahan.

Gambar 1. 2 Berita Keluhan Pelayanan Pembuatan E-KTP

Dukcapil Lahat, Warga Pseksu Keluhkan Pelayanan Pembuatan E-KTP

Jumat, 19-April-2024, 17:50

Post Views: 374



(Sumber: LahatOnline)

Menurut keterangan masyarakat Desa Sukajadi Kecamatan PSEKSU soal pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) mengeluhkan terkait pelayanan yang diberikan pemerintah dengan terjadinya keterlambatan pengurusan pembuatan KTP Elektronik yang dinilai pemerintah selalu beralasan bahwa data harus melewati proses di Jakarta dan pihaknya tidak bisa memastikan waktu KTP Elektronik itu selesai dan dapat diambil.

Permasalahan tersebut juga tentunya bisa saja terjadi pada pemerintah kelurahan yang pada hakikatnya pemerintah dasar yang menjadi proses pertama untuk masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan KTP Elektronik. Banyak yang masih harus dibenahi dalam sistem pelayanan KTP Elektronik di kantor kelurahan. Tidak menutup kemungkinan di kantor kelurahan khususnya yang ada di kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung. Dari beberapa informasi yang peneliti himpun pada masyarakat setempat, mendapatkan bahwa,

masih seringnya terjadi keterlambatan pelayanan pada kantor kelurahan tersebut dalam proses pengajuan pembuatan KTP Elektronik.

Masyarakat masih mengharapkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah dalam hal memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya aduan masyarakat, yang disampaikan secara langsung kepada pemimpin divisi dan melalui surat dari pembaca dari berbagai media massa. Sampai saat ini, masyarakat percaya bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan tidak konsisten, rumit, tidak jelas, serta tidak adaptif.

Sebagai negara yang menganut sistem demokrasi perangkat bagian pelayanan publik berfungsi untuk melayani masyarakat, karena semakin berkembangnya zaman masyarakat mudah terprovokasi dan sulit untuk mengerti mana yang fakta dan mana yang hoax, maka disini pelayanan tersebut akan berperan penting untuk meyakinkan dan menggiring opini masyarakat ke yang lebih baik, apabila tidak sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila pemerintah dapat melayani secara profesional dengan standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, dan ada kepastian biaya dan waktu. Semakin banyak kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi maka masyarakat menunjukkan seakan-akan pelayanan kepada masyarakat kurang efektif dan efisien apalagi mengenai informasi maka dari itu para perangkat desa senantiasa akan memuaskan masyarakat dengan melayani masyarakat dengan baik sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemerintah di sini harus memberikan layanan yang baik karena mereka adalah penyedia jasa bagi masyarakat.

Kita sering berhadapan dengan pelayanan yang seharusnya memenuhi kebutuhan kita, tetapi kadang-kadang kita kecewa dengannya. Sebagian besar, pemerintahan terkecil adalah salah satunya layanan publik pihak kelurahan. Pelayanan biasanya hanya menjadi tugas rutin para pekerja yang ditugaskan untuk melayani dengan baik semua unsur, golongan, dan komunitas masyarakat. Ini menunjukkan kinerja layanan yang jauh dari harapan. Mereka melihat pekerjaan sebagai rutinitas, melayani orang tanpa profesionalisme atau layanan yang baik, jauh dari harapan pelanggan mereka.

Meskipun demikian, pelayanan adalah kebutuhan zaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhan hidupnya. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila pemerintah dapat melayani secara profesional dengan standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, dan ada kepastian biaya dan waktu.

Kemampuan petugas pemberi layanan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat merupakan komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu hal yang paling umum dilakukan oleh petugas pemberi layanan adalah komunikasi; pelayanan ditentukan oleh seberapa baik petugas berkomunikasi dengan masyarakat. Masih ada perangkat kelurahan yang tidak berkomunikasi dengan masyarakat dan tidak memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dengan baik.

Meskipun demikian, pelayanan adalah kebutuhan zaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhan

hidupnya. Pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat disebut pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila pemerintah dapat melayani secara profesional dengan standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, dan ada kepastian biaya dan waktu.

Sebaliknya, elemen pelayanan dengan masyarakat sebagai badan utamanya memberikan kontrol yang buruk dan mendorong peningkatan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, mengelola pelayanan masyarakat tersebut bukanlah tugas yang mudah tetapi juga rumit. Kompleksitasnya dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kurangnya komunikasi antar lembaga pemerintah. Komunikasi yang tidak lancar merupakan salah satu faktor yang menyebabkan banyak masalah yang sulit dan tidak kunjung bisa diselesaikan.

Sebagai makhluk sosial, manusia pasti membutuhkan orang lain untuk berinteraksi satu sama lain dalam urusan yang saling membantu. Komunikasi menyelesaikan masalah masyarakat dengan berbicara, bekerja sama, dan berbagi ide. Komunikasi adalah proses di mana pikiran, ide, gagasan, pesan, dan informasi dikomunikasikan antara individu atau kelompok lain. Untuk mencapai tujuan komunikasi, orang harus mendengarkan satu sama lain dan mengakui bahwa saat menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain, pasti akan ada timbal balik. Dengan adanya komunikasi yang baik, sebuah instansi akan lebih mudah berinteraksi dengan masyarakatnya dan membentuk perasaan saling membutuhkan antara masyarakat dan pemerintah.

Mewujudkan pemerintahan yang baik, merupakan reformasi birokrasi dan akan sulit jika pelayanan yang diberikan tidak kunjung membaik. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif dinilai ketika rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber pesan sejalan dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima pesan.

Peradaban dan kemajuan zaman saat ini telah meningkatkan kesadaran masyarakat akan tanggung jawab pemerintah. Apabila penyedia layanan memberikan layanan yang baik dan profesional kepada masyarakat, mereka akan merasa puas dan akan memiliki kepercayaan untuk menggunakan layanan tersebut lagi. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM). Seseorang yang melaksanakan pelayanan harus memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap, dan perilaku yang baik.

Strategi pelayanan baru diperlukan untuk seperti halnya pada pelayanan pemerintah. Setiap perangkat kelurahan harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi. Ini penting untuk menjalankan pemerintahan, terutama ketika melakukan tugas yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Perangkat kelurahan harus dapat menjelaskan cara yang tepat untuk mengelola administrasi kependudukan dan persyaratan yang diperlukan untuk melakukannya.

Dengan demikian pemerintah harus memprioritaskan strategi komunikasi untuk mencapai tujuan mereka. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu melakukan strategi komunikasi secara terencana dan prosedural sesuai dengan rencana yang

telah ditetapkan sebelumnya. Strategi komunikasi tersebut harus menunjukkan prosedurnya terutama pada pemerintah kelurahan harus mampu berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang direncanakan dengan melakukan berbagai aktivitas termasuk di dalamnya kegiatan, pesan, dan media yang digunakan karena masyarakat memiliki latar belakang yang berbeda.

Oleh karena itu, perangkat kelurahan harus mampu memahami masyarakat, mendengarkan masyarakat, dan melayani masyarakat sesuai dengan tugas mereka. Keberhasilan sebuah sistem pemerintahan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena pemerintah sendiri bekerja untuk melayani masyarakat maka, salah satu program pemerintah yang sering dibutuhkan oleh masyarakat adalah program administrasi, menyadarkan masyarakat atau mensosialisasikan pentingnya administrasi dalam masyarakat tentu saja ini adalah tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam mensosialisasikannya kepada masyarakat.

Dalam kehidupan sehari – hari, sebagai masyarakat pada umumnya, kita sering berhadapan dengan pelayanan publik yang seharusnya memenuhi kebutuhan kita, tetapi kadang – kadang kita kecewa dengannya. Seringkali, pelayanan hanyalah pekerjaan rutin para pekerja yang seharusnya bertindak dengan baik untuk kepentingan semua unsur, golongan, dan komunitas masyarakat.

Penelitian ini lebih berfokus pada masalah yang sering terjadi di tingkat kelurahan, di mana kurang optimal pelayanan dari pegawai atau staf kelurahan berkaitan dengan berbagai macam pelayanan. Pada intinya, peneliti menemukan

bahwa pelayanan yang sangat tidak memuaskan termasuk keterlambatan pelayanan, lamanya antrian, dan pungutan liar yang sering terjadi di kantor kelurahan, termasuk kesulitan untuk bertemu dengan kepala kelurahan. Tidak adanya komunikasi yang baik antara masyarakat dan aparatur pemerintah di kelurahan menyebabkan masalah yang dihadapi masyarakat saat ini.

Bertolak dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Strategi Komunikasi Organisasi Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan lengkong Kota Bandung”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penjelasan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang terdiri dari pertanyaan makro dan mikro, yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan penjelasan yang telah Peneliti kemukakan diatas, maka Peneliti merumuskan masalah yaitu, **Bagaimana Strategi Komunikasi Organisasi Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan lengkong Kota Bandung?**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah makro, maka Peneliti merumuskan masalah mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana **Penetapan Khalayak** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung?
2. Bagaimana **Tujuan** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung?
3. Bagaimana **Rencana Komunikasi** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung?
4. Bagaimana **Pesan** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung?
5. Bagaimana **Evaluasi** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Secara garis besar maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta menghasilkan analisis Strategi Komunikasi Organisasi Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung melalui metode kualitatif.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Penetapan Khalayak** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui **Tujuan** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui **Rencana Komunikasi** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui **Pesan** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui **Evaluasi** yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini untuk mengembangkan teori – teori tentang strategi komunikasi organisasi pemerintahan dan diharapkan memberikan sumbangan penelitian bagi perkembangan Ilmu Komunikasi umumnya. Khususnya Komunikasi Organisasi dengan strategi komunikasi kelurahan dalam pelayanan KTP Elektronik dan digunakan sebagai bahan acuan atau dasar untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan secara praktis yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini peneliti dapat menambah pengetahuan pengukuran Strategi Komunikasi Organisasi Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kegunaan Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta manfaat dalam perkembangan kajian komunikasi supaya menjadi acuan dan masukan bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia khususnya Prodi Ilmu Komunikasi.

3. Kegunaan Bagi Masyarakat

Peneliti berharap penelitian ini dapat meningkatkan lagi pelayanan bagi masyarakat yang sangat dibutuhkan dalam mendapatkan informasi atau

ketika melakukan pelaporan pengaduan di Kelurahan Lingkar Selatan Kota Bandung.

4. Kegunaan Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pelayanan yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Lingkar Selatan kepada masyarakat menjadi efektif.