

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga pada hakikatnya memiliki strategi-strategi tersendiri dalam memajukan perusahaan mulai dari strategi yang mudah sampai strategi yang rumit. Dikutip dalam buku Strategi Pengetahuan oleh Kusumadmo (2013) menurunkan kata strategi secara etimologis dari kata *strategos* dibentuk dalam bahasa Yunani dari kata *stratos* atau prajurit dan kata *ego* atau *administrator*. Strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai hal tersebut, suatu strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasi taktisnya harus dilakukan, karena pendekatan dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi. Pendapat lain oleh Husein Umar dalam buku Metode Riset Manajemen Perusahaan, strategi diartikan sebagai proses penentuan rencana manajemen puncak yang berfokus pada tujuan jangka Panjang organisasi, yang terlibat adalah penyiapan suatu cara atau usaha untuk mencapai tujuan tersebut (2019).

Menurut Freddy Rangkuti (2018), secara khusus “Strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya tepat guna, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai”. Strategi komunikasi berhubungan erat dengan korelasi antara apa yang ingin dicapai dengan konsekuensi (masalah) yang

harus dipertimbangkan dan kemudian merencanakan bagaimana mencapai konsekuensi dalam hal hasil yang diinginkan atau dengan kata lain apa yang ingin dicapai. Memilih strategi merupakan langkah penting yang memerlukan penanganan yang cermat dalam perencanaan komunikasi, karena apabila strategi yang dipilih salah, maka hasil yang diperoleh dapat berakibat fatal terutama kerugian tenaga, materi, dan waktu. Konsep strategi komunikasi yang disajikan di sini merupakan bagian dari rencana komunikasi yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan perencanaan strategi adalah kebijaksanaan komunikasi dalam jangkauan yang cukup besar untuk program jangka panjang.

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85) pelayanan adalah setiap Tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya kecil dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Pendapat lain Kotler dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:135) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang menguntungkan di organisasi atau entitas yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait secara fisik dengan sebuah produk. Pelayanan publik juga tercantum dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi negara oleh sebuah penyedia layanan publik. Pelayanan publik juga harus memiliki pelayanan yang prima sebagai jaminan bagi kepuasan masyarakat, pelayanan prima menurut Firmansyah (2016) adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku

kepentingan lainnya. Upaya menanggapi kebutuhan atau permintaan, persiapkan dan jaga dengan baik apa yang diperlukan agar pelanggan menerima sesuatu yang melebihi harapannya.

Kebijakan adalah berbicara atau menulis yang memberikan instruksi tentang menentukan ruang lingkup yang memberikan batasan umum dan arah umum etimologisnya adalah “politik”. Terjemahan dari kata (politik) juga bisa berarti sebagai konsep dan prinsip yang mengatur garis pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, dan tindakan. Kebijakan dapat berupa kedewasaan dan kepedulian para pengambil keputusan dan bukan aktivitas repetitif atau terikat aturan yang terprogram. Kebijakan publik menurut Thomas R. Dye dalam Ayuningtyas (2014:8) adalah apapun yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*). Kebijakan juga dapat dilihat sebagai suatu sistem. Sistem yang dimaksud merupakan kumpulan bagian yang saling berhubungan dan tergantung dan dikendalikan dalam aturan tertentu untuk membuat entitas.

Selama ini masyarakat masih banyak berpendapat bahwa “pengaduan” merupakan hal yang kurang baik dan harus dirahasiakan / ditutupi dari publik. Padahal dengan adanya pengaduan kita bisa memiliki bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan kedepannya. Akibat persepsi yang salah tersebut, pengelolaan pengaduan dianggap sebagai hal yang kurang penting dalam upaya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik. Masing-masing penyelenggara pelayanan publik saat ini masih banyak yang belum terkoordinasi dengan baik. Oleh karena itu diperlukan komunikasi yang baik dan tepat dalam

melayani pengaduan masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus. Seperti yang dikemukakan masyarakat di forum ulasan Google sebagai berikut :

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat atas Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus Tulis ulasan
Jl. L. L. R.E. Martadinata No.74-80, Cihapit, Kota Bandung, Jawa Barat

4,0 ★★★★★ 292 ulasan

Chairunnisa Rahmania
Local Guide · 6 ulasan · 10 foto
★★★★★ 8 bulan lalu

Suasana pelayanan di PTSP terlalu santai padahal ini kantor pemerintahan, saya keliru sedikit malah diketawain sama pegawai. Mentang2 saya masih muda urusan saya terkesan disepelekan, birokrasi berbelit belit. Saat ngajuin berkas untuk legalisir cuma diminta untuk "tunggu", ga jelas selesainya kapan. Akhirnya pas balik lagi untuk ambil berkas tsb ternyata belum selesai karena ada prosedur yg terlewat, padahal di awal saya ga diminta untuk apa2, cuma disuruh tunggu. Tolong perbaiki kinerja pelayanannya supaya masyarakat ga males untuk mengurus hal legal kaya gini, dan jangan dengan gampangnye nyepelein urusan orang.

13

Melissa Anastasya
Local Guide · 23 ulasan · 16 foto
★★★★★ 11 bulan lalu

Saya cukup tersinggung dengan sikap & perkataan salah satu konsultan di bagian Pos Bantuan Hukum yang mengeluh karena banyak orang datang konsultasi untuk merubah nama. Sikap tidak profesional ini sangat tidak pantas karena memang tugas Anda untuk membantu kami yg perlu informasi dan saran. Kalau mengeluh, lebih baik jangan bekerja, apalagi ketika ada orang yang sedang berkonsultasi dan kemudian mendengar keluhan Anda yg seperti itu. Sangat mengecewakan.

21

(Sumber, www.google.com 2023)

Berdasarkan keluhan masyarakat di atas bahwa kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam setiap pihak penyelenggara masih belum menunjukkan kondisi yang kondusif. Masing-masing pihak penyelenggara masih mengelola pengaduan secara sepihak atau tidak berhubungan dengan masarakat dengan baik. Hal tersebut menyebabkan pengelolaan pengaduan dianggap tidak efektif, sebagai contoh yaitu terjadinya sebuah upaya peniruan dalam penanganan pengaduan, yaitu pengaduan yang sampai dilakukan oleh beberapa lembaga dan

diselesaikan bersama bukan oleh satu pihak penyelenggara. Sebaliknya, bahkan dapat memungkinkan terjadi sebuah pengaduan tidak ditanggapi oleh manapun organisasi penyelenggara layanan pengaduan. Hasil observasi di lapangan bahwa staff pegawai bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tidak diberikan arahan secara khusus mengenai teknis komunikasi dan *public speaking* sehingga hal ini kadangkala akan menimbulkan kesalahpahaman antara masyarakat dan staff di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Berdasarkan kondisi tersebut, layanan pengaduan yang ideal berpacu pada pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu dipahami oleh pihak-pihak penyelenggara Pelayanan Publik agar penanganan pengaduan dapat terlaksana secara efektif, diantaranya yaitu:

1. Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melau media sosial, datang langsung, dll.
2. Adanya pejabat yang mengelola pengaduan.
3. Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan.
4. Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan.
5. Menyusun laporan hasil pengelolaan pengaduan yang sedang berjalan atau sudah berjalan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Layanan pengaduan yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus telah diketahui oleh masyarakat luas. Pengaduan hanya dapat ditangani oleh Mahkamah Agung secara langsung dengan ketentuan Pengadilan Tingkat

Banding dan Tingkat Pertama apabila disampaikan secara tertulis oleh pelapor. SOP yang berlaku apabila pengaduan disampaikan secara tertulis / datang langsung yaitu dengan menggunakan formulir khusus dalam bentuk cetak maupun elektronik. Formulir elektronik dapat di akses melalui situs resmi Mahkamah Agung. Dengan begitu, apabila masyarakat melakukan pengaduan tanpa mengisi formulir khusus, pengaduan akan tetap ditindaklanjuti.

Kebijakan pemerintah atau kebijakan publik merupakan hasil interaksi secara terus menerus antara para pihak pembuat kebijakan berdasarkan pada sebuah kejadian yang harus ditemukan jalan keluarnya. Menurut Subarsono, kebijakan publik dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan kota, dan keputusan eksekutif walikota. Selain itu masyarakat juga diikut sertakan dalam hal tersebut agar terciptanya solusi yang terbaik. Pengertian tersebut diperkuat oleh Thomas R. Dye dalam Dunn yang memiliki 3 elemen dalam pembentukannya yaitu :

1. Kebijakan Publik (*Public Policy*),
2. Pelaku Kebijakan (*Policy Stakeholders*), dan
3. Lingkungan Kebijakan (*Policy Environment*).

Ketiga poin tersebut memiliki peran yang sangat penting dan saling mempengaruhi satu sama lain. Sebagai contoh, pelaku pembuat kebijakan dapat mempunyai peran dalam kebijakan tersebut, namun mereka juga dapat pula dipengaruhi oleh keputusan pemerintah. Lingkungan politik dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan politik dan kebijakan publik itu sendiri.

Dalam kasus yang diambil kali ini, peneliti memfokuskan masalah pada pelayanan pengaduan yang terbagi menjadi 2 bagian, yaitu Pengaduan Pidana dan Pengaduan Perdata. Menurut Ted Honderich, tindak Pidana (kejahatan) diambil oleh pihak berwenang sebagai hukuman atas tindakan tersebut. Sedangkan Perdata Menurut Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo, S.H. dalam buku Hukum Perdata Indonesia Oleh P.N.H Simanjuntak (2015) Hukum perdata adalah hukum antar pribadi yang mengatur hak dan kewajiban seseorang terhadap orang lain dalam hubungan keluarga.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengangkat rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Pelayanan Pengaduan Dalam Mempertahankan Citra Lembaga Di Kalangan Pelapor ?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Perencanaan** komunikasi yang dilakukan Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Pelayanan Pengaduan Dalam Mempertahankan Citra Lembaga di Kalangan Pelapor ?
2. Bagaimana **Pengorganisasian** Pengaduan yang dilakukan Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mempertahankan Citra di Kalangan Pelapor ?

3. Bagaimana **Penyusunan Staff** yang Tepat Bagian Penempatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTS) Kepaniteraan Hukum Dalam Melakukan Pelayanan Pengaduan ?
4. Bagaimana **Pengarahan** Bagian Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam melakukan Pelayanan Pengaduan ?
5. Bagaimana **Pengawasan** dalam menjamin Pelayanan Pengaduan di Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat mempertahankan Citra Lembaga di Kalangan Pelapor ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Pelayanan Pengaduan Dalam Mempertahankan Citra Lembaga di Kalangan Pelapor” dimulai dari Perencanaan, Pengorganisasian, Penyusunan Staff, Pengarahan, sampai Pengawasan. Sehingga dapat mempertahankan citra lembaga Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui **Perencanaan** yang dilakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Pelayanan Pengaduan Dalam Mempertahankan Citra Lembaga di Kalangan Pelapor.

2. Untuk Mengetahui **Pengorganisasian** yang dilakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Pelayanan Pengaduan Dalam Mempertahankan Citra Lembaga di Kalangan Pelapor.
3. Untuk Mengetahui **Penyusunan Staff** yang tepat bagian penempatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kepaniteraan Hukum dalam Pelayanan Pengaduan.
4. Untuk Mengetahui **Pengarahan** Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam melakukan Pelayanan Pengaduan.
5. Untuk Mengetahui **Pengawasan** dalam menjamin Pelayanan Pengaduan di Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat mempertahankan Citra Lembaga di Kalangan Pelapor.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari Penelitian ini dapat dilihat dari Kegunaan Teoritis dan Kegunaan Praktis sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya Strategi Komunikasi Dalam Mempertahankan Citra Lembaga.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Untuk memperluas wawasan tentang strategi komunikasi dalam mempertahankan citra lembaga dan sebagai syarat untuk memenuhi nilai tugas Akhir Skripsi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung

1.4.2.2 Bagi Universitas

Untuk menambah koleksi hasil-hasil penelitian, khususnya yang menyangkut Strategi Komunikasi Melalui Pelayanan Pengaduan Dalam Mempertahankan Citra Lembaga.

1.4.2.3 Bagi Pemerintah / Masyarakat

Sebagai masukan bagi pemerintah atau masyarakat bahwa Strategi Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam penyampaian informasi atau pelayanan pengaduan agar semua informasi atau pesan dapat tersampaikan dengan baik dengan menggunakan strategi komunikasi yang seperti apa.