

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia baik di suatu organisasi, kelompok bahkan individu. melalui strategi komunikasi akan lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pesan yang akan disampaikan. Karena strategi komunikasi adalah perencanaan dalam penyampaian pesan melalui berbagai unsur komunikasi seperti frekuensi, formalitas, isi dan saluran komunikasi sehingga pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami serta dapat mengubah sikap atau perilaku sesuai dengan tujuan komunikasi.

Mengutip pengertian strategi komunikasi menurut Onong Uchjana adalah:

“Perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui taktik operasional. Sebuah strategi komunikasi hendaknya mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak yang menjadi sasaran” (Effendy, 2005 : 32)

Strategi komunikasi mendefinisikan khalayak sasaran, berbagai tindakan yang akan dilakukan, mengatakan bagaimana khalayak sasaran akan memperoleh manfaat berdasarkan sudut pandangnya, dan bagaimana khalayak sasaran yang lebih besar dapat dijangkau secara lebih efektif.

Berbeda dengan pengertian strategi komunikasi menurut Middleton adalah:

“Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua komponen komunikasi, dari komunikator, pesan, saluran atau media, penerima atau komunikan, hingga efek atau pengaruh yang dirancang, agar dapat mencapai tujuan komunikasi yang sesuai (Cangara, 2013 : 61)

Dari kedua definisi di atas peneliti menyimpulkan bahwa strategi komunikasi adalah rancangan untuk penyampaian pesan kepada khalayak agar pesan tersebut sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Agar strategi komunikasi itu sesuai dengan apa yang diharapkan komponen komunikasi dari mulai media, isi pesan dan komunikator harus dirancang dengan baik agar tujuan komunikasi tercapai.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh pelayanan kecamatan Jatinangor di masa Pandemic Covid 19 ini adalah untuk lebih fokus mengedukasi masyarakat tentang penerapan protokol kesehatan baik melalui *banner*, dan melalui media massa. Kecamatan juga sudah bekerja sama dengan media radio dan media elektronik untuk menginformasikan kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan publik kecamatan Jatinangor sudah memberikan 2 akses untuk masyarakat yaitu bisa melalui *online* maupun bisa langsung ke kantor Kecamatan Jatinangor, tetapi jika ingin langsung ke kantor kecamatan Jatinangor masyarakat harus mematuhi protokol kesehatan yang sudah ditentukan yaitu dengan 3M (Mencuci Tangan, Memakai Masker dan Menjaga Jarak) jika tidak mematuhi protokol kesehatan tersebut masyarakat tidak diperbolehkan untuk masuk ke kantor Kecamatan Jatinangor. Salah satu strategi yang dilakukan Kecamatan Jatinangor untuk mengurangi atau meminimalisir

penyebaran Covid 19 yaitu dengan lebih banyak menggunakan *meeting online* (Zoom). Media yang digunakan oleh kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan adalah Silasidakep, Instagram, *website*, *email*

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh bagian pelayanan di kantor kecamatan Jatinangor. Bagian pelayanan kantor kecamatan Jatinangor adalah satu bagian dari 7 bagian yang ada di kantor kecamatan Jatinangor. Yaitu ada sub bagian program dan keuangan, sub bagian umum dan asset kepegawaian, seksi tata pemerintahan, seksi pelayanan umum seksi sosial, seksi pemberdayaan masyarakat (PPM), seksi ketentraman dan kewajiban. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan kecamatan Jatinangor yaitu:

1. Perekaman E- KTP
2. Pengantar surat pindah
3. Pengantar Kartu Keluarga (KK)
4. Keterangan ahli waris
5. Rekomendasi perizinan
6. Surat keterangan domisili penduduk
7. Surat keterangan domisili perusahaan
8. Rekomendasi Kredit Perbankan
9. Legalisasi proposal
10. Surat rekomendasi/ izin penelitian mahasiswa

11. Rekomendasi surat keterangan tidak mampu
12. Pengantar SKCK
13. Rekomendasi izin ramai-ramai
14. Legalisasi dokumen
15. Rekomendasi dispensasi nikah
16. Surat keterangan ibadah haji
17. Pembuatan Akta Tanah
18. Rekomendasi perpanjangan KITAS WNA

Pelayanan Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Pelayanan Umum. Tugas Pelayanan Umum mempunyai rincian sebagai berikut :

1. menyusun rencana kerja Pelayanan Umum
2. mengumpulkan dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan Pelayanan Umum
3. mengumpulkan, pengolahan dan penyusunan data sebagai bahan pelayanan umum
4. mengumpulkan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat Kecamatan
5. melaksanakan pelayanan umum di tingkat kecamatan di bidang perizinan, non perizinan dan administratif lain sesuai

kewenangannya mulai dari penerimaan dokumen/berkas permohonan serta penyampaian kembali dokumen/berkas kepada pemohon

6. mengelola keuangan daerah dari pelayanan umum yang menghasilkan pendapatan Daerah
7. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas
8. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai tugas dan fungsinya.

Sebagaimana dikatakan oleh kasubag bagian pelayanan kecamatan Jatinangor pada saat dilakukannya pra riset penelitian yaitu:

“Bagian pelayanan adalah satu satu dari 7 bagian lainnya yang ada di kantor kecamatan Jatinangor, bagian pelayanan ini lebih fokus bekerja untuk memberikan berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pelayanan Perekaman E-KTP, Pengantar surat pindah, Pengantar Kartu Keluarga (KK), Keterangan ahli waris, Rekomendasi surat keterangan tidak mampu, Pengantar SKCK, Rekomendasi izin ramai-ramai dan lain-lain”. (wawancara, Mulyana 27 april, 2021)

Bertolak dari pendapat kasubag bagian pelayanan di atas terlihat bahwa peran komunikasi merupakan hal yang sangat penting diantara staf bagian pelayanan dengan masyarakat. Tentunya bagian pelayanan melayani masyarakat dengan ke heterogenanya baik dari suku, agama, ras dan lain sebagainya. Yang memerlukan suatu bentuk strategi yang lebih baik atau meningkat dari hari kehari.

Memberikan informasi diperlukan strategi komunikasi yang efektif dan efisien (tepat guna), misalnya informasi jelas, informasi aktual, media yang digunakan sesuai dengan kondisi masyarakat dan sebagainya. Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bisa dipahami dan memberikan manfaat bagi penerimanya. Istilah “informasi” berasal dari bahasa Perancis kuno, “*informacion*” yang mengambil dari bahasa Latin, *informare* yang artinya “aktivitas dalam pengetahuan yang dikomunikasikan”.

Selain informasi, pelayanan juga memberikan pelayanan administrasi. Pelayanan informasi dan administrasi tidak jauh berbeda tetapi memerlukan kemampuan komunikasi yang baik antara bidang pelayanan masyarakat. Pelayanan administrasi di kantor kecamatan Jatinangor yaitu ada pembuatan E-KTP, KK, SKCK, Surat Izin ramai-ramai dan masih banyak lagi.

Dari uraian di atas terlihat bahwa pelayanan memberikan informasi dan pelayanan memberikan bantuan administrasi tidak terlepas dari suatu bentuk komunikasi interpersonal antara staf dan masyarakat yang memerlukan bantuan. Jadi dalam memberikan pelayanan dalam bentuk informasi dan administrasi adalah bagian dari komunikasi interpersonal

Menurut **Deddy Mulyana** dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar” komunikasi Interpersonal adalah:

“Komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik dilakukan secara verbal maupun nonverbal. Dalam komunikasi ini, jumlah perilaku yang terlibat bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi” (Mulyana, 2000 : 73)

Pelayanan yang dilakukan oleh kantor camat adalah bagian dari komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi menurut **R. Wayne Pace dan Don F. Faules** dalam buku komunikasi organisasi adalah adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi atau bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. (Pace & Faules, 2006:33).

Tujuan komunikasi organisasi menurut **Harold koontz** adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Dalam artian yang lebih luas tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan

Bertolak dari uraian diatas peneliti meyakini bahwa melakukan penelitian tentang strategi komunikasi di bidang pelayanan bukanlah masalah baru dalam penelitian, namun pelayanan adalah bagian yang berproses dan dinamis maka peneliti menilai bahwa penelitian ini masih dapat dilakukan. Keunikan dari penelitian ini adalah kecamatan jatinangor memiliki pelayanan yang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan sekitar 9-12 menit dari pada kecamatan-kecamatan lainnya di Kabupaten Sumedang, dibuktikan dengan penghargaan yang diterima oleh kecamatan Jatinangor pada Tahun 2020, dan keunikan

lainnya yaitu penelitian ini belum pernah diteliti oleh mahasiswa yang lain. Jadi karena hal itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang dengan judul “Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Selama *Pandemic Covid 19*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan rumusan masalah makro dan rumusan masalah mikro sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Rumusan masalah penelitian makro dari penelitian ini yaitu:
bagaimana **Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Selama Pandemic Covid 19**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Peneliti menyusun rumusan masalah mikro untuk menjawab dan menguraikan masalah makro sebagai berikut:

1. Bagaimana **Perencanaan** bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa Pandemic covid 19?
2. Bagaimana **Tujuan** yang di susun bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic covid 19*?

3. Bagaimana **Kegiatan** yang di susun bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic covid 19*?
4. Bagaimana **Pesan** bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic covid 19*?
5. Apa saja **Media** yang digunakan bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic covid 19*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjawab, menganalisa dan menjelaskan secara mendalam tentang **Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Selama *Pandemic Covid 19***

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Perencanaan** bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic covid 19*

2. Untuk mengetahui **Tujuan** yang di susun bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic* covid 19
3. Untuk mengetahui **Kegiatan** yang di susun bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic* covid 19
4. Untuk mengetahui **Pesan** bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic* covid 19
5. Untuk mengetahui **Media** yang digunakan oleh bagian pelayanan kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa *pandemic* covid 19

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini secara teoritis berguna sebagai pengembangan ilmu komunikasi secara umum, ilmu komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi. Komunikasi interpersonal secara khusus tentang kantor kecamatan Jatinangor kepada masyarakat. Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu

pengetahuan khususnya mengenai Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Selama *Pandemic* Covid 19

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, diharapkan dapat memberikan suatu masukan bagi semua pihak antara lain:

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti

Bagi peneliti, Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan serta merupakan bentuk aplikasi ilmu dari teori-teori yang telah didapat selama berkuliah khususnya wawasan tentang Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Selama *Pandemic* Covid 19

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademik

Penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum mahasiswa konsterasi humas secara khusus terutama bagi peneliti yang menggunakan kajian yang sama yaitu tentang strategi komunikasi kantor camat di masa era new normal pada masyarakat dapat dijadikan sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk seluruh mahasiswa guna meningkatkan pengetahuan mengenai Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Selama *Pandemic* Covid 19

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Kantor Kecamatan Jatinangor

Penelitian ini berguna bagi kantor Jatinangor sebagai informasi atau evaluasi tentang strategi komunikasi bagian pelayanan pada masyarakat selama masa *new normal* dari hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Selama *Pandemic Covid 19*

1.4.2.4 Kegunaan Untuk Masyarakat

Penelitian ini berguna untuk masyarakat sebagai informasi dan evaluasi tentang pelayanan yang digunakan di Kantor Kecamatan Jatinangor