



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**STRATEGI KOMUNIKASI APARATUR SIPIL NEGARA
KELURAHAN SE-KECAMATAN SEI TUALANG RASO
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANJUNGBALAI**

TESIS

Oleh:

HUMALA SAKTI PURBA
2020040030



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

PENGESAHAN TESIS

Nama : **HUMALA SAKTI PURBA**
Nomor Pokok Mahasiswa : **2020040030**
Program Studi : **Magister Ilmu Komunikasi**
Konsentrasi :
Judul Tesis : **STRATEGI KOMUNIKASI APARATUR
SIPIL NEGARA KELURAHAN
SE – KECAMATAN SEI TUALANG RASO
DALAM PELAYANAN PUBLIK KOTA
TANJUNGBALAI**

Pengesahan Tesis

Medan, 16 Maret 2023

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA., M.Si

Pembimbing II



Dr. ARIFIN SALEH, M.SP

Direktur



Prof. Dr. TRIONO EDDY, S.H., M.Hum

Ketua Program Studi



Hj. RAHMANITA GINTING, M.Sc., Ph.D

PENGESAHAN

**STRATEGI KOMUNIKASI APARATUR SIPIL NEGARA
KELURAHAN SE – KECAMATAN SEI TUALANG RASO
DALAM PELAYANAN PUBLIK KOTA TANJUNGBALAI**

HUMALA SAKTI PURBA

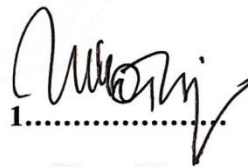
2020040030

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan Berhak Menyandang Gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) Pada Hari Kamis, Tanggal 16 Maret 2023

Komisi Penguji

Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom
Ketua

1.....


Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si
Sekretaris

2.....


Hj. RAHMANITA GINTING, M.Sc., Ph.D
Anggota

3.....


SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

STRATEGI KOMUNIKASI APARATUR SIPIL NEGARA KELURAHAN SE-KECAMATAN SEI TUALANG RASO DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANJUNGBALAI

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 16 Maret 2023

Peneliti



HUMALA SAKTI PURBA

NPM : 2020040030

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Saya yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : **HUMALA SAKTI PURBA**
NPM : 2020040030
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Rights) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“STRATEGI KOMUNIKASI APARATUR SIPIL NEGARA KELURAHAN SE-KECAMATAN SEI TUALANG RASO DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANJUNGBALAI”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Dibuat : Medan
Pada Tanggal : 16 Maret 2023
Yang Menyatakan



45BAJX259507467

HUMALA SAKTI PURBA
NPM : 2020040030

**STRATEGI KOMUNIKASI APARATUR SIPIL NEGARA KELURAHAN
SE - KECAMATAN SEI TUALANG RASO DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA TANJUNGBALAI**

**HUMALA SAKTI PURBA
NPM : 2020040030**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Komunikasi yang baik sebagai kunci dalam memberikan pelayanan publik bagi pengguna pelayanan. Tujuan Penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan narasumber berjumlah 20 orang. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu 1) komunikator ASN sudah berjalan dengan baik sehingga komunikasi lebih terarah, 2) pesan yang disampaikan sudah baik dan dapat dipahami masyarakat, 3) media yang digunakan dalam menyampaikan informasi mulai dari papan tulis hingga media sosial, 4) komunikasi yaitu masyarakat pada dengan tingkat pemahaman yang berbeda dan 5) dampak yang ditimbulkan yaitu adanya opini negatif dari masyarakat terhadap pelayanan publik. Hambatan yang dihadapi yaitu 1) kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pengurusan surat-menyerut, 2) masyarakat sering lupa membawa data diri dalam proses penyelesaian administrasi dan 3) masyarakat tidak sabar dalam menunggu proses penyelesaian administrasi publik.

Kata Kunci : Komunikasi, ASN, Pelayanan Publik.

**COMMUNICATION STRATEGY OF STATE CIVIL APPARATUS IN SEI
TUALANG RASO DISTRICT IN PUBLIC SERVICES IN
TANJUNGBALAI CITY**

**HUMALA SAKTI PURBA
NPM : 2020040030**

ABSTRACT

This research is motivated by good communication as the key in providing public services for service users. The purpose of this study is to explain and analyze the communication strategy implemented by the State Civil Apparatus (ASN) in providing public services to the community in Kelurahan throughout Sei Tualang Raso District, Tanjungbalai City. The research method used in this research is a qualitative method. Data collection was carried out by interviewing 20 informants. Data analysis was carried out by means of reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that: the communication strategy of the State Civil Apparatus (ASN) in Providing Public Services to the Community in Kelurahan throughout the Sei Tualang Raso District, Tanjungbalai City, namely 1) ASN communicators have gone well so that communication is more focused, 2) the message conveyed is good and can be understood by the public, 3) the media used in conveying information ranging from blackboards to social media, 4) communicants, namely people at different levels of understanding and 5) the impact, namely the existence of negative opinions from the community towards public services. The obstacles faced are 1) the lack of public knowledge regarding the management of correspondence, 2) the community often forgets to bring personal data in the process of completing administration and 3) the community is impatient in waiting for the process of completing public administration.

Keywords: Communication, ASN, Public Service.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melindungi, menuntun dan membimbing penulis dalam penyusunan proposal tesis ini hingga selesai, serta dapat memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi. Adapun judul yang penulis ajukan adalah “ Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara Kelurahan se – Kecamatan Sei Tualang Raso dalam Pelayanan Publik di Kota Tanjungbalai ”.

Selama proses penyusunan proposal tesis ini penulis mendapatkan bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu, Istri dan Anak, serta semua saudara/ keluarga yang terpenting dalam hidup saya, terimakasih telah mengantarkan saya sampai tahap ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, MAP, sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Hj. Rahmanita Ginting, MSc, Ph.D, sebagai Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Dr. Yan Hendra, M.Si, sebagai Pembimbing I yang telah memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.

6. Bapak Dr. Arifin Saleh, M.SP, sebagai Pembimbing II yang telah memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Seluruh Dosen di Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, terima kasih atas ilmu dan pengarahan yang diberikan selama ini dan seluruh pegawai Biro Akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Program Pasca Sarjana atas bantuan dan arahnya.
8. Terimakasih kepada seluruh ASN Kelurahan se – Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang telah bekerja sama membantu saya dalam menyusun tesis ini.
9. Teman-teman mahasiswa Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi UMSU atas kebersamaan, kerjasama dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya tesis ini sangat diharapkan. Semoga tesis ini sangat diharapkan berguna bagi semua pihak.

Medan, Maret 2023

Humala Sakti Purba
NPM.2020040030

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Teori komunikasi	16
2.2 Definisi Komunikasi	17
2.2.1 Fungsi Komunikasi	20
2.3 Hambatan Dalam Komunikasi.....	22
2.4 Strategi Komunikasi	23
2.4.1 Faktor Strategi Komunikasi	27
2.4.2 Indikator Strategi Komunikasi.....	29
2.5 Pelayanan Publik.....	30
2.5.1 Tujuan Pelayanan Publik	35
2.5.2 Standart Pelayanan Publik	36
2.5.3 Bentuk Pelayanan Publik.....	38
2.5.4 Indikator Pelayanan Publik.....	38
2.6 Aparatur Sipil Negara	39
2.6.1 Kedudukan ASN	40
2.6.2 Fungsi, Tugas Dan Peran Aparatur Sipil Negara.....	41
2.7 Kerangka Konseptual.....	42
2.8 Kajian Penelitian Yang Relevan	43

BAB III	METODE PENELITIAN	56
3.1	Pendekatan Penelitian	56
3.2	Subjek Dan Objek Penelitian.....	57
3.3	Kategorisasi Penelitian	58
3.4	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	59
3.5	Sumber Data Penelitian	59
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1	Wawancara.....	60
3.6.2	Dokumentasi	61
3.7	Teknik Analisis Data	61
3.7.1	Reduksi Data.....	61
3.7.2	Penyajian Data	62
3.7.3	Penarikan Kesimpulan	62
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Gambaran Objek Penelitian	64
4.1.1	Sejarah Singkat Kecamatan Sei Tualang Raso.....	64
4.1.2	Deskripsi Informan.....	78
4.1.3	Tugas Pokok Dan Fungsi ASN Kelurahan.....	81
4.2	Hasil Penelitian	89
4.2.1	Analisis Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai	94
4.2.2	Hambatan yang Dihadapi dalam Menerapkan Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.....	99
4.3	Pembahasan	102
4.3.1	Analisis Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada	

	Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai	102
4.3.2	Hambatan yang Dihadapi dalam Menerapkan Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.....	110
BAB V	PENUTUP	113
5.1	Simpulan	113
5.2	Saran	115
	DAFTAR PUSTAKA	116
	LAMPIRAN 1	
	LAMPIRAN 2	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Tanjung Balai Tahun 2020-2022	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Luas Kelurahan di Kecamatan Sei Tualang Raso Luas.....	66
Tabel 4.2 Informan ASN.....	78
Tabel 4.3 Informan Masyarakat	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	42
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab Pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur Pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian Otonomi Daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal Pelayanan Publik. Pemberian Otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat. Disamping itu daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tata kelola Pemerintahan yang baik, transparan dan akuntabel (*good governance*) merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, bersih dan

bertanggungjawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Pemerintahan Kota Tanjungbalai, 2019).

Sumber Daya Manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibanding dengan sumber daya yang lain. Peningkatan sumber daya manusia yang dikelola dengan baik akan menentukan kesuksesan organisasi dimasa mendatang. Pengelolaan sumber daya manusia sendiri akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi pemerintah. Jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai. Kompleksitas pengelolaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang berlangsung saat ini.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara mempunyai arti penting dalam perbaikan sistem birokrasi menuju satu postur organisasi dan profil sumber daya manusia yang lebih efisien, efektif, accountable dan berkompetensi. Pengembangan Aparatur Sipil Negara kearah yang bersifat independen dan profesional terus dilaksanakan (Setiawan, Unde, & Farid, 2016).

Aparatur pemerintah merupakan alat utama menggerakkan jalannya proses pembangunan. Maju mundurnya suatu pembangunan akan sangat tergantung kepada keberhasilan kinerja aparatur pemerintah dalam hal ini tergantung pada tingkat pelayanan publik yang maksimal. Pelayanan publik merupakan salah satu

bentuk organisasi modern yang dirancang untuk menjalankan tugas-tugas yang berskala luas yang melibatkan sejumlah orang yang bekerjasama secara teratur, rapih dan terkoordinasi, dan sebagai bentuk organisasi modern, yang legal rasional, atau sebagai suatu lembaga yang bersifat rasional dan efektif untuk mencapai tujuan serta fungsinya adalah memberikan pelayanan terhadap siapa saja yang menghendaki pelayanan dari padanya (Merriam dalam Randang et al., 2016).

Pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian sasaran pemerintah yang menghendaki terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Peningkatan layanan publik tidak hanya berupa pengurusan administrasi akan tetapi pelayanan dasar berupa kesehatan, pendidikan, lingkungan dan ekonomi mikro merupakan bagian dari pelayanan publik yang tidak dapat dihindarkan dalam pemberian layanan (Kusumadinata & Fitriah, 2017).

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam upaya mewujudkan citra baik pemerintahan (*good governance*). ASN sebagai ujung tombak pelayanan publik dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan, perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya baik sebagai tanggung jawab formal maupun sebagai tanggung jawab moral (Suhifatullah, 2019). Dengan demikian,

pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat cara positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Asas dari pelayanan publik antara lain adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik (Kusumadinata & Fitriah, 2017).

Dalam pelayanan publik khususnya yang berlangsung tatap muka atau interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan, berarti melibatkan proses komunikasi. Ini berarti untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik, maka setiap pelaku pelayanan publik khususnya ASN harus dapat

memahami dan mempraktekkan prinsip-prinsip dalam komunikasi (Suhifatullah, 2019).

Dalam kenyataannya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat. Banyak fenomena yang terjadi pada masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah belum menyentuh langsung kepada kepentingan masyarakat, anggapan ini timbul dikarenakan sistem pelayanan yang ada mempunyai sistem yang tidak efisien, berbelit-belit, serta lambat dan tidak efektif. Pelayanan publik yang diberikan aparatur-aparatur pemerintah tidak mempunyai kepastian.

Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sering terjadi, khususnya pada Kota Tanjung Balai. Kota Tanjung balai terkenal dengan kebesaran budaya dan adat istiadat melayu. Tanjungbalai didiami oleh banyak suku yaitu Melayu, Jawa, Batak, Sunda, Nias, Tionghoa. Jumlah suku terbesar didominasi oleh suku Melayu. Masyarakat kota Tanjungbalai berbudaya Melayu Asahan. Adat istiadat Kota Tanjungbalai memberikan suatu pedoman yang memberi arah dan orientasi kepada kehidupan warga masyarakat. Ketentuan-ketentuan adat-istiadat dalam Kota Tanjungbalai dilakukan dalam bentuk undang undang, atau ungkapan yang berdasar kepada syariat Islam (Syahrída, 2021). Kota Tanjungbalai terus mengalami perkembangan dalam pertumbuhan jumlah penduduk. Adapaun pertumbuhan jumlah penduduk Kota Tanjungbalai yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Tanjungbalai Tahun 2020-2022

Kota	Jumlah penduduk (2020-2022)		
	2020	2021	2022
Tanjungbalai	176.027 jiwa	177.640 jiwa	179.589 jiwa

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023)

Kota Tanjungbalai terus mengalami pertumbuhan penduduk dari tahun 2020-2022. Pada tahun 2020 jumlah penduduk Kota Tanjungbalai mencapai 176.027 jiwa. Pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Tanjungbalai terus mengalami pertumbuhan mencapai 177.640 jiwa dan Pada tahun 2022 jumlah penduduk Kota Tanjung balai mencapai 179.589 jiwa.

Hasil survei kepatuhan pelayanan publik pada Kota Tanjungbalai memperoleh nilai terendah pada tahun 2018, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kota Tanjungbalai perlu ditingkatkan kembali, salah satunya pada Kecamatan Sei Tualang Raso. Kecamatan Sei Tualang Raso adalah salah satu Kecamatan yang berada di Kota Tanjung Balai, Provinsi Sumatera Utara. Kecamatan ini terdiri dari beberapa Kelurahan yaitu Kelurahan Keramat Kubah, Kelurahan Pasar Baru, Kelurahan Sei Raja, Kelurahan Sumber Sari, dan Kelurahan Muara Sentosa.

Pelayanan publik yang kurang efektif dan efisien salah satunya terjadi di Kelurahan yang ada di Kecamatan Sei Tualang Raso. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kelurahan dalam pelaksanaan sistem administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus suatu hal tertentu di Kantor Kelurahan. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya aparat kelurahan memiliki fungsi sebagai Abdi Negara dan abdi

masyarakat yang memiliki kewajiban untuk mengabdikan, berbakti, setia kepada Negara dan Pemerintah serta taat pada peraturan dengan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan di dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan yang tidak mencerminkan sikap untuk membantu dan meringankan permasalahan orang lain adalah bentuk pelayanan yang buruk.

Dalam pelayanan publik sering kali tidak memuaskan dan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Ketidakpuasan ini disebabkan karena rendahnya kemampuan sumberdaya aparatur pemerintah atau kurangnya profesionalisme aparatur dalam merespon tuntutan dan kebutuhan layanan publik sehingga telah memperparah krisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Fenomena yang terjadi, salah satunya di Kelurahan Pasar Baru, Kecamatan Tualang Raso yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan mulai dari fasilitas, personal, nyaman dan keramahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa pada Kantor Kelurahan Pasar Baru ditemukan oknum dari ASN yang mengalihkan pekerjaannya kepada pegawai lainnya, hal ini terjadi pada saat masyarakat datang untuk mengurus surat-surat penting seperti pengurusan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan hilang, surat domisili, surat keterangan usaha, surat pengantar pernikahan (NA), surat ahli waris dan lain-lain. Oknum tersebut akan mengatakan, seperti "*nanti ya, pegawai yang mengerjakan berkas ibu/bapak belum datang*". Namun demikian, apabila berkas yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah dikerjakan oleh pegawai tersebut, akan tetapi belum

ditindaklanjuti oleh Lurah untuk memperoleh tanda tangan karena Lurah sedang tidak berada di kantor karena sedang rapat di Kantor Camat atau di Kantor Walikota. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak dapat mengambil berkas yang telah dibuat tersebut. Maka pegawai akan mengatakan “*nanti datang lagi ya bapak/ibu Lurah sedang diluar*”.

Fenomena lainnya yang menjadi permasalahan dalam masyarakat adalah pegawai kantor kelurahan tidak ingin mengerjakan berkas atau pengurusan surat apabila waktu telah mendekati jam operasional kantor habis. Pegawai akan menolak untuk berkas masuk dan mengatakan “*besok lagi datang ya bapak/ibu karena kantor pun mau tutup lagian Lurah sudah tidak ada lagi di kantor*”. Tetapi tidak semua pegawai seperti itu ada juga pegawai di kelurahan yang melakukan pelayanan dengan baik contohnya walaupun jam kerja kantor sudah habis atau menunjukkan jam pulang tetapi masih ada beberapa ASN yang melayani warga tersebut dengan baik, masih menerima berkas keperluan masyarakat tersebut contohnya ketika warga datang ke kantor ingin membuat surat keterangan tetap dilayani dengan baik oleh ASN tersebut. Selain itu kenyamanan dan fasilitas di kantor kelurahan masih minim dikarenakan tidak tersedia tempat duduk yang cukup bagi masyarakat pada ruangan tunggu dan tidak adanya pendingin ruangan yang sangat mengganggu kenyamanan masyarakat pada saat menunggu antrian untuk memperoleh pelayanan dalam hal administrasi.

Misscommunication dengan ASN Kelurahan adalah fenomena lainnya yang sering terjadi kepada masyarakat dalam hal permintaan pembuatan surat keterangan bantuan sosial pada kantor kelurahan, dalam pengurusan surat

menyurat masih belum memiliki jadwal yang jelas dalam tahapan penyelesaiannya. Sebagai contoh apabila masyarakat ingin mengurus surat pengantar IMB maka masyarakat yang telah mengurus surat tersebut, akan dimintai untuk mengurusnya kembali.

Cara komunikasi juga menjadi hal yang krusial bagi masyarakat, komunikasi adalah bentuk pelayanan yang cukup baik dan telah dilaksanakan pada Kelurahan Pasar Baru ini. Hal ini sejalan dengan observasi peneliti yang menemukan bahwa ditemukan respon yang baik dari aparat kelurahan dalam menerima kedatangan masyarakat sehingga masyarakat merasa dibantu dan menghargai dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, juga ditemukan kontra dalam hal komunikasi yang dicerminkan oleh pegawai kelurahan. Hal ini dikarenakan adanya keluhan dari sebagian masyarakat yang merasa kecewa dengan cara komunikasi para ASN kelurahan, hal ini dikarenakan beberapa masyarakat yang tidak dilayani dengan maksimal dan tidak diberi solusi jika memiliki kepentingan kepada Lurah yang sedang tidak dapat ditemui. Sikap sopan dan santun adalah bentuk dari sifat ramah tamah yang sangat diperlukan dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan. Namun, masih ditemukan beberapa oknum pegawai yang acuh dan tidak menghiraukan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan pegawai dalam sikap ramah dan sopan santun akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Sopan santun yang kurang di tingkatkan dalam hal ini adalah sikap membedakan masyarakat dalam hal pengurusan administrasi. Dalam pelaksanaannya aparat kelurahan lebih mendahulukan masyarakat yang menjadi

pengguna layanan yang sudah dikenal seperti, keluarga atau teman dekat. Hal ini menyebabkan masyarakat lainnya tidak memperoleh layanan secara cepat karena telah didahulukan oleh golongan masyarakat yang lain.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dahlia, Harahap, & Lubis, 2020) yang menunjukkan bahwa pelayanan aparat Kelurahan Pasar Baru belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kepentingan masyarakat itu sendiri. Dilihat dari segi penampilan dan fasilitas dalam melayani masyarakat (*Tangibles*), dan *assurance* atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta *empathy* aparatur yang sudah berusaha membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat setempat. Kekurangan pegawai dalam bidang pelayanan dan penguasaan teknologi, sarana dan prasarana yang belum memadai saat pelayanan serta belum memiliki standar pelayanan khususnya surat menyurat.

Hal yang serupa juga dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yaitu program “Sijarla Terpadu” sangat membantu masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Solok terutama bagi masyarakat yang berdomisili di daerah sulit dan terisolir serta masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan yang bekerja dalam pelaksanaan Sijarla Terpadu, (Elnita, 2019). Harapan peneliti masyarakat yang ada di kelurahan se – Kecamatan Sei Tualang Raso terkhususnya yang berada jauh ataupun terisolir mendapatkan layanan yang seperti yang dilakukan oleh Dinas

kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dapat diberikan juga oleh kantor kantor Kelurahan yang berada di Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai agar masyarakat dapat merasakan kepedulian Pemerintah kepada masyarakat itu sendiri.

Kualitas kerja ASN, efektifitas Kerja ASN serta pemafaaatan kemajuan teknologi juga mempengaruhi pelayanan, hal ini dapat dilihat dari cara ASN melayani masyarakat dengan cepat dan ramah serta sesuai dengan alur pelayanan yang tertera sesuai dengan SOP kantor kantor kelurahan seperti yang dikemukakan oleh (Ahmad Andra Syahly Prima, 2018) dimana Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda, Iir Samarinda dinilai sudah baik.

Strategi komunikasi yang dilakukan BAPPENDA UPTB – UPPD Kabupaten Sumbawa telah sesuai dengan konsep strategi komunikasi Anwar Aripin yaitu mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode dan melakukan seleksi penggunaan media (Putri Karlina Nurhayati dan lalu Ahmad Taufik, 2022)

Komunikasi yang baik adalah kunci dalam memberikan pelayanan publik bagi pengguna pelayanan. Hal ini bertujuan memberikan rasa hormat dan saling menghargai satu dengan yang lain. Komunikasi yang etis menjadi sangat penting dilakukan ASN dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Namun nyatanya sampai saat ini masih sangat mudah menemukan ASN maupun pejabat publik, baik dilingkungan eksekutif, legislatif maupun yudikatif yang masih menggunakan cara-cara komunikasi arogan, feodal, tidak bersahabat, kampungan, dan tidak mencerminkan peribadi yang terdidik. Dalam hal pelayanan, banyak

ditemukan ASN atau pejabat publik yang mengatakan sesuatu terhadap publik dengan intonasi tinggi dan kasar dengan bahasa tubuh yang mencerminkan kesombongan. Hal tersebut tentunya sangat memprihatinkan karena apa yang ditunjukkan pejabat publik akan dicontoh oleh masyarakat.

Dalam meningkatkan profesionalitas aparatur sipil negara perlu menampilkan perilaku komunikasi yang efektif dominannya terletak pada pengetahuan dan empati. Artinya untuk menampilkan perilaku komunikasi yang profesional maka aparatur sipil negara seharusnya menampilkan prinsip *empathiveness* dan *responsiveness* yang diikuti oleh peningkatan pengetahuan dan keterampilan kerja secara *sustainable* dengan motivasi kerja yang akuntabel dan melayani (Hasan, 2020).

Dalam proses komunikasi, komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan tujuan agar komunikan mengerti yang dimaksud oleh komunikator. Yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi adalah, pesan yang diterima oleh komunikan harus sesuai dengan pesan yang dimaksud dan disampaikan oleh komunikator. Dalam proses tersebut, tentunya ada berbagai aspek yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi. Aspek-aspek yang mempengaruhi proses komunikasi dapat dimengerti lebih mudah dengan mengamati model komunikasi (Vardhani & Tyas, 2019).

Komunikasi yang berhasil seringkali disebut komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah saat komunikator berhasil menyampaikan apa yang dimaksud, di mana rangsangan yang disampaikan dan yang dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan

dipahami oleh penerima (Tubbs & Moss dalam (Vardhani & Tyas, 2019). Untuk mencapai komunikasi yang efektif, diperlukan strategi. Strategi ini diperlukan untuk memperkecil kemungkinan terjadinya miskomunikasi. Miskomunikasi bisa terjadi karena berbagai faktor, salah satunya adalah perbedaan bahasa.

Dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan setiap program pembangunan. Oleh karena itu dukungan masyarakat hendaknya selalu mendapat perhatian dan selalu diusahakan keberadaannya dalam setiap kesempatan. Namun untuk menggerakkan masyarakat agar ikut terlibat aktif dalam pembangunan maka dibutuhkan strategi komunikasi yang baik oleh seorang pemimpin. Strategi komunikasi menurut Effendi (dalam Surahmi & Farid, 2018) merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*Communication Planning*) dan manajemen (*Communications Management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi.

Dengan adanya strategi komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja yang baik bagi para aparatur sipil negara. Kinerja ASN adalah perilaku yang nyata ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi dan prinsip-prinsip yang ditetapkan baik dalam kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Kinerja tersebut merupakan keadaan yang dilaporkan, transparan, dan dikonfirmasi kepada pihak-pihak

tertentu untuk mengetahui keberhasilan dalam mencapai visi lembaga, serta mengetahui dampak negatif dan positif dari suatu operasional kebijakan yang ditetapkan baik dalam hal kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja (Kadarisman, 2019).

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Dalam Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam menerapkan strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.

2. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam menerapkan strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah uraian-uraian yang berguna secara teoritis mengenai strategi komunikasi khususnya strategi komunikasi ASN tingkat kelurahan.

2. Manfaat Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dalam penelitian-penelitian tentang strategi komunikasi khususnya strategi komunikasi ASN tingkat kelurahan.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak-pihak terkait khususnya kelurahan dalam menyusun strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori komunikasi

Teori komunikasi adalah konseptualisasi atau penjelasan logis dan empiris tentang suatu fenomena atau peristiwa komunikasi yang terjadi dalam kehidupan manusia. Peristiwa komunikasi itu mencakup produksi, proses, dan pengaruh dari sistem-sistem tanda dan lambang yang terjadi dalam proses interaksi manusia. Teori memiliki sifat terbatas, karena teori pada dasarnya adalah konstruksi ciptaan individual manusia. Dalam arti, pengembangan suatu teori tergantung pada cara pandang si pencipta teori, sifat dan aspek hal yang diamati, serta kondisi-kondisi lain yang mengikat seperti waktu, tempat dan lingkungan di sekitarnya (Mukarom, 2021).

Tujuan teori komunikasi adalah untuk melihat, menemukan, mengorganisasikan dan merepresentasikan fakta-fakta dalam suatu peristiwa komunikasi. Oleh karena itu, teori komunikasi berfungsi sebagai alat untuk : mengorganisasikan dan menyimpulkan tentang sesuatu hal, memfokuskan, menjelaskan, pengamatan, membuat prediksi, heuristik, komunikasi, kontrol dan generatif (Mukarom, 2021).

Model secara sederhana bisa dipahami sebagai representasi suatu fenomena, baik nyata maupun abstrak dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut. Sebagai suatu gambaran yang sistematis sebuah model bisa menunjukkan berbagai aspek dari suatu proses.

Model dipahami sebagai cara untuk menunjukkan sebuah objek, yang didalamnya dijelaskan kompleksitas suatu proses, pemikiran dan hubungan antara unsur-unsur yang mendukungnya. Model lebih sebagai penyederhanaan teori yang disajikan dalam bentuk gambar. Selain itu, model juga berfungsi sebagai alat bantu untuk mempermudah penjelasan tentang fenomena komunikasi dengan merepresentasikan secara abstrak. Oleh karena itu model bisa disebut sebagai gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori atau penyederhanaan teori (Mukarom, 2021).

2.2 Definisi Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Kata sama yang dimaksudkan adalah sama makna. Jadi dalam pengertian ini, komunikasi berlangsung manakala orang-orang yang terlibat di dalamnya memiliki kesamaan makna mengenai suatu hal yang tengah dikomunikasikannya itu. Dengan kata lain, jika orang-orang yang terlibat didalamnya saling memahami apa yang dikomunikasikannya itu, maka hubungan antara mereka bersifat komunikatif. Secara terminologis, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan seseorang kepada orang lain. Pengertian ini memberikan pemahaman kepada kita bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang atau manusia, sehingga komunikasi seperti ini disebut sebagai *Human Communication* (komunikasi manusia) (Nurhadi, Kurniawan, Studi, Komunikasi, & Garut, 2017).

Komunikasi merupakan bagian paling mendasar dalam kehidupan manusia. Komunikasi yang memungkinkan manusia membangun suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apapun yang

mereka hadapi. Dengan komunikasi, manusia mempelajari dan menerapkan cara-cara untuk mengatasi permasalahan dalam kehidupan sosial (Mulyana dalam Ramadanty, 2014).

Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang saling mendalam (Rogers & Kincaid, dalam Vardhani & Tyas, 2019). Komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan dapat berhasil apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak, sipengirim dan sipenerima informasi dapat memahaminya. Hal ini tidak berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut, tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut. Dalam keadaan seperti inilah baru dapat dikatakan komunikasi telah berhasil baik (komunikatif) (Wijaya dalam Dwihartanti, 2014).

Proses komunikasi ditujukan untuk menciptakan penyampaian suatu pesan kepada orang lain, yaitu dengan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif artinya, bila terjadi pengertian, menimbulkan kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang semakin baik, dan perubahan perilaku. Komunikasi yang efektif juga bisa diartikan terjadi bila ada kesamaan antara kerangka berpikir dalam bidang pengalaman antara komunikator dengan komunikan. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif maka harus dilakukan persiapan-persiapan secara matang terhadap seluruh komponen proses komunikasi, yaitu, komunikator, pesan, saluran komunikasi, komunikan, efek dan umpan balik.

Bahkan dengan kata lain, proses komunikasi yang akan dilakukan harus didahului dengan upaya pemeriksaan terhadap pertanyaan-pertanyaan, siapa komunikatornya?, apa pesannya?, melalui media apa?, sasarannya siapa?, dan bagaimana efeknya pada sasaran. Dan berdasarkan hal di atas, di sini pemakalah akan membahas tentang fungsi dan tujuan komunikasi (Karyaningsih, 2018).

Komunikasi dikatakan baik apabila komunikasi itu efektif. Dengan komunikasi yang efektif diharapkan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Salah satu indikator keefektifan komunikasi adalah apabila memenuhi sejumlah syarat tertentu, dimana salah satunya adalah komunikasi yang mampu menimbulkan kesenangan diantara pihak yang terlibat di dalamnya. Upaya untuk menimbulkan rasa kesenangan saat berkomunikasi adalah dengan menggunakan apa yang disebut dengan komunikasi fatis (*phatic communication*). Menurut Vladimir Zegarac dalam “*What is Phatic Communication*” Upaya untuk menimbulkan rasa kesenangan saat berkomunikasi adalah dengan menggunakan apa yang disebut dengan komunikasi fatis (*phatic communication*) (Ramadanty, 2014).

Model komunikasi yang dirumuskan oleh Harold D. Lasswell berbunyi: *who, says what, in which channel, to whom, with what effect*. Ini bermakna, model komunikasi meliputi (i) siapa yang menyampaikan, (ii) apa yang disampaikan, (iii) melalui saluran apa, (iv) kepada siapa, dan (v) apa pengaruhnya. Model komunikasi ini disebut oleh para ahli sebagai ‘salah satu model yang terdahulu dan paling berpengaruh’ (Shoemaker dalam Vardhani & Tyas, 2019). Kelima aspek dalam model komunikasi tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan

komunikasi. Misalnya, latar belakang komunikator akan mempengaruhi gaya bicara, cara penyampaian, dan sebagainya. Hal ini berlaku juga bagi komunikator, di mana latar belakang komunikator akan memengaruhinya dalam memproses dan menginterpretasi pesan (Vardhani & Tyas, 2019).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah pemberitahuan atau pertukaran yang bersifat bersama-sama. Komunikasi terdiri dari pembawa pesan, isi pesan, media, penerima pesan dan pengetahuan atau pemahaman masing-masing pihak. Tujuan akhir dari sebuah komunikasi adalah penerima pesan dapat mengerti dan memahami pesan yang disampaikan pemberi pesan. Komunikasi mampu menjelaskan keinginan kepada lawan bicara dengan sederhana namun tepat atau akurat.

2.2.1 Fungsi Komunikasi

Menurut William I. Gordon (Zuwirna, 2016) mengemukakan lima kategori fungsi komunikasi yaitu komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental. Berikut ini adalah uraian dari lima fungsi komunikasi tersebut :

1. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri. Deddy Mulyana (dalam Zuwirna, 2016) mengatakan bahwa manusia yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia lainnya tidak mungkin mempunyai kesadaran bahwa dirinya adalah manusia. Selain itu, komunikasi juga berfungsi untuk meaktualisasikan diri. Bila seseorang berdiam diri, orang lain akan memperlakukannya seolah-olah kita tidak eksis, namun apabila

individu berbicara, maka akan menunjukkan bahwa seseorang tersebut ada di dalam lingkungan yang sama.

2. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan kita. Perasaan-perasaan tersebut cenderung dikomunikasikan secara nonverbal. Perasaan sayang, benci, marah, simpati dapat disampaikan secara verbal, namun terutama lewat ekspresi nonverbal.
3. Komunikasi ekspresif dapat disalurkan melalui bentuk-bentuk seni seperti musik, tarian, gerak tubuh, lukisan, novel, dan puisi. Melalui seni tersebut orang dapat mengekspresikan ketidakpuasan, kekecewaan, kritik, semangat, cinta, sayang, bahkan mengekspresikan pandangan hidup seseorang.
4. Komunikasi ritual merupakan komunikasi yang sering dilakukan secara kolektif. Sekelompok masyarakat sering melakukan upacara-upacara ritual untuk memperingati hal-hal tertentu seperti peristiwa kelahiran, perkawinan, dan kematian. Ada hal-hal yang kadang-kadang terlihat tidak rasional tetapi dilakukan sebagai kegiatan ritual. Komunikasi ritual ini kadang-kadang bersifat mistik dan sulit dipahami oleh orang-orang di luar komunitas tersebut. Kegiatan ritual memungkinkan para pesertanya berbagi komitmen emosional, pengabdian serta perekat bagi perpaduan mereka.
5. Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan diantaranya menginformasikan, mengajak, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku atau menggerakkan suatu tindakan, atau menghibur.

Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan mengandung muatan persuasif dalam arti pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan layak untuk dipercayai.

2.3 Hambatan Dalam Komunikasi

Komunikasi juga berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik untuk jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang. Namun komunikasi sering tidak berhasil karena adanya gangguan atau hambatan yang dapat merusak komunikasi yang meliputi (Zuwirna, 2018):

1. Gangguan

Meliputi gangguan baik dalam bentuk gangguan mekanik maupun gangguan semantik.

2. Kepentingan. Dalam komunikasi setiap orang hanya akan mendengarkan pesan yang berkaitan dengan kepentingannya. Kepentingan tidak hanya mempengaruhi perhatian, tetapi juga mempengaruhi daya tanggap, perasaan, pikiran, dan tingkah laku.

3. *Prejudice* atau prasangka.

Prasangka yang menyebabkan seseorang tidak dapat berfikir secara objektif. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar syakwasangka tanpa menggunakan pemikiran yang rasional.

4. Motivasi terpendam

Komunikasikan akan mengabaikan komunikasi bila tidak sesuai dengan motivasinya.

2.4 Strategi Komunikasi

Istilah strategi berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratus* = militer dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang, dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang. Konsep strategi militer seringkali diadaptasi dan diterapkan dalam dunia bisnis, strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha suatu organisasi.

Komunikasi sebagai aktivitas dasar manusia, hal ini disebabkan tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Dalam suatu organisasi diperlukan adanya strategi komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Komunikasi dalam suatu organisasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi (Iskandar, 2021).

Strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi (Kalianda, 2018).

Strategi komunikasi merupakan suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala besar melalui transfer ide-ide baru

(Liliweri & Lada, 2021). Strategi komunikasi berkaitan dengan perencanaan komunikasi sampai dengan pelaksanaan komunikasi. Pada faktor ini, seorang komunikator dituntut untuk pandai membuat siasat agar tujuan komunikasi yang akan ia lakukan dapat dicapai. Seperti halnya dengan strategi dalam bidang apapun, maka strategi komunikasi harus didukung oleh teori, sebab teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya (Nurhadi et al., 2017).

Strategi komunikasi merupakan penggabungan antara perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*management communication*) dalam mencapai tujuannya. Dalam mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus menampilkan operasionalnya secara taktis, dalam arti pendekatan bisa berubah sewaktu waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Dalam strategi komunikasi ketika kita sudah memahami sifat komunikan, dan memahami efek yang ditimbulkan dari mereka, maka sangatlah penting dalam memilih cara apa yang baik untuk berkomunikasi, karena ini berkaitan dengan media apa yang akan kita gunakan.

Menurut Effendy (dalam Elnita, Ernita Arif, 2019), intinya strategi adalah perencanaan atau planning dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya bisa dicapai melalui taktik operasional. Sebuah strategi komunikasi hendaknya meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak sasaran. 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.

Ada dua alasan mengapa kegiatan komunikasi memerlukan strategi. Pertama, karena pesan yang kita sampaikan harus diterima dalam arti *receive* tetapi ada juga *accepted*. Kedua, agar kita bisa mendapatkan respon yang diharapkan. Dalam hal ini, strategi tidak bisa dipisahkan dari proses komunikasi yang melibatkan komponen-komponen seperti komunikator, pesan, saluran, komunikan dan efek. Strategi adalah langkah-langkah atau jalan-jalan penunjuk yang meyakinkan yang harus ditempuh dalam mencapai tujuan, strategi sifatnya jangka panjang, sedangkan taktik sifatnya jangka pendek. Strategi dan taktik adalah cara untuk melaksanakan perencanaan (Kalianda, 2018).

Dalam merumuskan strategi komunikasi, selain perumusan tujuan yang jelas, juga memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Adapun langkah - langkah pengenalan khalayak dan sasaran adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Khalayak

Mengetahui khalayak haruslah merupakan langkah pertama bagi komunikator dalam usaha komunikasi yang efektif. Khalayak itu tidak pasif melainkan aktif sehingga antara komunikator dan komunikan bukan hanya terjadi hubungan, tetapi juga saling mempengaruhi. Artinya, khalayak dapat dipengaruhi oleh komunikan atau khalayak. Untuk menjalin komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus terdapat persamaan kepentingan.

2. Menyusun Pesan

Setelah mengenal khalayak dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi ialah menyusun pesan yaitu menentukan teman dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak ialah mampu membangkitkan perhatian. Hal ini sesuai dengan *Attention To Action Procedure (AA Procedure)* yaitu membangkitkan perhatian (*attention*) yang selanjutnya menggerakkan seseorang atau banyak orang melakukan suatu kegiatan (*action*) sesuai tujuan yang dirumuskan.

3. Menetapkan Metode

Dalam dunia komunikasi metode penyampaian itu dapat dilihat dari dua aspek yaitu: menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Hal tersebut diuraikan lebih lanjut bahwa yang pertama, semata-mata melihat komunikasi itu sendiri dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya. Sedangkan yang kedua yaitu melihat komunikasi itu dari segi bentuk pernyataan atau pesan dan maksud yang dikandung. Olehnya itu, yang pertama (menurut cara pelaksanaannya), dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu *redundancy (repetition)* dan *canalizing*. Sedangkan yang kedua menurut (menurut bentuk isinya) dikenal dengan sebutan metode informatif, persuasif, deduktif dan kursif.

4. Seleksi dan Penggunaan

Media Penggunaan sebagai alat penyalur ide, dalam rangka merebut pengaruh dalam masyarakat, dalam awal abad 21 adalah suatu hal yang merupakan keharusan. Media massa dapat menjangkau sejumlah besar

khalayak, dan sekarang ini rasanya tidak bisa hidup tanpa surat, radio dan televisi. Semua alat tersebut merupakan alat komunikasi, selain berfungsi sebagai alat penyalur juga mempunyai fungsi yang kompleks. Selain harus berfikir dalam jalani faktor-faktor komunikasi juga hubungannya dengan situasi sosial-psikologis, harus diperhitungkan dikarenakan masing-masing medium tersebut mempunyai kemampuan dan kelemahan tersendiri sebagai alat komunikasi.

2.4.1 Faktor Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi berkaitan dengan perencanaan komunikasi sampai dengan pelaksanaan komunikasi. Pada faktor ini, seorang komunikator dituntut untuk pandai membuat siasat agar tujuan komunikasi yang akan ia lakukan dapat dicapai. Berhasil atau tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi, strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Kalianda, 2018).

1. Pesan yang hendak disampaikan harus disusun secara sistematis. Untuk menyusun sebuah pesan, baik berupa pidato maupun percakapan, maka harus mengikuti urutan-urutan, misalkan dalam bentuk tulisan, maka ada pengantar, pernyataan, argumen, dan kesimpulan. Allan H. Monroe membuat teknik penyusunan pesan yang kemudian disebut “*motivated sequence*” dan ini merupakan teknik penyusunan pesan paling terkenal dan paling awal ia lakukan, yaitu :

- a. *Attention* (perhatian)
 - b. *Need* (kebutuhan)
 - c. *Satisfaction* (kepuasan)
 - d. *Visualization* (visualisasi), dan
 - e. *Action* (tindakan).
2. Pesan yang disampaikan komunikator harus mampu menarik perhatian komunikan. Pesan yang menarik adalah pesan yang memiliki keterkaitan dengan sesuatu yang dibutuhkan komunikan sekaligus memberikan cara-cara untuk mendapatkan kebutuhan tersebut. Jika pesan tidak terkait dengan kebutuhan komunikan, terlebih tidak memberikan cara bagaimana mendapatkan kebutuhan yang dimaksudkan, maka pesan yang disampaikan komunikator itu dianggap tidak penting, dan karena dianggap tidak penting maka komunikan tidak akan memperhatikan pesan tersebut. Oleh karenanya, sebelum menyampaikan pesan komunikasinya, komunikator hendaknya melakukan identifikasi kebutuhan yang diinginkan *audience* (komunikan).
3. Pesan harus mudah dipahami oleh komunikan. Dalam menyampaikan pesan ini biasanya dipengaruhi oleh faktor semantis, yakni menyangkut penggunaan bahasa sebagai alat untuk menyalurkan fikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan. Agar komunikasi berjalan lancar, maka gangguan semantic ini harus diperhatikan oleh komunikator, sebab jika terjadi kesalahan ucap atau kesalahan tulis, maka akan menimbulkan salah pengertian (*mis-understanding*), atau salah tafsir (*misinterpretation*), yang

pada gilirannya dapat menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*). Agar komunikasi berjalan efektif, bahasa yang digunakan sebaiknya yang mengandung pengertian denotatif (mengandung makna seperti yang tercantum dalam kamus dan diterima secara umum oleh kebanyakan orang yang memiliki kesamaan budaya dan bahasanya). Dalam menghilangkan hambatan semantic dalam komunikasi, komunikator harus mengucapkan pernyataannya dengan jelas dan tegas, memilih kata-kata yang tidak menimbulkan persepsi yang salah, dan disusun dalam kalimat-kalimat yang logis (Nurhadi et al., 2017)

2.4.2 Indikator Strategi Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam menerapkan strategi komunikasi terdapat komponen dan indikator yang digunakan sebagai alat untuk melakukan evaluasi terhadap proses komunikasi dan evaluasi terhadap masing-masing elemen komunikasi yang meliputi (Luas, Sondakh, & Londa, 2020):

1. *Who* (Siapa sumber/ komunikator)
komunikator adalah pelaku/pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau melalui suatu komunikasi.
2. *Says what?* (Apa pesan yang disampaikan)

Seperangkat simbol verbal/non verbal yang mewakili perasaan, nilai dan gagasan. Terdapat 3 komponen pesan yaitu makna, simbol untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan.

3. *In which Channel* (Media apa yang digunakan)

Sarana atau wahana sebagai alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka), maupun tidak langsung (melalui media cetak/elektronik).

4. *To Whom* (Siapa komunikasinya)

Meliputi orang atau kelompok organisasi/suatu Negara yang menerima pesan dari sumber.

5. *With what Effects* (Dampak atau efek apa yang diharapkan)

Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan, *field research*, yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mencari dan mengumpulkan data.

2.5 Pelayanan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) Perihal atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai; perial/cara melayani, servis jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut,

maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Sinambela (Elnita, Ernita Arif, 2019) pengertian pelayanan publik adalah, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik sebagai bagian dari kehidupan komunikasi menemukan urgensinya untuk membangun etika di dalamnya. Pelayanan publik dan ruang publik tidak hanya sekedar tempat fisik yang dipahami awam, tapi juga sebuah entitas yang luas dimensinya. Ia bisa berupa kebudayaan, cara hidup, cara interaksi dan juga lanskap politik lainnya. Pada titik inilah, maka problem pembacaan atas dimensi komunikasi, terutama etika komunikasi amat penting dan berharga.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Sipil Negara No 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya

Dalam memberikan pelayanan terhadap publik adalah kewajiban utama pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki aspek dimensional, oleh karena itu dalam pembahasan dan menerapkan strategi pelaksanaannya tidak dapat hanya didasarkan pada satu aspek saja, misalnya hanya aspek ekonomi atau aspek politik. Pendekatannya harus terintegrasi melingkupi aspek lainnya, seperti aspek sosial budaya, kondisi geografis dan aspek hukum/peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2015a).

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sama apa yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu dengan biaya murah, dengan waktu pengerjaan cepat dan dengan mutu yang bagus maka pemerintah tidak seharusnya mengeluarkan berbagai surat izin seperti SIM, KTP, IMB, akte kelahiran dengan biaya mahal,

pengerjaan yang tidak pernah selesai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan (Yayat, 2017).

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Memang selama ini image pelayanan publik yang buruk tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan image buruk tersebut yang

paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan aparatur dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat/ publik yang harus dilayani (Hardiyansyah, 2015a).

Keputusan Menteri PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009). Mengatakan Definisi Pelayanan Publik segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah unit kerja pada instansi pemerintah secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator. pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz bahwa kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Suaib, 2021).

Berdasarkan paparan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa publik adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi

tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan dan sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.5.1 Tujuan Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan disegerakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara, persyaratan-persyaratan pelayanan pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal: keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum dalam hal: waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi, sistem dan fasilitas dan peralatan.

5. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan kedisiplinan petugas kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
6. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
7. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

2.5.2 Standart Pelayanan Publik

Komponen standar pelayanan publik menurut Pasal 21 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi (Nuriyanto, 2014):

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

2.5.3 Bentuk Pelayanan Publik

Adapun pelayanan umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Monir (SUAIB, 2021) mengatakan bahwa ada beberapa bentuk pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.
2. Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
3. Pelayanan bentuk perbuatan sering kombinasi dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan.

2.5.4 Indikator Pelayanan Publik

Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Rianti et al., n.d.) menyatakan ada lima indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
4. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.6 Aparatur Sipil Negara

Aparatur sipil negara adalah profesi dari orang yang bekerja pada instansi pemerintah yang terdiri dari pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja, memiliki tugas dan tanggung jawab dalam suatu instansi pemerintah dan digaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Salah satu hal yang membedakan keduanya adalah hak menerima jaminan pensiun dan hari tua. Aparatur Sipil Negara Pemerintah dengan Perjanjian Kerja tidak berhak menerima jaminan pensiun dan hari tua.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, “Aparatur Negara” di definisikan sebagai “alat kelengkapan negara”, terutama yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pembahasan tentang ASN

merupakan bagian dari manajemen kepegawaian negara di bawah kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintah (Pasal 4 ayat 1 UUD NRI 1945). ASN adalah penyelenggara negara yang terdapat dalam semua lini pemerintah.

Dengan terbitnya Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 yang mengatur tentang Aparatur Sipil Negara atau ASN maka aparatur pemerintah seperti pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja telah menjadi sebuah profesi yang memiliki asas, nilai dasar, pengembangan kompetensi, kode perilaku, dan kode etik. Layaknya profesi lainnya maka ASN harus dapat bekerja secara profesional serta memiliki kompetensi, objektivitas transparansi, kinerja, dan kualifikasi. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah bebas dari kepentingan politik dan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.

2.6.1 Kedudukan ASN

Kedudukan atau status jabatan PNS dalam sistem birokrasi selama ini dianggap belum sempurna untuk menciptakan birokrasi yang profesional. Untuk dapat membangun profesionalitas birokrasi, maka konsep yang dibangun dalam UU ASN tersebut harus jelas. Berikut beberapa konsep yang ada dalam UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan jenisnya, Pegawai ASN terdiri atas:

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS), PNS merupakan warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan, memiliki nomor induk pegawai secara nasional.

2. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). PPPK adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian berdasarkan perjanjian kerja sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan (Haeli, 2018).

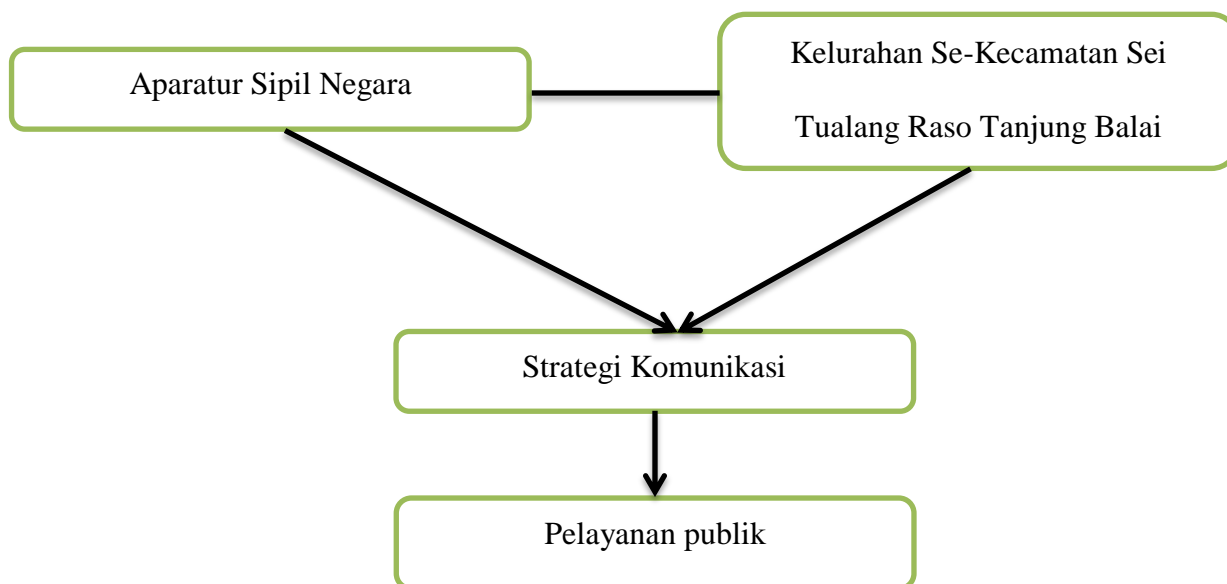
Pegawai ASN berkedudukan sebagai aparatur negara yang menjalankan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah serta harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik. Pegawai ASN dilarang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik. Selain untuk menjauhkan birokrasi dari pengaruh partai politik, hal ini dimaksudkan untuk menjamin keutuhan, kekompakan dan persatuan ASN, serta dapat memusatkan segala perhatian, pikiran, dan tenaga pada tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu dalam pembinaan karier pegawai ASN, khususnya di daerah dilakukan oleh pejabat berwenang yaitu pejabat karier tertinggi (Haeli, 2018).

2.6.2 Fungsi, Tugas Dan Peran Aparatur Sipil Negara

1. Pegawai ASN berfungsi sebagai berikut (Sudarman, 2021):
 - a. Pelaksanaan kebijakan publik.
 - b. Pelayanan publik dan,
 - c. Perekat dan pemersatu bangsa
2. Pegawai ASN bertugas (Sudarman, 2021):
 - a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Republik Indonesia.
- d. Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

2.7 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

ASN berfungsi, bertugas dan berperan untuk melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu ASN harus mengutamakan kepentingan publik dan masyarakat luas dalam menjalankan fungsi dan tugasnya tersebut. Harus mengutamakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Dalam melaksanakan tugasnya di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Tanjung Balai para ASN harus dapat membantu masyarakat dalam mengurus keperluan

dalam hal administrasi seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat pengantar nikah dan lainnya. Dalam hubungan dengan masyarakat diperlukan komunikasi yang baik sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh masyarakat dengan baik pula. Komunikasi adalah suatu proses melalui seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak). Dalam menciptakan komunikasi yang baik diperlukan strategi yang tepat. Strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya strategi yang tepat maka akan memberikan pelayanan publik yang maksimal dan optimal kepada masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat atas barang, jasa atau pelayanan administratif. Dengan demikian pelayanan administrasi ini dapat dilakukan oleh pegawai ASN di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Tanjung Balai.

2.8 Kajian Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini peneliti menyajikan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik. Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan dalam penyusunan penelitian kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti Dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dahlia (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai	Pelayanan Aparat Kelurahan Pasar Baru Belum Memenuhi Harapan Masyarakat, Dimana Masyarakat Masih Merasakan Kelemahan-Kelemahan Yang Berdampak Pada Kepentingan Masyarakat Itu Sendiri. Namun Secara Keseluruhan Kualitas pelayanan Di Kantor Kelurahan pasar Baru Terkait Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Dapat Dikatakan Cukup Baik. Dilihat dari segi penampilan Dan Fasilitas Dalam Melayani Masyarakat (Tangibles), Dan Assurance Atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian Pelayanan, Serta empat hyaparatur Yang Sudah berusaha membangun komunikasi Dan

		<p>Hubungan Yang Baik dengan masyarakat Setempat. Namun Tentunya Kelurahan Pasar Baru Juga Memiliki Hambatan Dalam Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru, Diantaranya : Kekurangan Pegawai Dalam Bidang Pelayanan Dan Penguasaan Teknologi, Sarana Dan Prasarana Yang Belum Memadai Saat Pelayanan Serta Belum Memiliki Standar Pelayanan Khususnya Surat Menyurat.</p>
	<p>Persamaan Penelitian</p>	<p>Perbedaan Penelitian</p>
	<p>Dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu, menggunakan metode Kualitatif, sama – sama menganalisa tentang pelayanan publik, selain itu sama – sama bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di kantor – kantor kelurahan.</p>	<p>Dalam penelitian yang diteliti oleh penulis lebih mengarah kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada kemampuan pegawai dan sarana prasana kantor kelurahan tersebut.</p>

2.	Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi (2019)	Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu“ Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok	Program “Sijarla Terpadu“ Ini Sudah Berjalan Dari Tahun 2018 Hingga Saat Ini Dan Hasil Dari Program Sijarla Terpadu Ini Sangat Membantu Masyarakat Yang Tidak Bisa Datang Ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Terutama Bagi Masyarakat Yang Berdomisili Di Daerah Sulit Dan Terisolir Serta Masyarakat Puas Akan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Pelayanan Yang Bekerja Dalam Pelaksanaan Sijarla Terpadu
	Persamaan Penelitian		Perbedaan Penelitian
	Dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu, sama-sama menggunakan metode kualitatif, sama-sama memberikan pelayanan kepada masyarakat		Dalam penelitian ini penulis lebih kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada pelayanan langsung ke daerah yang jauh dari kantor pelayanan.

3.	Ahmad Andra Syahly Prima (2018)	Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Samarinda	Kualitas Kerja Yang Dihasilkan Oleh Aparatur Kelurahan Sungai Dama Dinilai Sudah Baik, Hal Ini Dapat Dilihat Dari Cara Aparatur Melayani Masyarakat Dengan Cepat Dan Ramah Serta Sesuai Dengan Alur Pelayanan Yang Tertera Dikelurahan Sungai Dama.
Persamaan Penelitian		Perbedaan Penelitian	
Dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu, sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama melayani masyarakat yang datang ke kantor kelurahan.		Dalam penelitian yang diteliti oleh penulis lebih mengarah kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada kualitas dari pada pelayanan serta perlakuan pegawai kepada masyarakat.	
4.	Naldi Vadillah (2021)	Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan	Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Makassar Telah

	Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Makassar	Memberikan Dampak Dengan Adanya Aduan Dan Laporan Yang Masuk. Strategi Komunikasi Yang Diterapkan Dengan Memanfaatkan Kemajuan Teknologi Informasi Yang Sangat Maju Salah satunya dengan Membuat Pamflet Atau Video Pendek Tentang Lapor. Hal Ini Telah Berjalan Dengan Baik Meskipun Masih Banyak Faktor Yang Menghambat Namun Dapat Diminimalisir Dengan Adanya Faktor Pendukung Didalamnya.
	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Dalam penelitian yang diteliti oleh penulis lebih mengarah kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat secara langsung, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada pelayanan yang berbasis kepada website atau tidak langsung.

5.	Anjelita Eglia Kornelia Panguliman (2018)	Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan)	Tugas Dan Fungsi Aparatur Sipil Negara Yang Ada Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Minahasa Bagian Administrasi Belum Bisa Dikatakan Maksimal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Hal Ini Diakibatkan Akan Kesadaran Tugas Pokok Dan Fungsi Masih Minim Dan Tingkat Profesionalisme Yang Belum Optimal Sehingga Berdampak Pada Efektivitas Kerja Dari Aparatur Sipil Negara Itu Sendiri.
	Persamaan Penelitian		Perbedaan Penelitian
	Dalam jurnal ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.		Dalam penelitian ini penulis lebih kepada cara ASN Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat secara langsung, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada sistem administrasi pelayanan yang ada pada kantor tersebut

6	Rahmadhona Fitri Helmi (2016)	Urgensi Strategi Komunikasi Dalam Menunjang Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di BPMPTSP Kota Padang	<p>BPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, baik penanaman modal dalam negeri (PMDN), maupun penanaman moda asing (PMA) mengacu pada peraturan Walikota No. 61 tahun 2015. Di dalamnya menjelaskan jenis-jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh BPMPTSP kepada masyarakat.</p> <p>BPMPTSP senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berinvestasi di Kota Padang. Ini dapat dilihat dari dikeluarkannya kebijakan oleh Pemerintah Daerah Kota Padang, yaitu Perda Insentif no 11 tahun 2009 terkait dengan kemudahan-kemudahan apa saja yang dapat diterima oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan izin di Kantor BPMPTSP Kota Padang.</p>
---	-------------------------------	---	--

	Persamaan Penelitian		Perbedaan Penelitian
	<p>Dalam jurnal ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama memberikan pelayanan surat-menyurat untuk kepentingan masyarakat itu sendiri.</p>		<p>Dalam penelitian yang diteliti oleh penulis lebih mengarah kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat secara langsung, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada kualitas dan keefektifitas para petugas pelayanan yang ada pada kantor pelayanan tersebut.</p>
7	<p>Aprilia Lianjani (2018)</p>	<p>Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Program Smart City</p>	<p>Pemerintah kota Tangerang Selatan melalui divisi Smart City melakukan sosialisasi dengan melalui 5 (lima) tahapan yaitu tahapan pertama penelitian, meninjau kembali program yang masih bisa berjalan dan yang sudah tidak bisa. Tahapan perencanaan, Pemkot Tangerang Selatan membuat perencanaan strategi dengan unsur-unsur komunikasi. Tahapan pelaksanaan, yaitu</p>

		<p>menjalankan strategi yang sudah direncanakan. Tahap evaluasi dan tahap pelaporan, dilakukan setelah proses kegiatan proses sosialisasi sudah berjalan. Selain itu sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial serta media massa. Mengoptimalkan penggunaan media sosial yaitu Instagram, twitter, dan website. Lalu menggunakan dengan media massa yaitu melalui surat kabar publik dan spanduk.</p>
	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<p>Dalam jurnal ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>	<p>Dalam penelitian yang diteliti oleh penulis lebih mengarah kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat secara langsung, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada pelayanan berbasis aplikasi smart city yang ada pada kantor tersebut.</p>

8	Putri Karlina Nurhayati dan Lalu Ahmad Taubih (2022)	Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelayanan Teknis Badan – Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa di Masa Pandemi Covid – 19 Tahun 2020 – 2021	Strategi komunikasi yang dilakukan oleh BAPPENDA UPTB – UPPD Kabupaten Sumbawa telah sesuai dengan konsep strategi komunikasi Anwar Aripin, yakni mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, dan seleksi penggunaan media.
	Persamaan Penelitian		Perbedaan Penelitian
	Dalam jurnal ini sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama sama menggunakan konsep dari pada strategi komunikasi.		Dalam penelitian yang diteliti oleh penulis lebih mengarah kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat secara langsung, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada pelayanan Pendapatan Daerah.
9	Refika Mastanora dan	Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan	Strategi Komunikasi dalam meningkatkan motivasi kerja

	Melda Deswita (2021)	Motivasi Kerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19.	pegawai di Kantor Camat Lima Kaum di masa pandemi covid-19 adalah dengan menggunakan monitoring dan evaluasi, melakukan pertemuan dengan karyawan minimal satu kali sebulan, menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, dan melengkapi kebutuhan operasional karyawan dalam bekerja.
	Persamaan Penelitian		Perbedaan Penelitian
	Dalam jurnal ini sama-sama menggunakan strategi komunikasi selain itu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.		Dalam penelitian yang diteliti oleh penulis lebih mengarah kepada cara Aparat Pemerintah Kelurahan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat secara langsung, sedangkan penelitian yang ada pada jurnal ini mengarah kepada Motivasi Kerja Pegawai.
10	Banyugiri Setra, Abd	Strategi Komunikasi Publik Gugus Tugas	Strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh gugus tugas pada

	Razaq, dan Miftahul Arifin (2021)	Covid -19 : studi Komunikasi Publik pada Program Larangan Mudik Lebaran Tahun 2021	program peniadaan mudik atau larangan mudik sesuai dengan surat edaran no 13 tahun 2021, yaitu bisa disebut memiliki beragam strategi untuk melakukan fungsi-fungsi baik Preventif maupun persuasif kepada warga masyarakat, gugus tugas juga membentuk struktur organisasi guna mendukung pelaksanaan pengetatan jalur mudik serta melakukan tes antigen atau geNOSE di tempat atau posko.
--	-----------------------------------	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Moleong (Randang et al., 2016) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrument yakni sebagai pengumpul data secara langsung.

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Penelitian ini akan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Setiawan et al., 2016).

Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta- fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena dalam suatu penelitian (Prasanti, 2018).

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai strategi komunikasi yang digunakan Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Sei Tualang Raso. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam strategi komunikasi yang akan diterapkan oleh para ASN tersebut.

3.2 Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*). Adapun Subjek penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan masyarakat pada Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso berjumlah 20 narasumber yang terdiri dari 5 Kelurahan dan setiap masing-masing kelurahan menggunakan 3 orang ASN yang menjabat sebagai Lurah (bertanggung jawab segala keputusan yang diambil), Kepala Seksi Pemerintahan (bagian surat keterangan hilang, Surat Keterangan Domisili, Izin Mendirikan Bangunan, dll) dan Kepala Seksi Sosial (surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, dll) dan 1 orang masyarakat per-kelurahan sebagai narasumber. Adapun objek dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi yang digunakan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik.

3.3 Kategorisasi Penelitian

Konsep utama dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi dalam pelayanan publik. Untuk memudahkan penjelasan penelitian mengenai strategi komunikasi dalam pelayanan publik pada penelitian ini meliputi strategi komunikasi dalam pelayanan publik diurutkan dalam beberapa kategori sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1.	Strategi Komunikasi ASN	1. Komunikator (ASN) 2. Pesan (berupa syarat untuk memperoleh berkas administrasi publik) 3. Media/ alat (media sosial seperti Whatsap, Stand Baleho, Komputer) 4. Komunikan (Publik/ masyarakat) 5. Effect/ dampak (masyarakat puas/ senang)
2.	Pelayanan Publik	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Empati (<i>emphaty</i>)
3.	Hambatan	1. Gangguan 2. Kepentingan 3. <i>Prejudice</i> atau prasangka. 4. Motivasi terpendam

Sumber : Hasil Olahan, 2022

1. Strategi Komunikasi ASN

Strategi komunikasi merupakan suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala besar melalui transfer ide-ide baru

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3.4 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di kantor-kantor kelurahan yang berada di Kecamatan Sei Tualang Raso. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan mulai Juli 2022 sampai dengan Desember 2022.

3.5 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan data atau keterangan dan informasi. Secara umum, ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sekunder. Rinciannya adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapatkan atau di kumpulkan dari pihak pertama, tanpa melalui perantara. Data ini berkaitan langsung dengan informan serta diperoleh dari hasil pengamatan langsung terhadap objek dan subjek yang diteliti. Data ini dapat diperoleh melalui proses wawancara dan dokumentasi mengenai strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Dalam Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua, ketiga dan seterusnya. Misalnya data dari sebuah instansi ataupun organisasi yang

bersangkutan, ataupun perorangan dari seorang yang sudah mengumpulkan dan mengalihkan, seperti data dokumentasi, data wawancara dengan masyarakat, foto-foto, buku dan lain lain yang relevan dengan penelitian. Hal ini dapat di lakukan dengan mencari dan mengumpulkan data melalui informan secara tertulis ataupun gambar-gambar dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses yang penting dalam mendapatkan data pada penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso dalam pelayanan publik di Kota Tanjungbalai. Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara dan dokumentasi.

3.6.1 Wawancara

Menurut Sugiyono dalam (Pratiwi, 2017) Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode wawancara dilakukan oleh dua pihak, pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban dari pertanyaan.

Pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara secara terstruktur. Wawancara terstruktur ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Pada wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi

pertanyaan sama, dan pengumpul data mencatatnya (Wilinny, Halim, Sutarno, Nugroho, & Hutabarat, 2019).

3.6.2 Dokumentasi

Menurut Basrowi menyatakan studi dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan (I. Mahendra et al., 2015). Dokumentasi yang digunakan sebagai data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara dalam bentuk pesan verbal dan non verbal dan juga hambatan-hambatan yang ditemui oleh peneliti dalam pelayanan publik di kantor-kantor kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso di Kota Tanjungbalai.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu (Rijali, 2018). Teknik analisis dalam penelitian ini yaitu *analysis interactive model* terdiri dari *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclutions* (penarikan kesimpulan) (Miles dalam (Yuntina, 2019)

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data meliputi meringkas data,

mengkode, menelusuri tema penelitian (Rijali, 2018). Pada reduksi data peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan pada topik penelitian.

3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan. (Rijali, 2018).

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah (Pratiwi, 2017). Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara memikir ulang selama penulisan, tinjauan ulang catatan lapangan, tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, dan upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Dalam penarikan kesimpulan pada data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Sei Tualang Raso

Kecamatan Sei Tualang Raso merupakan salah satu dari 6 (enam) wilayah kecamatan di Kota Tanjungbalai yang dulunya merupakan Desa Sei Tualang Raso yang masuk wilayah Kecamatan Tanjungbalai Kabupaten Asahan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 tahun 1987 tanggal 14 September 1987 tentang Perubahan Batas Kotamadya Daerah tingkat II Tanjungbalai dan Kabupaten Daerah Tingkat II Asahan. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 1987, sebagian Wilayah Kecamatan Tanjungbalai Kabupaten Daerah Tingkat II Asahan diserahkan menjadi Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungbalai. Dengan diperluasnya wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungbalai tersebut bersamaan pula di bentuklah wilayah Kecamatan Datuk Bandar, wilayah Kecamatan Teluk Nibung dan Kecamatan Sei Tualang Raso.

Awal pembentukan Kecamatan Sei Tualang Raso terdiri dari empat desa yaitu: Desa Sei Tualang Raso I, Desa Sei Tualang Raso II, Desa Sei Tualang Raso III dan Desa Sei Tualang Raso IV. Namun, sejak tanggal 29 Desember nama desa yang ada di wilayah Kecamatan Sei Tualang Raso diganti menjadi: Desa Sei Tualang Raso I berubah menjadi Desa Keramat Kubah, Desa Sei Tualang Raso II berubah menjadi Desa Sumber Sari, Desa Sei Tualang Raso III berubah menjadi Muara Sentosa dan Desa Sei Tualang Raso IV berubah menjadi Desa Pasar Baru.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 146.1/3372/SK/1993 tanggal 28 Oktober 1993 tentang Pembentukan 5 (lima) Desa Persiapan dan 7 (tujuh) Kelurahan Persiapan di Tanjungbalai. Desa Pasar Baru dipecah menjadi 2 (dua) Desa yaitu: *Desa Pasar Baru dan Desa Sei Raja*. Sehingga Kecamatan Sei Tualang Raso terdiri dari 5 (lima) Desa.

Kecamatan Sei Tualang Raso terletak di bagian Barat laut Kota Tanjungbalai, terletak pada 02°59' - 02°58' Lintang Utara dan 99°47' - 99°48' Bujur Timur yang seluruh wilayahnya berada pada hamparan dataran rendah dengan ketinggian elevasi berkisar antara 0-2 meter di atas permukaan laut. Sungai yang melintasi wilayah Kecamatan Sei Tualang Raso adalah Sungai Asahan dan Sungai Kapias. Kecamatan Sei Tualang Raso merupakan kecamatan terluas nomor empat di Kota Tanjungbalai, dengan luas 8,957 Km² yang terdiri dari 5 (lima) kelurahan. Wilayah Kecamatan Sei Tualang Raso sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Teluk Nibung, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tanjungbalai Utara, di sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Air Joman Kabupaten Asahan, dan di sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Kapias.(BPS Kota TanjungBalai, 2020).

Luas Kelurahan di Kecamatan Sei Tualang Raso dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

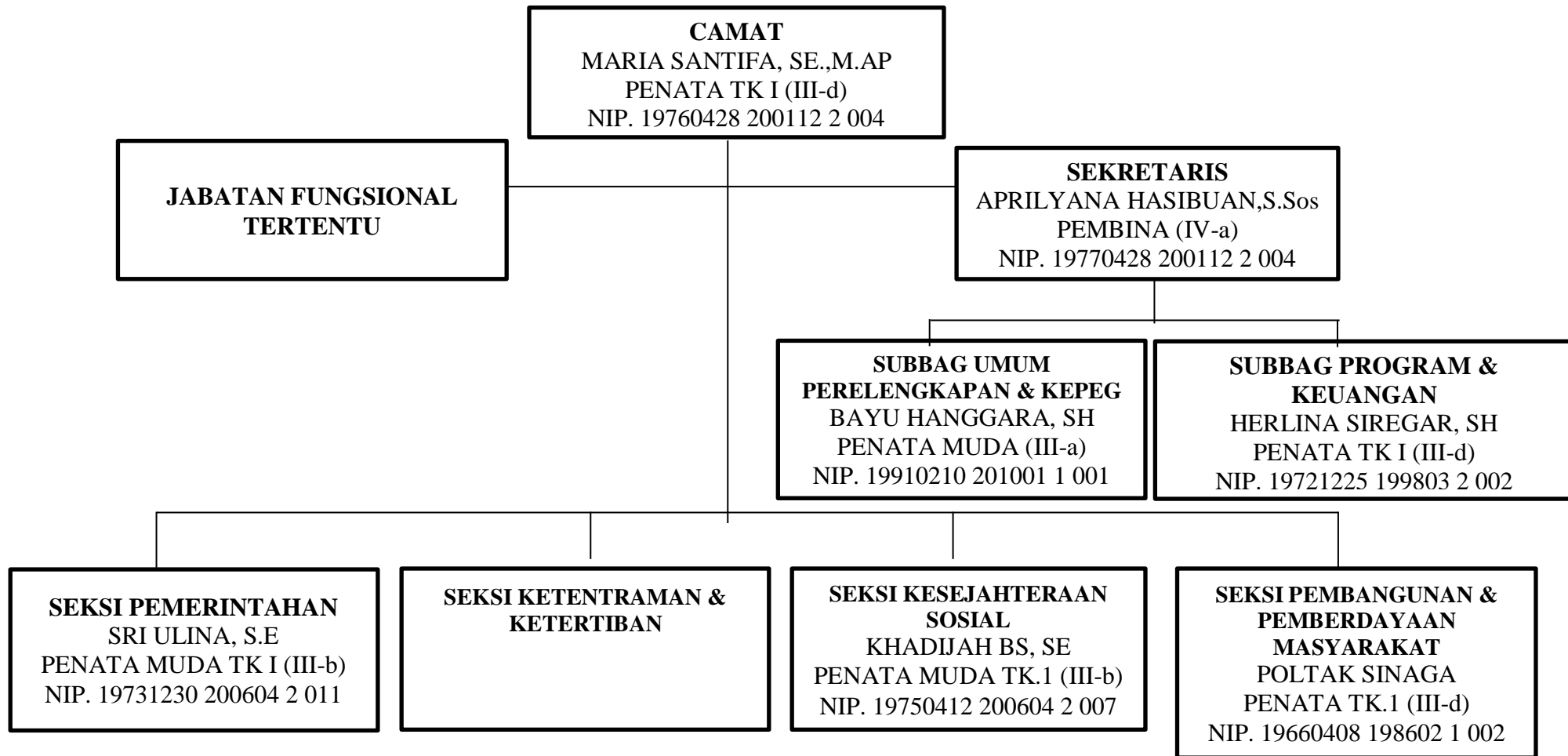
Tabel 4. 1 Luas Kelurahan di Kecamatan Sei Tualang Raso Luas

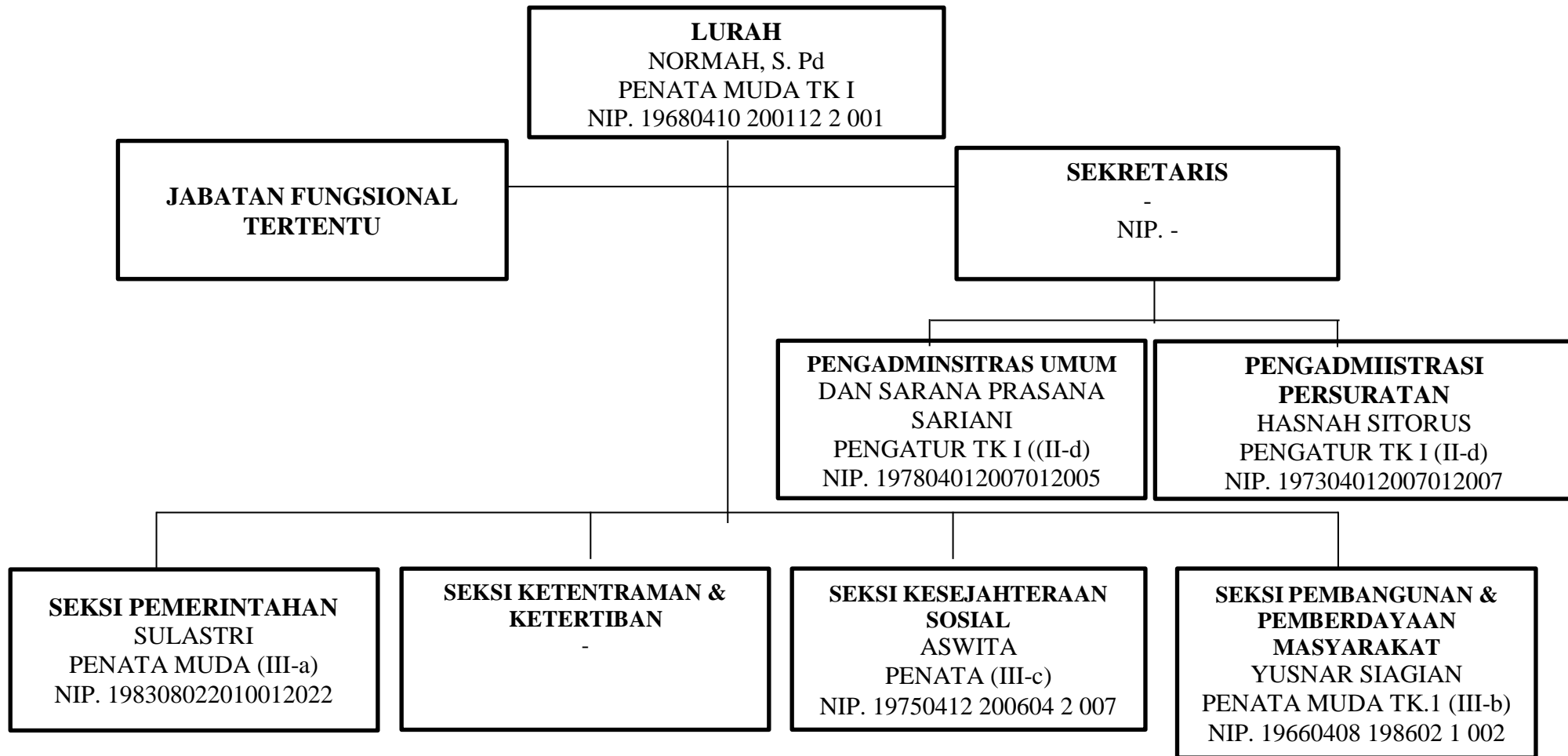
No.	Nama Kelurahan	Luas (Ha)	Rasio terhadap luas Kecamatan (%)
1.	Keramat Kubah	034,2 Ha	3,82
2.	Sumber Sari	022,5 Ha	2,51
3.	Muara Sentosa	036,2 Ha	4,04
4.	Pasar Baru	153,5 Ha	17,14
5.	Sei Raja	649,4 Ha	72,49
Jumlah		895,8 Ha	100,00

Sumber: (Kecamatan Sei Tualang Raso, 2022)

Struktur organisasi merupakan sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hirarki dalam suatu organisasi. Begitu pula dengan Kecamatan Sei Tualang Raso, memiliki struktur organisasi dengan tujuan menetapkan organisasi tersebut beroperasi dan membantu organisasi demi terciptanya tujuan Kecamatan Sei Tualang Raso lebih baik lagi. Adapun struktur organisasi dari Kecamatan Sei Tualang sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai



Struktur Organisasi Kelurahan Sei Raja Kota Tanjungbalai

Batas-batas wilayah Kelurahan Sei Raja adalah sebagai berikut :

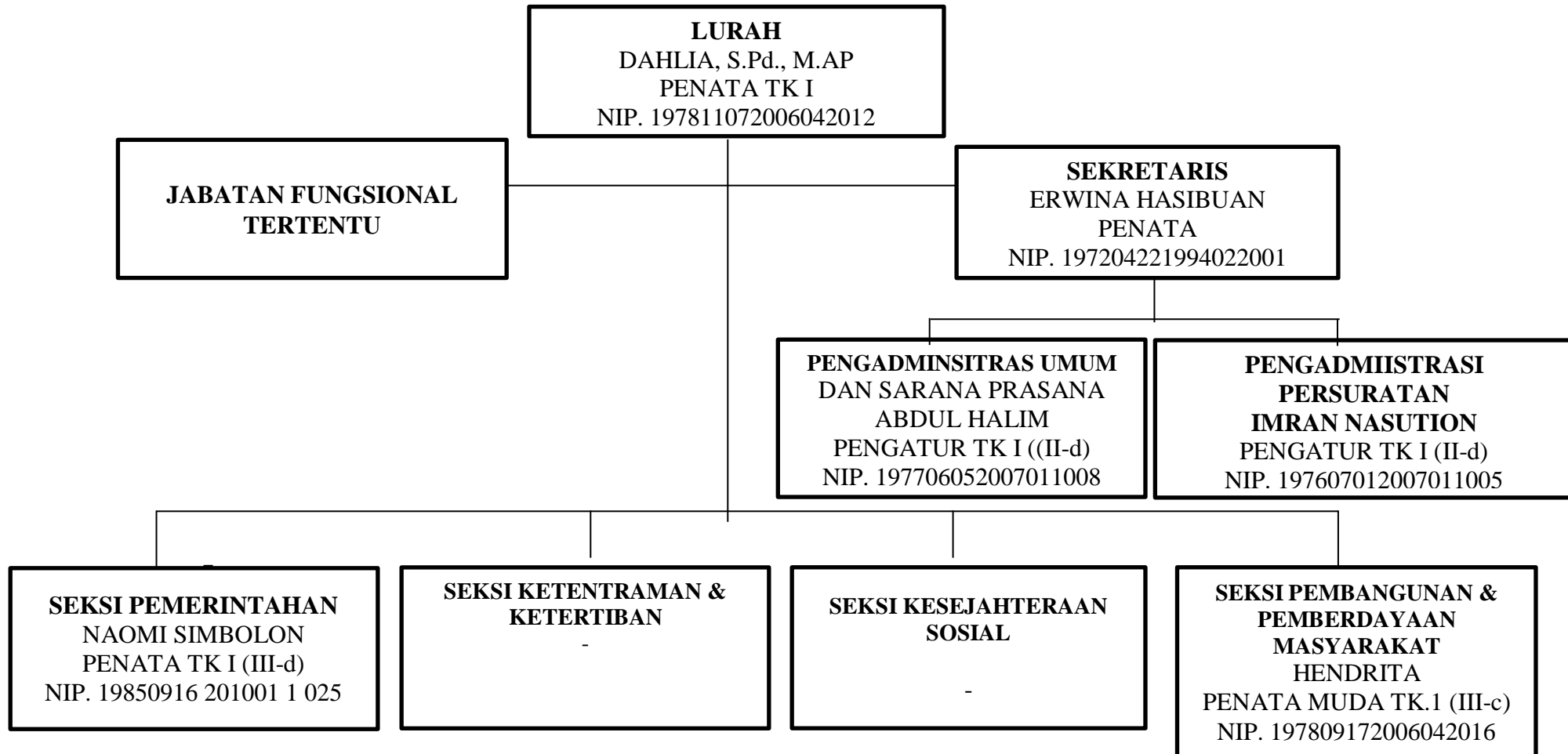
1. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Asahan
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kapias Pulau Buaya, Kelurahan Beting Kuala Kapias dan Kel. Muara Sentosa
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Pasar Baru
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Asahan

Tabel 4.2 Data kependudukan Kelurahan Sei Raja

No	Lingkungan	Laki-laki	Perempuan	L+P
1	Lingkungan I	188	160	348
2	Lingkungan II	80	78	158
3	Lingkungan III	229	212	441
4	Lingkungan IV	631	650	1281
5	Lingkungan V	191	258	449
6	Lingkungan VI	393	373	766
	Jumlah	1712	1731	3443

(Sumber : Kelurahan Sei Raja 2023)

Struktur Organisasi Kelurahan Pasar Baru Kota Tanjungbalai



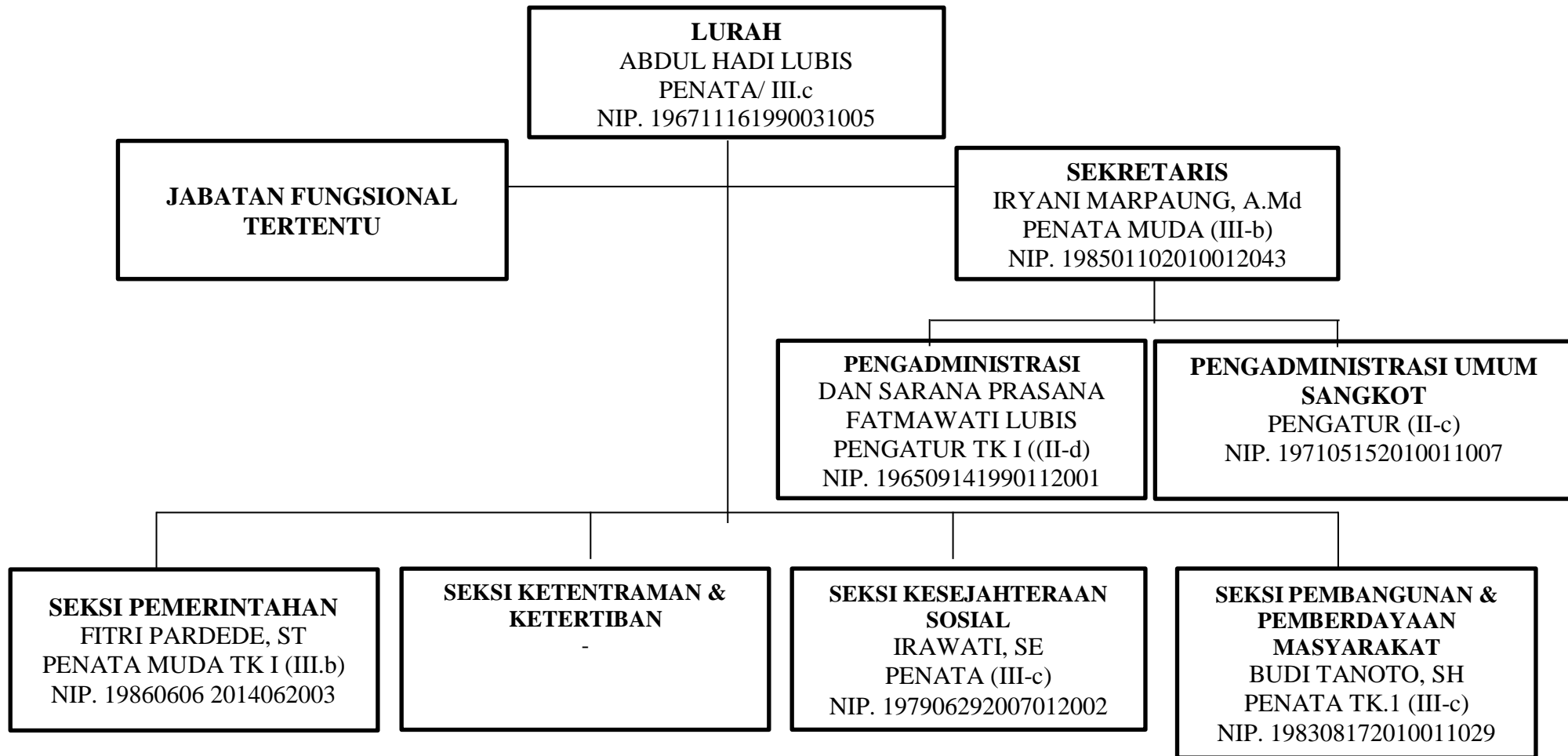
Batas-batas wilayah Kelurahan Pasar Baru adalah sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Sei Raja dan Kel. Muara Sentosa
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Sejahtera Kec. Tanjungbalai Utara
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Sungai Silau Asahan
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Air Joman Baru - Asahan

Tabel 4.3 Data kependudukan Kelurahan Pasar Baru

No	Lingkungan	Laki-laki	Perempuan	L+P
1	Lingkungan I	499	632	1131
2	Lingkungan II	641	628	1269
3	Lingkungan III	1414	1261	2675
4	Lingkungan IV	1329	1268	2597
5	Lingkungan V	1044	967	2011
	Jumlah	4927	4756	9683

(Sumber : Kelurahan Pasar Baru 2023)

Struktur Organisasi Kelurahan Muara Sentosa Kota Tanjungbalai

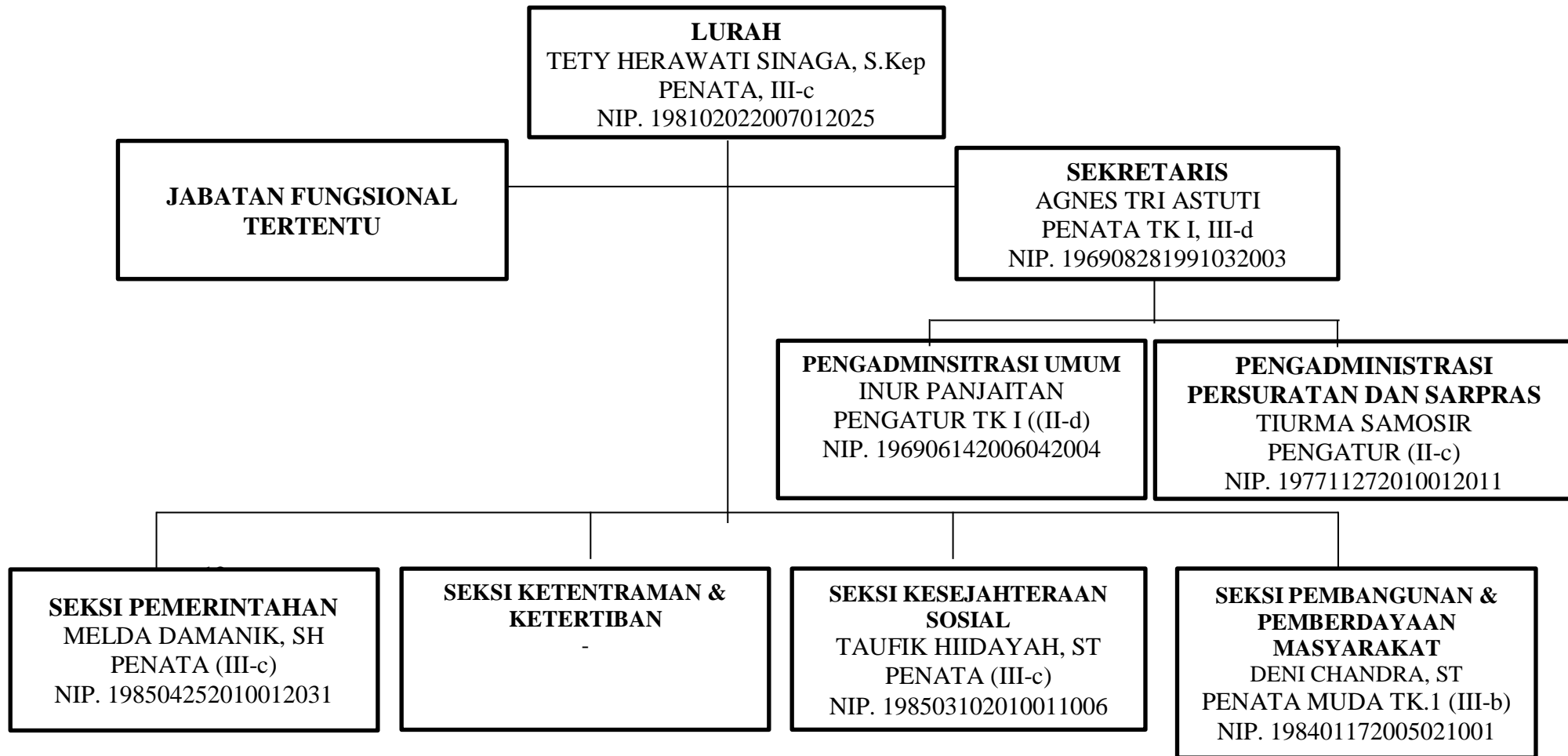
Batas-batas wilayah Kelurahan Muara Sentosa adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan kelurahan Sei Raja
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Sumber Sari dan Kel. Betiang Kuala Kapias
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Pasar Baru dan Kelurahan Sejahtera
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Sei Raja

Tabel 4.4 Data kependudukan Kelurahan Muara Sentosa

No	Lingkungan	Laki-laki	Perempuan	L+P
1	Lingkungan I	254	233	487
2	Lingkungan II	513	496	1009
3	Lingkungan III	277	319	596
4	Lingkungan IV	640	775	1415
5	Lingkungan V	831	806	1637
	Jumlah	2515	2629	5144

(Sumber : Kelurahan Muara Sentosa 2023)

Struktur Organisasi Kelurahan Keramat Kubah Kota Tanjungbalai

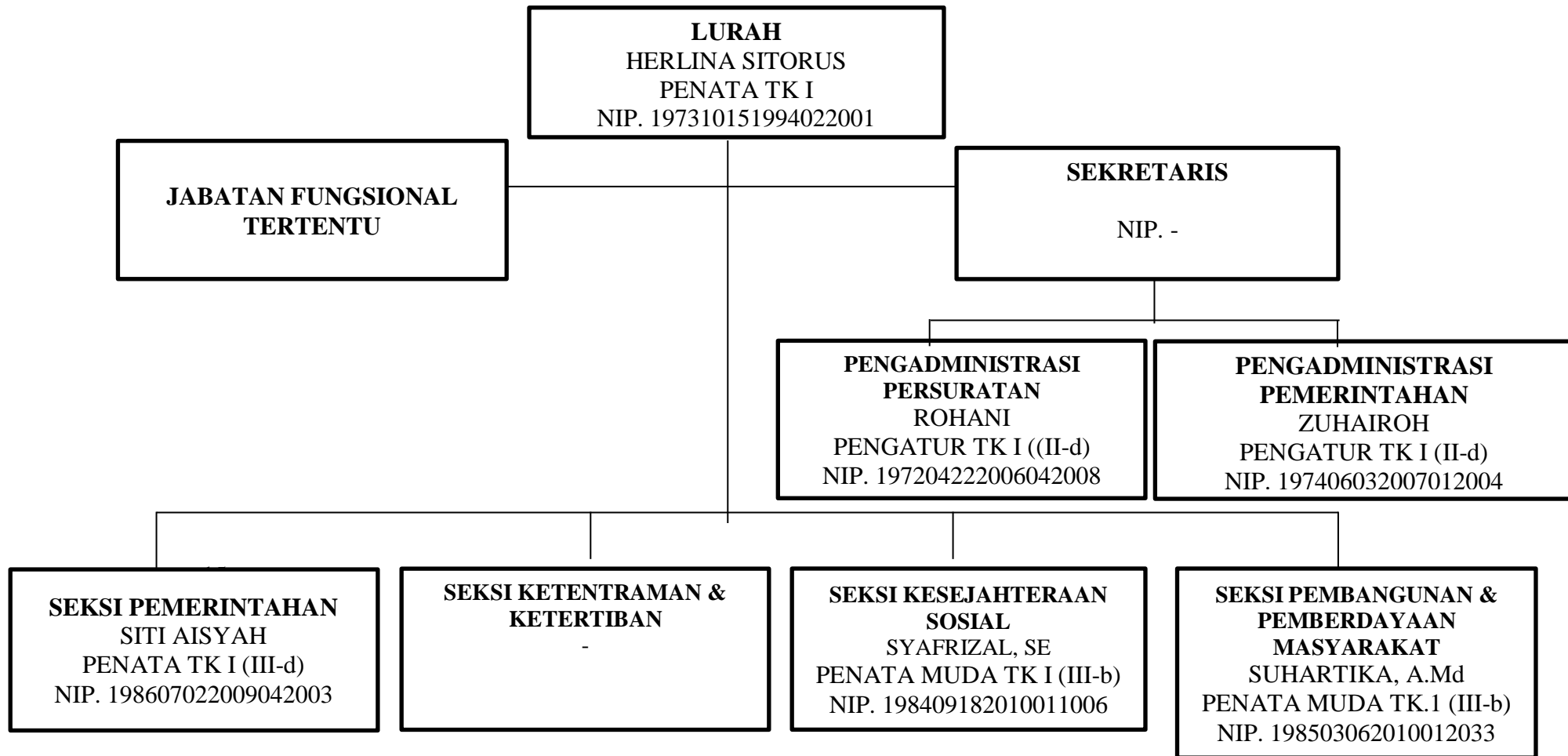
Batas-batas wilayah Kelurahan Keramat Kubah adalah sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Beting Kuala Kapias dan Kel. Sumber Sari
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kabuapten Asahan
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Kuala Silo Bestari dan Kel. Tanjungbalai Kota IV
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Muara Sentosa

Tabel 4.5 Data kependudukan Kelurahan Keramat Kubah

No	Lingkungan	Laki-laki	Perempuan	L+P
1	Lingkungan I	613	412	1025
2	Lingkungan II	605	375	980
3	Lingkungan III	715	663	1378
4	Lingkungan IV	501	298	799
5	Lingkungan V	323	327	650
6	Lingkungan VI	308	117	425
	Jumlah	3065	2192	5257

(Sumber : Kelurahan Keramat Kubah 2023)

Struktur Organisasi Kelurahan Sumber Sari Kota Tanjungbalai

Batas-batas wilayah Kelurahan Sumber Sari adalah sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Beting Kuala Kapias
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Beting Kuala Kapias
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Keramat Kubah
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Muara Sentosa

Tabel 4.6 Data kependudukan Kelurahan Sumber Sari

No	Lingkungan	Laki-laki	Perempuan	L+P
1	Lingkungan I	181	200	381
2	Lingkungan II	303	276	579
3	Lingkungan III	180	154	334
4	Lingkungan IV	248	221	469
5	Lingkungan V	209	211	420
6	Lingkungan VI	510	428	938
7	Lingkungan VII	740	680	1420
	Jumlah	2371	2170	4541

(Sumber : Kelurahan Sumber Sari 2023)

4.1.2 Deskripsi Informan

Adapun narasumber dalam penelitian adalah Aparatur Sipil Negara dan anggota masyarakat yang meliputi data identitas umur, jenis kelamin, agama, pekerjaan dan lama kerja. Sedangkan untuk masyarakat identitas diri untuk lama bekerja tidak peneliti cantumkan karena beberapa informan dari masyarakat ada yang hanya bertugas sebagai ibu rumah tangga, untuk itu data informan yang peneliti ambil dapat dilihat pada dua golongan dibawah ini yaitu sebagai berikut:

1. Informan ASN

Informan yang di pergunakan dalam penelitian ini yang memiliki jabatan sebagai ASN berjumlah 15 informan yang dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Informan ASN

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Agama	Pekerjaan	Lama Kerja
1.	Melda Damanik	37	Perempuan	Katholik	ASN (Kasi Pemerintahan Keramat Kubah)	12 Tahun (10 tahun menjabat Kasi Pemerintahan)
2.	Taufik	37	Laki-laki	Islam	ASN (KESOS Kelurahan Keramat Kubah)	3 tahun sebagai KESOS

3.	Tety	40	Perempuan	Islam	ASN (Lurah Keramat Kubah)	15 Tahun (4 tahun menjabat sebagai Lurah di Keramat Kubah)
4.	Fitri	36	Perempuan	Islam	ASN (Kasi Pemerintahan Kelurahan Muara Sentosa)	11 Tahun (2 tahun sebagai Kasi Pemerintahan)
5.	Irawati Jais	43	Perempuan	Islam	ASN (KESOS Kel. Muara Sentosa)	14 Tahun (5 tahun sebagai Kesos)
6.	Iriani Marpaung	38	Perempuan	Islam	ASN (Sekretaris Lurah Muara Sentosa)	12 Tahun (6 Tahun menjadi Sekretaris Lurah)
7.	Dahlia	46	Perempuan	Islam	ASN (Lurah Pasar Baru)	15 Tahun (6 tahun menjabat sebagai Kesos di Kel. Pasar baru)

8	Naomi	37	Perempuan	Kristen	ASN (Kasi Pemerintahan Pasar Baru	12 Tahun (6 tahun menjabat sebagai kasi pemerintahan)
9	Erwina Rosita Hasibuan	50	Perempuan	Islam	ASN (Sekretaris Lurah Pasar Baru)	28 Tahun (10 Tahun menjabat sebagai Seklur di Kelurahan Pasar Baru Kec. Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai)
10	Aswita	56	Perempuan	Islam	ASN (Kesos Kelurahan Sei Raja)	11 Tahun menjabat sebagai Kesos
11	Normah	54	Perempuan	Islam	ASN (Lurah Sei Raja)	21 Tahun (6 tahun Sekretaris Lurah)
12	Sulastri	39	Perempuan	Islam	ASN (Kasi Pemerintahan Kel Sei Raja)	12 Tahun (6 tahun sebagai Kasi Pemerintahan)

13	Aisyah	36	Perempuan	Islam	ASN (Kasi Pemerintahan Sumber Sari)	13 Tahun (6 tahun menjabat sebagai kasi pemerintahan)
14	Herlina, SE.,M.AP	48	Perempuan	Islam	ASN (Lurah Sumber Sari)	28 tahun (13 tahun menjabat sebagai lurah)
15	Syafrizal	38	Laki-laki	Islam	ASN (Kesos Sumber Sari)	-

Sumber : diolah oleh peneliti

4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi ASN Kelurahan

Paragraf

Pertama Lurah

(Pasal 2)

- (1) Lurah mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah melalui Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lurah mempunyai fungsi :
 - a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan Kecamatan
 - b. Pelayanan penyelenggaraan Pemerintah Kelurahan

- c. Pengoordinasian segala kegiatan dalam bidang ekonomi, pembangunan dan kesejahteraan sosial berdasarkan ketentuan-ketentuan PeraturanPerundang-Undangan
- d. Pengoordinasian pembinaan terhadap masyarakat guna menggerakkan partisipasi masyarakat dalam bidang keamanan, ketertiban pembangunan dan kemasyarakatan.
- e. Pengoordinasian tugas dalam bidang pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan tugas Pemerintahan Kelurahan
- f. Pengoordinasian pelaksanaan pendataan penduduk
- g. Pelaksanaan Pembinaan dan Pemberdayaan Kepala Lingkungan
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah melalui Camat sesuai bidang tugas dan fungsinya
- i. Pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Daerah melalui Camat Standar yang ditetapkan

(3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) dan (2) pasal ini, Lurah dibantu oleh :

- a. Sekretaris Lurah
- b. Kepala Seksi Pemerintahan
- c. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- d. Kepala Seksi Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

Paragraf Kedua

Sekretaris Lurah

Pasal 2

- (1) Sekretaris Lurah mempunyai tugas membantu Lurah dalam mengoordinasikan pelaksanaan pembinaan administrasi yang meliputi ketatausahaan, ketatalaksanaan, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat, perlengkapan, kepegawaian, pengumpulan data, pelaporan, bahan perumusan rencana program, keuangan serta pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada Lurah dan semua unsur dilingkungan Kelurahan.
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. Menyusun program kerja Kelurahan
 - b. Melaksanakan tugas dalam bidang umum yang meliputi pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan hukum, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat, perlengkapan, pengaduan dan kepegawaian dilingkungan Kelurahan
 - c. Melakukan pengumpulan, mengevaluasi data dan perumusan program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan tugas umum pemerintah Kelurahan, ekonomi, pembangunan, pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat
 - d. Melakukan urusan surat-menyurat, kearsipan, rumah tangga, dan perlengkapan
 - e. Memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh perangkat Pemerintahan Kelurahan

- f. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat-rapat Dinas dan Upacara
- g. Mengumpulkan bahan dan menyusun Laporan Pemerintah Kelurahan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai bidang tugasnya
- i. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugas kepada Lurah sesuai standar yang ditetapkan

Paragraf Ketiga

Kepala Seksi Pemerintahan

Pasal 4

- (1) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan administrasi kependudukan dan kegiatan pembinaan koordinasi dalam rangka usaha memantapkan penyelenggaraan Pemerintahan
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. Menyusun rencana/kegiatan dalam urusan pemerintahan umum
 - b. Membuat permintaan blangko KTP sesuai dengan yang dibutuhkan
 - c. Mendistribusikan KTP dan melaksanakan pencatatan monografi Desa/Kelurahan
 - d. Membuat laporan perubahan penduduk tentang kelahiran dan kematian
 - e. Mengumpulkan, menyusun dan mengevaluasi data dibidang Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban
 - f. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat
 - g. Membantu tugas-tugas dibidang pemungutan pajak bumi dan

bangunan(PBB)

- h. Membantu tugas-tugas dibidang pemungutan pajak bumi dan bangunan(PBB)
- i. Menertibkan penduduk pindah datang
- j. Melaksanakan koordinasi dengan Kepala Lingkungan dalam rangka Pembangunan Pemerintahan Kelurahan
- k. Membuat laporan administrasi penduduk dan administrasi yang meliputi data aparat pemerintahan Kelurahan, data pertahanan Kelurahan dan data administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- l. Mempersiapkan pembuatan daftar Kartu Keluarga dan surat-surat rekomendasi akta kelahiran, akte kematian dan persyaratan administrasi pernikahan
- m. Melaksanakan permohonan izin pemakaian jalan dengan alasan-alasan yang jelas dengan berkoordinasi dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Tanjungbalai
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai bidang tugasnya
- o. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugas kepada Lurah sesuai standar yang ditetapkan

Paragraf Keempat

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Pasal 5

- (1) Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan pembinaan administrasi pembangunan pada Pemerintahan Kelurahan
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. Mengumpulkan dan mengevaluasi data perkembangan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada umumnya
 - b. Melaksanakan pembinaan terhadap lembaga-lembaga perekonomian Kelurahan agar kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan sebagai upaya perkembangan Kelurahan
 - c. Melaksanakan koordinasi perencanaan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
 - d. Melaksanakan koordinasi dengan lembaga pemberdayaan masyarakat (LPM) Kelurahan PKK
 - e. Menyelenggarakan penyuluhan kepada masyarakat Kelurahan dalam rangka pengembangan program yang telah ditetapkan
 - f. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka peningkatan pembangunan
 - g. Melaksanakan kegiatan dalam rangka swadaya dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan
 - h. Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan dibidang

perekonomian, pembangunan dan kesejahteraan sosial

- i. Membina kegiatan siskamling
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai bidang tugasnya
- k. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugas kepada Lurah sesuai standar yang ditetapkan.

Paragraf Kelima

Kepala Seksi Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat

Pasal 6

- (1) Kepala Seksi Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dibidang sosial dan kesejahteraan masyarakat Kelurahan
- (2) Uraian Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. Mempersiapkan bahan penyusunan dan petunjuk teknis dibidang sosial dan kesejahteraan masyarakat
 - b. Melaksanakan pembinaan kepemudaan, keolahrgaan, kepramukaan, kesenian dan kebudayaan
 - c. Melakukan pendataan penderita cacat, tuna karya dan tuna wisma
 - d. Mengumpulkan data untuk pembinaan kesejahteraan masyarakat
 - e. Melakukan pembinaan dalam bidang keagamaan, kesehatan, keluarga berencana dan pendidikan masyarakat
 - f. Membantu pelaksanaan pembinaan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga, karang taruna, pramuka dan organisasi

kemasyarakatan lainnya

- g. Membina kegiatan pengumpulan zakat, infak dan lain-lainnya
- h. Melakukan pendataan korban bencana alam
- i. Mempersiapkan pelaksanaan program kesiapsiagaan menghadapi bencana
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai bidang tugasnya
- k. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugas kepada Lurah sesuai standar yang ditetapkan

Paragraf Keenam

Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 7

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Lurah sesuai dengan keahlian dan keterampilannya

Pasal 8

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada pasal 7 terdiri sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan sesuai dengan keahliannya
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggung jawab kepada Lurah
- (3) Jumlah Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja
- (4) Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang

berlaku

(Sumber : Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 55 Tahun 2016)

Adapun Informan yang di pergunakan dalam penelitian ini yang berasal dari masyarakat berjumlah 5 informan yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Informan Masyarakat

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Agama	Pekerjaan
1.	Diah	42	Perempuan	Islam	Pedagang
2.	Fatimah	28	Perempuan	Islam	Ibu Rumah Tangga
3.	Irham	41	Laki-Laki	Kristen	Bengkel Kereta
4.	Tofik	35	Laki-Laki	Islam	Nelayan
5.	Ratna	31	Perempuan	Kristen	Ibu Rumah Tangga

Sumber : diolah oleh peneliti

4.2 Hasil Penelitian

Masih ada dibeberapa kantor kelurahan yang melakukan pelayanan dengan baik contohnya walaupun jam kerja sudah menunjukkan jam pulang atau tutup kantor tetapi masih ada beberapa ASN yang masih mau melayani masyarakat tersebut dengan baik, masih menerima berkas keperluan masyarakat tersebut, contohnya ketika warga datang ke kantor ingin membuat surat keterangan tetap dilayani dengan baik oleh ASN tersebut

Hal ini sejalan dengan teori (Roger & Kincaid, dalam Vardhani & Tyas, 2019) yang menyebutkan komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya,

yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian dari seseorang kepada orang lain.

Hambatan yang dihadapi oleh ASN Kelurahan Keramat Kubah ketika masyarakat yang datang untuk berurusan selalu lupa membawa kelengkapan berkas dan menjadi penghambat utk proses penyelesaian surat-menyurat ditambah lagi ketika Lurah sedang Rapat di Pemko Tanjungbalai bisa-bisa urusan yang pagi dikerjakan bisa menjadi siang baru boleh diambil sama masyarakat itu.

Hal ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zuwirna, (2018) yang menyatakan adanya gangguan atau hambatan yang dapat merusak komunikasi yang meliputi Gangguan, Kepentingan, *Prejudice* atau Prasangka dan Motivasi Terpendam.

Hasil observasi peneliti di kantor Kelurahan Pasar Baru di Kecamatan Sei Tualang Raso ASN melakukan pelayanan dengan baik dan memuaskan contohnya ketika masyarakat datang ke kantor kelurahan dengan keperluan membuat surat-surat keterangan mereka melayaninya dengan pelayanan prima walaupun Lurah sedang tidak berada di kantor karena urusan rapat, tetapi ASN tadi tetap menerima berkas masyarakat yang ingin membuat surat keterangan dan menyelesaikannya dengan baik serta meminta no WA/ Hp masyarakat tersebut agar nanti setelah berkas/ surat-surat yang sudah ditanda tangani oleh Lurah dapat dihubungin kembali, sehingga mempermudah urusan masyarakat tidak bolak-balik datang ke kantor menanyakan apakah surat/ berkas-berkas yang tadi sudah selesai atau belum.

Iskandar (2021) komunikasi dalam suatu organisasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi. Hambatan yang dihadapi oleh ASN Kantor Kelurahan Pasar Baru ketika masyarakat yang datang untuk berurusan meminta agar urusannya didahulukan dibanding masyarakat yang sudah antri terlebih dahulu. Dan kadangkala ada juga ASN yang selalu mengalihkan tugas pokoknya ke orang lain yang menyebabkan terhambatnya proses surat menyurat di kantor Kelurahan Pasar Baru tersebut.

Observasi peneliti berikutnya di Kantor Kelurahan Sei Raja juga masih ditemukan ASN yang melayani masyarakat dengan baik dan ramah, contohnya ketika masyarakat masuk ke dalam kantor membuka sandal atau sepatunya, ASN tadi menyuruh agar alas kakinya dipakai saja kedalam kantor dan menanyakan apa yang bisa kami bantu?

Hambatan yang dihadapi oleh ASN Kantor Kelurahan Sei Raja masyarakat yang selalu lupa membawa syarat-syarat pemberkasan yang menyebabkan terhambatnya proses surat-menyurat serta, kurangnya kesadaran/kemauan masyarakat untuk menerima pesan, masyarakat tidak merespon, masyarakat tidak peduli, tidak mau tau, cuek, masa bodo

Observasi peneliti berikutnya di Kantor Kelurahan Muara Sentosa Masih ada ditemukan beberapa ASN yang melakukan pelayanan dengan baik, contohnya ketika masyarakat mau mengurus surat tetapi tidak membawa foto copy berkas yang diperlukan dalam pengurusan surat tersebut, tetapi ASN tadi membantu masyarakat dengan memfotocopykan berkas-berkasnya.

Hambatan yang terjadi di kantor Kelurahan Muara Sentosa ini terkadang masyarakat ini selalu mementingkan kepentingannya sendiri tanpa memperhatikan syarat yang terlebih dahulu yang harus dilengkapi, kurang menguasai teknologi, kerusakan alat komunikasi, kesalahpahaman dalam menangkap sebuah pesan, penggunaa bahasa yang terlalu sulit dimengerti, kurangnya pengetahuan masyarakat akan proses kepengurusan, desakan masyarakat dalam pengurusan agar di percepat, banyak bekingan dari petinggi-petinggi pemerintahan dalam penyelesaian urusan yang tidak memenuhi persyaratan (proses pengurusan)

Observasi peneliti berikutnya di kantor Kelurahan Sumber Sari ketika masyarakat datang ke kantor tersebut ASN melayani masyarakat dengan baik dan meberikan persyaratan yang mau diurus, membawa identitas masyarakat yang berurusan, bisa juga dilihat dipapan pengumuman kadang di arak door to door ke lingkungan dengan surat edaran yang sudah di tentukan.

Hambatan yang terjadi di kantor Kelurahan Sumber Sari kurangnya alat komunikasi dan jauhnya jarak dari wilayah kerja, dan masyarakat tidak peduli.

Cara komunikasi yang diterapkan oleh ASN Kelurahan tersebut sejalan dengan model Komunikasi Harold D. Laswell berbunyi : *who, say what, in which channel, to whom, with what effect*. Dimana komunikatornya adalah ASN yang menyampaikan pesan berupa syarat-syarat berkas pengurusan menggunakan media komputer dan Hp/ *whatsapp* dan si masyarakat sebagai komunikan, setelah ASN memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat berupa menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat tadinya

masyarakat itupun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini dibuktikan ketika semua urusan sudah diselesaikan pegawai tetapi karena Lurah tidak berada di tempat pegawai berinisiatif meminta no HP si masyarakat agar si masyarakat boleh beraktifitas sembari menunggu berkasnya di tanda tangani oleh Lurah.

Komunikasi yang telah diterapkan oleh kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat menunjukkan bahwa ASN di Kecamatan Sei Tualang Raso telah menerapkan strategi komunikasi yang optimal, Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dapat berhasil dengan baik dan tepat sasaran. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ASN di Kecamatan Sei Tualang Raso telah melakukan strategi komunikasi kepada masyarakat secara efektif pada pelaksanaan program yang ditetapkan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan salah satunya dalam pemberian pelayanan pada pengurusan berkas administrasi, meliputi adanya komunikator yang berkompeten, pesan yang disampaikan dan penggunaan media yang efektif sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik, hal ini bertujuan agar para masyarakat merasa puas atas kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh ASN kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.

4.2.1 Analisis Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (Dahlia et al., 2020). Untuk menghasilkan sebuah layanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan maka dibutuhkan strategi komunikasi yang baik mulai dari komunikator, pesan yang disampaikan, media apa yang digunakan, siapa komunikannya, dan apa dampak atau efek yang diharapkan dari komunikasi yang diterapkan (Luas et al., 2020).

Strategi pertama yang dimiliki oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu menentukan dan meningkatkan kualitas atau kerja komunikator yang berupa staf ASN. ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso melakukan komunikasi secara dua arah hingga dapat dimengerti oleh komunikan atau pihak anggota masyarakat yang memiliki keperluan untuk mengurus berkas administrasi publik. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Bersikap tenang lalu bertanya apa yang diperlukan sambil menyuruh duduk dan menerangkan syarat-syarat yang harus dilengkapi”. (Ibu Melda)

“Cara saya menghadapi permintaan masyarakat dalam penyelesaian urusannya yaitu terlebih dahulu menanyakan tujuan/ keperluan masyarakat tersebut” (Ibu Aswita)

“Kami menyarankan kepada masyarakat agar melengkapi syarat administrasi seperti : harus ada pengantar dari kepala lingkungan, membayar PBB dan harus aktif dalam kegiatan seperti : gotong royong serta administrasi lain yang dibutuhkan” (Ibu Fitri)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Sikap yang ramah, attitude yang baik, penuh perhatian, sopan, bersih dan rapi serta dapat membuat kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan” (Ibu Diah)

“Mereka harus bisa megayomi masyarakat” (Ibu Fatimah)

“Kemampuan komunikasi yang baik” (Bapak Tofik)

“Sikap yang sopan dan ramah” (Ibu Ratna)

Strategi kedua yang diterapkan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu merancang dan menyusun pesan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian pendengar dan meningkatkan pemahaman masyarakat. ASN di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan cara menyampaikan informasi dengan sopan dan memberitahukan mengenai prosedur dan syarat-syarat pemberkasan yang harus di patuhi oleh setiap masyarakat yang datang untuk mengurus berkas. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Biasanya saya akan menginformasikan kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor untuk mematuhi dan harap membawa seluruh berkas sesuai dengan tata cara dan persyaratan yang telah ditentukan” (Ibu Tety)

“Menyuruh masyarakat untuk membawa fc KK dan KTP agar surat yang diminta dapat dikerjakan” (Bapak Taufik)

“Ada Pak, dengan cara setiap kali berurusan ke kantor selalu ada pengumuman terkait berkas-berkas yang ingin di urus di kantor Kelurahan,

Ada melalui HP (handphone), ada melalui surat, dan juga ada langsung kepada masyarakat itu sendiri” (Ibu Erwina)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Menerima pengaduan masyarakat, mencari solusi, dan menyelesaikan keperluan masyarakat dengan cepat dan tidak bertele-tele” (Ibu Diah)

“Pesan yang membangun” (Bapak Irham)

“Pesan yang mudah dimengerti seperti mengajak masyarakat agar tidak lupa membawa berkas diri” (Bapak Tofik)

“Pelayanan yang diberikan masyarakat adalah melakukan pengaduan apabila terdapat sesuatu diluar kendali” (Ibu Ratna)

Strategi ketiga yang diterapkan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu menggunakan media/alat komunikasi yang efektif sehingga pesan dapat dengan mudah sampai keseluruh warga. Media yang biasa dipakai oleh pihak kelurahan mulai dari memanfaatkan media tercetak seperti spanduk, baleho, poster, mading, selebaran, brosur, kemudian untuk media elektronik biasanya pihak kelurahan menggunakan media sosial seperti, WAG, serta untuk media yang terakhir yaitu menggunakan media *face to face* yang biasanya disampaikan ke kepala lingkungan atau langsung kepada masyarakat mengenai informasi prosedur, berkas, ataupun kebijakan terbaru. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Melalui kepala lingkungan lalu kepala lingkungan yang akan menyampaikan kepada masyarakat” (Ibu Melda)

“Biasanya menggunakan whatsapp grup” (Ibu Tety)

“Baliho, dan Whatsapp Grup/ media sosial” (Ibu Sulastri)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Spanduk, baleho atau terkadang di internet juga ada” (Ibu Fatimah)

“Papan tulis, banner dan poster” (Bapak Tofik)

“Pengumuman melalui kepala lingkungan” (Ibu Diah)

“Papan tulis dan poster” (Bapak Irham)

Strategi keempat yang diterapkan oleh Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu pendekatan dengan para komunikan komunikasi yaitu masyarakat sekitar Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai untuk memudahkan penerapan kebijakan sesuai dengan prosedur dan penerapan yang berlaku. Para ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai selalu menjunjung kenyamanan dari setiap komunikannya tanpa membeda-bedakan komunikan yang lainnya berdasarkan ras, suku, jabatan, ataupun perekonomian. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Kalau kami selalu menjunjung tinggi pemerataan tanpa membandingkan setiap masyarakat yang datang mau itu jabatan ataupun keuangannya semuanya sama rata kami selalu memberikan pelayanan terbaik” (Ibu Tety)

“Perlu, untuk mengenal karakter masing-masing masyarakat” (Ibu Sulastri)

“Kami gak pernah membedakan pihak manapun sih seluruh masyarakat kami layani dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku di kedinasan” (Bapak Syafrizal)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Cara petugas dalam menyampaikan pelayanan sangat sopan dan santun dan mudah dipahami” (Bapak Tofik)

“Mereka akan memberikan penjelasan bagi masyarakat yang tidak paham” (Ibu Ratna)

“Bersikap ramah, sopan dan hormat saat berinteraksi dengan masyarakat, memiliki kemampuan yang memadai dan berpenampilan menarik” (Ibu Diah)

Strategi kelima yang diterapkan oleh Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu memprediksi dampak atau efek yang akan terwujud dari peningkatan dan pengolahan komunikasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat puas akan pelayanan publik yang diberikan. Dari strategi komunikasi yang diterapkan pihak ASN berharap bahwa seluruh strategi yang mereka kelola ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik yang diberikan dan para masyarakat juga dapat mematuhi segala prosedur dan kebijakan yang telah dibuat. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Karena pengurusan yang hampir sama selalu, masyarakat sudah lebih dahulu mendapat informasi dari sosial media maupun dari masyarakat lainnya” (Bapak Taufik)

“Untuk menumbuhkan kepercayaan maka jika ada kendala kami akan segera menyelesaikannya” (Ibu Tety)

“Itu sangat perlu dilakukan biar ada juga evaluasi dari sisi masyarakatnya jadi setiap tahunnya kita tau apa sih hal-hal yang dibutuhkan sama masyarakat, pelayanan kita udah prima atau belum, dan dimana letak keunggulan dan kelemahan kita” (Ibu Naomi)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Mereka harus mendengarkan masyarakat terlebih dahulu” (Ibu Fatimah)

“Mereka harus banyak bersabar dan menerima kritik” (Bapak Tofik)

“Mereka harus bersabar dan menerimanya” (Ibu Ratna)

4.2.2 Hambatan yang Dihadapi dalam Menerapkan Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

Komunikasi juga berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik untuk jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang. Namun komunikasi sering tidak berhasil karena adanya gangguan atau hambatan yang dapat merusak komunikasi meliputi gangguan, kepentingan, prasangka, motivasi terpendam, (Zuwirna, 2018). Hambatan dalam komunikasi umumnya terjadi pada saat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagaimana yang dikehendaki, malah timbul kesalahpahaman. Tidak dapat diterimanya pesan tersebut dengan sempurna dikarenakan perbedaan bahasa antara apa yang dipergunakan dengan yang diterima. Hambatan yang dihadapi ASN dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pengurusan surat-surat, dalam hal ini masyarakat sering dibuat kebingungan dengan apa saja yang harus mereka bawa, padahal sudah jelas ASN menghimbau untuk membawa apa-apa saja dalam pengurusan.
2. Masyarakat sering lupa untuk membawa data diri, dalam hal pengurusan masyarakat selalu lupa untuk membawa data diri yang mengakibatkan proses penyelesaian administrasi menjadi terhambat.

3. Masyarakat tidak sabar dalam hal menunggu bahkan mengeluh, ini sering sekali ditemui, hingga memberikan respon negatif dalam proses penyelesaian administrasi publik.

Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu informan ASN Ibu Tety di Kelurahan Keramat Kubah Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Masyarakat sering kebingungan dengan syarat-syarat asing yang mereka kurang mengerti seperti sertifikat vaksin dan lagi mereka sering lupa membawa data diri”

“Kurang nya pengetahuan masyarakat akan proses kepengurusan, desakan masyarakat dalam pengurusan agar di percepat, banyak bekingan dari petinggi-petinggi pemerintahan dalam penyelesaian urusan yang tidak memenuhi persyaratan (proses pengurusan)”

“Hambatannya terkadang masyarakat suka mengeluh dengan proses yang memakan waktu, padahal lama itu bukan karna kemauan kami, memang prosedurnya yang lama”

“Kurang menguasai teknologi, kerusakan alat komunikasi, kesalahpahaman dalam menangkap sebuah makna pesan, penggunaan bahasa yang terlalu sulit dimengerti”

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh salah satu informan masyarakat Ibu Fatimah, yang menyatakan bahwa:

“Tanggap dan menunjukkan rasa empati, meminta maaf, dan memberikan solusi, tanggap dalam waktu cepat dan cari solusi”

“Mereka harus banyak bersabar dan menerima kritik”

“Mereka harus mendengarkan masyarakat terlebih dahulu”

Tanggapan ASN di Kecamatan Sei Tualang Raso dalam hal tanggapan opini kurang baik dari masyarakat berbeda-beda. Ada yang menjawab mendengarkan

terlebih dahulu tanggapan kurang baik dari masyarakat, ada yang menjawab sedikit kecewa dan sakit hati dan ada yang menjawab tidak usah dihiraukan. Tetapi menurut penulis alangkah baiknya apabila ada respon tidak baik sebaiknya didengarkan terlebih dahulu, apabila berupa keluhan kesah yang mengakibatkan masyarakat itu tidak mengerti dan berujung kepada tanggapan yang tidak baik. Mendengarkan itu merupakan suatu keterampilan dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Mendengarkan secara aktif adalah keterampilan yang berharga di mana pendengar membuat upaya sadar untuk memahami seluruh pesan pembicara. Begitu juga yang harus dilakukan para ASN apabila terdapat tanggapan yang tidak menyenangkan datang dari masyarakat. Selain itu mendengarkan adalah sikap menghormati orang lain, seandainya jika ASN menerima tanggapan negatif dan tidak mau mendengarkan maka akan berujung kepada pertikaian, itulah pentingnya mendengarkan terlebih dahulu.

Terkait dengan cara penyelesaian ASN dalam menghadapi tanggapan tidak baik dari masyarakat dan meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat jawabannya juga berbeda-beda ada yang menjawab mencari solusi dari permasalahan tersebut adapula yang menjawab harus bekerja sesuai SOP yang telah diterapkan pemerintah. Menurut penulis keduanya diperlukan baik mencari solusi dan bekerja sesuai dengan SOP. Bekerja sesuai dengan SOP berarti seorang ASN mentaati aturan yang telah tertera. Apabila ada suatu permasalahan hendaklah seorang ASN mencari solusi atas permasalahan tersebut.

Monev adalah kegiatan monitoring dan evaluasi, monitoring merupakan pemantauan yang dapat dijelaskan sebagai kesadaran tentang apa yang ingin

diketahui, pemantauan ini dilakukan agar dapat mengukur kinerja karyawan (ASN). Pada wawancara di atas ada yang mengungkapkan bahwa Monev tidak perlu dan sebagian lagi mengatakan Monev itu sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut penulis monev itu sangat diperlukan. Karena Monev digunakan untuk mengamati perkembangan dan menilai kinerja organisasi, proyek, program, dan kebijakan yang umumnya dilakukan oleh pemerintah.

Terkait dengan kepastian masyarakat dalam menerima pesan ada yang menjawab dipastikan dapat menerima dengan baik ada juga yang menjawab tidak bisa dipastikan. Menurut penulis masyarakat tidak semuanya memiliki gawai atau alat komunikasi berupa android, ada juga yang tidak memiliki sosial media, jadi apabila ada informasi yang ada pada sosial media, masyarakat yang tidak memiliki akan sulit menerima informasi tersebut. Belum lagi jika masyarakat hanya mengetahui informasi dari mulut ke mulut tanpa tahu informasi langsungnya, maka akan terjadi miss komunikasi. Jadi menurut penulis tidak bisa dipastikan masyarakat menerima informasi yang disampaikan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Sei Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik (Mulugol et al., 2020). Pelayanan publik bertujuan untuk membantu masyarakat dari bermacam – macam sektor kehidupan baik kebutuhan secara fisik ataupun kebutuhan non fisik agar bisa memenuhi kebutuhannya (R. Mahendra et al., 2022).

Dalam pelayanan publik khususnya yang berlangsung tatap muka atau interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan, berarti melibatkan proses komunikasi. Proses komunikasi bukan sekedar interaksi antar individu untuk saling menyampaikan pesan atau informasidan membangun pengertian, melainkan juga memiliki tujuan untuk perubahan pendapat, sikap, perilaku bahkan perubahan sosial yang diharapkan. Ini berarti untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik, maka setiap pelaku pelayanan publik khususnya ASN harus dapat memahami dan mempraktekkan prinsip-prinsip dalam komunikasi (Suhifatullah, 2019).

Upaya meningkatkan pelayanan publik dapat diupayakan melalui komunikasi yang dibangun, karena sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ketidaksesuaian yang terjadi sering ditemukan dengan adanya masalah komunikasi yang terjadi didalamnya, sehingga stakeholder maupun masyarakat dalam membangun koordinasi terjadi ketimpangan yang menciptakan

penyimpangan dari standar pelayanan publik seperti nilai efektivitas, efisiensi, keadilan, perataan, dan kecukupan. Dengan adanya komunikasi yang baik, informasi yang terjadi di kantor dapat diketahui dan dipahami oleh para anggota agar proses penyelesaian pekerjaan terlaksana dengan baik. Untuk mencapai tujuan organisasi perlu adanya korelasi koordinasi dan komunikasi yang baik didalamnya (Aditya et al., 2022).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan kepada setiap instansi pemerintah agar dapat melakukan percepatan dalam pemberian pelayanan publik yang prima untuk memenuhi hak-hak penerima pelayanan. Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas pemberi layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan adanya komunikasi yang baik akan memudahkan sebuah instansi dalam menyentuh kepada masyarakatnya dan membentuk perasaan saling membutuhkan antara pemerintah dan masyarakat (Elnita et al., 2019).

Komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk (Wahyono & Rafinita Aditia, 2022).

Komunikasi sebagai fungsi edukatif menuntut para ASN atau pejabat publik untuk lebih menunjukkan adab dalam berkomunikasi yang berpijak pada norma-norma atau nilai-nilai moral inti, sehingga akan tampak lebih santun, dewasa dan berkarakter, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*. Melalui komunikasi yang baik, para ASN dapat menyelesaikan banyak masalah dalam dengan sesama ASN, dengan pemimpin instansi serta dapat berinteraksi dengan masyarakat dengan baik (Idarafni, 2021). Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat secara profesional dalam melaksanakan tugas negara. Komunikasi ASN sangat penting karena mempengaruhi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus dijaga dan terus memberikan pelayanan terbaik dalam berbagai hal (Dhani et al., 2022)

Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, dimana besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh unsur-unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Konsep baru yang dikemukakan dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa dalam kegiatan pelayanan, kualitas pelayanan tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek. Kelima unsur tersebut seperti dua sisi mata uang, dapat dibedakan namun tidak dapat dipisahkan. Kelima unsur tersebut saling mempengaruhi, saling berhubungan satu sama lain membentuk satu kesatuan (Hardiyansyah, 2015).

Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai merupakan salah satu kecamatan yang terdapat di Kota Tanjung Balai. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai telah menerapkan strategi komunikasi. Strategi komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai bertujuan untuk meningkatkan dan menjalin hubungan antara pelayan publik dengan masyarakat di sekitar Kecamatan Sei Tualang Raso.

Strategi komunikasi penting dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai karena dengan adanya sebuah strategi komunikasi maka pelayanan dalam administrasi kependudukan kepada tiap masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai lebih diperhatikan dalam pencatatan dan pendataan oleh Pemerintah daerah yang melimpahkan sebagian wewenangnya kepada Dinas penduduk dan pencatatan. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai dalam pemberian pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan unsur-unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan dampak/efek.

1. Strategi pertama yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah komunikator.

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Komunikator dalam layanan publik adalah sekelompok individu yang terlembaga atau bisa disebut birokrasi publik, dan bertugas mengirim/ menyampaikan pesan

sekaligus memberikan layanan (melayani) hal-hal yang menjadi keperluan masyarakat sebagai warga negara dan berkepentingan dengan instansi tersebut sesuai prinsip kesetaraan (Hayat, 2017).

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai dengan melakukan komunikasi secara dua arah hingga dapat dimengerti oleh komunikan atau pihak anggota masyarakat yang memiliki keperluan untuk mengurus berkas administrasi publik sehingga komunikator ASN di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso sudah baik karena ASN dalam hal komunikasi dilakukan secara terarah

2. Strategi pertama yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah pesan.

Pesan adalah serangkaian isyarat/symbol yang diciptakan oleh seseorang untuk maksud tertentu dengan harapan bahwa penyampaian isyarat/symbol itu akan berhasil dalam menimbulkan sesuatu. Dalam pelayanan publik, pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan (Kustiawan & dkk, 2022).

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu merancang dan menyusun pesan sedemikian rupa dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik dan dapat dipahami masyarakat yang ingin mengurus berkas-berkas administrasi. Selain dalam mengupayakan pelayanan yang baik ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso juga memiliki strategi komunikasi diantaranya dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat, selain pendekatan mereka

melakukan strategi memberikan informasi apabila ditanyakan, dan mereka melakukan persuasif atau mengajak/menghimbau masyarakat dalam hal pembuatan surat-surat administrasi publik yang akan diurus.

3. Strategi pertama yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah media

Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi merupakan unsur pertama dalam pemilihan dan penggunaan alat perantara yang dilakukan komunikator dengan sengaja. Artinya, hal ini mengacu kepada pemilihan dan penggunaan teknologi media komunikasi (Hardiansyah, 2015).

Strategi media yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah menggunakan media/alat komunikasi berbagai macam mulai dari papan tulis hingga media sosial agar pesan dapat dengan mudah sampai keseluruh warga. Media yang biasa dipakai oleh pihak kelurahan mulai dari memanfaatkan media tercetak seperti spanduk, baleho, poster, mading, selebaran, brosur, kemudian untuk media elektronik biasanya pihak kelurahan menggunakan media sosial serta menggunakan media *face to face*.

4. Strategi pertama yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah komunikasi

Komunikasi adalah salah satu aktor dari proses komunikasi, karena itu unsur komunikasi dalam proses komunikasi tidak boleh diabaikan, sebab berhasil tidaknya suatu proses komunikasi, salah satunya ditentukan oleh unsur

komunikasikan. Peran antara komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling bergantian (Wahyono & Rafinita Aditia, 2022).

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah masyarakat pada Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menangkap pesan dari komunikator (ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso) dengan tingkat pemahaman yang berbeda.

5. Strategi pertama yang dilakukan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah dampak/effect.

Dampak atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan (Hafied Cangara, 2016). Setiap proses komunikasi memiliki tujuan-tujuan yang spesifik, begitu pula dengan komunikasi. Komunikasi bertujuan untuk menyamakan persepsi. Efektifitas komunikasi dinilai dari seberapa jauh kesamaan antara komunikator dan komunikan, baik itu sama dari tataran pengetahuan atau informasi, sama sikap, hingga sama tindakan atau perilaku (Hardiansyah, 2015).

Dampak yang didapatkan ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso dalam menyampaikan informasi juga bermacam-macam seperti adanya opini negatif dari masyarakat kepada ASN di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso akan tetapi dapat ditangani dengan baik.

4.3.2 Hambatan yang Dihadapi dalam Menerapkan Strategi Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

Hambatan dalam komunikasi bisa saja muncul dari penggunaan kata-kata yang tidak tepat. Komunikasi menjadi terhambat jika komunikan atau komunikator tidak menemukan kode yang tepat untuk menerjemahkan pesan hal ini menyebabkan komunikan sulit untuk memahami isi pesan yang disampaikan oleh komunikator (Hamzah et al., 2022). Hambatan dalam komunikasi adalah hal apapun yang dapat mendistorsi pesan, apapun yang menghalangi penerima dalam menerima pesan. Ada empat tipe hambatan. Sangat penting artinya untuk mengidentifikasi tipe-tipe hambatan dan ketika memungkinkan, untuk mengurangi efek hambatan dalam komunikasi tersebut (Alfi & Saputro, 2019).

Dalam menciptakan pengertian yang baik dan tepat antara komunikator dan komunikan, pesan harus disampaikan sebaik mungkin yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut. Hambatan komunikasi ini dapat terjadi pada semua konteks komunikasi, yaitu komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal, komunikasi massa, komunikasi organisasi atau komunikasi kelompok. Selain itu pula hambatan komunikasi tidak memandang siapa saja, baik tua ataupun muda semua dapat mengalami hambatan dalam komunikasi. Hambatan komunikasi yang terjadi dalam berbagai konteks komunikasi dapat menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif (Harahap, 2021).

Hambatan biasanya terjadi karena pesan yang disampaikan tidak lengkap, isi pesan tidak mudah dimengerti, atau karena suasana dan kondisi komunikator sedang tidak dalam keadaan baik sehingga mempengaruhi isi pesan yang diterima. Hambatan dalam kegiatan komunikasi yang manapun tentu akan mempengaruhi efektivitas proses komunikasi tersebut. Karena pada pada komunikasi massa jenis hambatannya relatif lebih kompleks sejalan dengan kompleksitas komponen komunikasi massa. Hambatan komunikasi mempengaruhi tingkat efektivitas komunikasi yang sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi (Rismayanti, 2018).

Dalam penerapan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan publik pada Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso diketahui terdapat hambatan-hambatan. Hambatan yang paling mendominasi dalam Dalam penerapan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan publik pada Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso adalah dari masyarakat pada Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso. Adapun hambatan-hambatan terdapat dalam penerapan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan publik pada Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pengurusan surat-surat, dalam hal ini masyarakat sering dibuat kebingungan dengan apa saja yang harus mereka bawa, padahal sudah jelas ASN menghimbau untuk membawa apa-apa saja dalam pengurusan.

2. Masyarakat sering lupa untuk membawa data diri, dalam hal pengurusan masyarakat selalu lupa untuk membawa data diri yang mengakibatkan proses penyelesaian administrasi menjadi terhambat.
3. Masyarakat tidak sabar dalam hal menunggu bahkan mengeluh, ini sering sekali ditemui, hingga memberikan respon negatif dalam proses penyelesaian administrasi publik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah melakukan penyajian hasil penelitian dan melakukan pembahasan, maka simpulan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu:
 - a. Dalam hal komunikator ASN di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso sudah baik karena ASN dalam hal komunikasi dilakukan secara terarah.
 - b. Pesan yang disampaikan ASN Kecamatan Sei Tualang Raso juga sudah baik dan dapat dipahami masyarakat yang ingin mengurus berkas-berkas administrasi. Selain dalam mengupayakan pelayanan yang baik ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso juga memiliki strategi komunikasi diantaranya dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat, selain pendekatan mereka melakukan strategi memberikan informasi apabila ditanyakan, dan mereka melakukan persuasif atau mengajak/menghimbau masyarakat dalam hal pembuatan surat-surat administrasi publik yang akan diurus.
 - c. Media yang digunakan ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso untuk menyampaikan informasi berbagai macam, mulai dari papan tulis hingga media sosial.

- d. Komunikasikan, masyarakat pada Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menangkap pesan dari komunikator (ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso) dengan tingkat pemahaman yang berbeda.
 - e. Dampak yang didapatkan ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso dalam menyampaikan informasi juga bermacam-macam seperti adanya opini negatif dari masyarakat kepada ASN di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso akan tetapi dapat ditangani dengan baik.
2. Hambatan yang dihadapi dalam menerapkan strategi komunikasi aparatur sipil negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai adalah:
- a. Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pengurusan surat-surat, dalam hal ini masyarakat sering dibuat kebingungan dengan apa saja yang harus mereka bawa, padahal sudah jelas ASN menghimbau untuk membawa apa-apa saja dalam pengurusan.
 - b. Masyarakat sering lupa untuk membawa data diri, dalam hal pengurusan masyarakat selalu lupa untuk membawa data diri yang mengakibatkan proses penyelesaian administrasi menjadi terhambat.
 - c. Masyarakat tidak sabar dalam hal menunggu bahkan mengeluh, ini sering sekali ditemui, hingga memberikan respon negatif dalam proses penyelesaian administrasi publik.

5.2 Saran

Setelah melakukan analisis penelitian dan menarik simpulan maka beberapa saran dalam penelitian sebagai berikut :

1. Secara teoritis, teori yang disarankan adalah komunikasi interpersonal harus lebih diperbanyakan lagi dan juga mengenai teori strategi komunikasi ASN kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso dalam hal pelayanan publik lebih diperdalam sesuai dengan keadaan. ASN Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso diharapkan lebih meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam poses pengurusan berkas administrasi yang akan dilakukan, sehingga hambatan-hambatan dalam proses implementasi pelayanan publik di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso dapat diminimalisir dan berjalan dengan efektif.
2. Secara akademis, riset mengenai strategi komunikasi aparatur sipil negara kelurahan se-kecamatan sei tualang raso dalam pelayanan publik di kota tanjungbalaibisa menjadi referensi kedepannya.
3. Secara praktis, untuk ASN Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai lebih ditingkatkan lagi dengan cara berkomunikasi yang baik dan sopan kepada masyarakat dan kedepannya ASN bisa lebih bersabar lagi ketika menghadapi masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan meminta urusan surat-menyurat cepat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wahyu Pratama, Muhammad Alif Listiansyah, M. I. (2022). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(1), 23–30.
- Alfi, I., & Saputro, D. R. (2019). Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial. *Al-Balagh : Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 3(2), 193–210. <https://doi.org/10.22515/balagh.v3i2.1397>
- BPS Kota TanjungBalai. (2020). *Kecamatan Sei Tualang Dalam Angka 2020* (Vol. 148). TanjungBalai: BPS Kota TanjungBalai.
- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>
- Dhani Nuravianto Aji, Asianto Nugroho, S. H. (2022). Jurnal komunikasi hukum. *Jurnal Komunikasi Hukum, Volume 7 Nomor 1 Februari 2021*, 8(1), 469–480. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/issue/view/863>
- Dwihartanti, M. (2014). Komunikasi yang efektif.
- Elnita, Ernita Arif, A. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu“ Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 172–185.
- Haeli. (2018). Diklat Prajabatan Cpnsd Tenaga Honorer K2/Formasi Khusus Angkatan X Lingkup Pemerintah Kabupaten/Kota Se-Nusa Tenggara Barat Tahun 2018.
- Hafied Cangara. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hamzah, L. O., Sidu, D., & Harmin, S. (2022). Proses Komunikasi Dalam Peningkatan Polres Kendari Communication Process in Improving Member ' S Work Achievementpolres Kendari. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 72–81.
- Harahap, S. R. (2021). Hambatan – Hambatan Komunikasi. *Al-Manaj : Jurnal Program Studi Manajemen Dakwah*, 1(1), 56–62.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*.

Retrieved from [http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi_Pelayanan_Publik.pdf)

- Hardiyansyah. (2015a). *Komunikasi Pelayanan Publik*.
- Hardiyansyah. (2015b). *Komunikasi Pelayanan Publik dan Aplikasi. Dilengkapi dengan Undang Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasan, E. (2020). Perilaku Komunikasi Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Meningkatkan Profesionalitas Kerja Sebagai Abdi Negara Dan Abdi Masyarakat. *Jurnal Tatapamong*, 1–8. <https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v1i1.1140>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Idarafni. (2021). Kompetensi Perilaku Kerja Asn Pada Pemerintah Daerah Aceh Idarafni. *Jurnal Fitrah*, 3(1), 6.
- Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai. *PERSEPSI: Communication Journal*, 4(1), 31–42. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17–32. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>
- Kalianda, D. (2018). Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup (Dlh) Dalam Mengimplementasikan Program Green City Di Kota Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 5(1), 1–12.
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Ilmu komunikasi*.
- Kecstr. (n.d.). Sejarah Kecamatan Sei Tualang.
- Kustiawan, W., & dkk. (2022). Pentingnya Psikologi Komunikator. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 2045–2050.
- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 3(1), 225–238.
- Liliwiri, Y. K. N., & Lada, H. L. L. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang dalam Mensosialisasikan Program Smart City. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 10(2). <https://doi.org/10.35508/jikom.v10i2.4460>
- Luas, A. F., Sondakh, M., & Londa, J. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Menunjang Program Pengurangan Kemasan Plastik Pada Masyarakat

Kelurahan Tosuraya Barat | Luas | *Acta Diurna Komunikasi. Acta Diurna Komunikasi*, 1–14.

- Mahendra, I., Sistem, J., Stmik, I., Mandiri, N., Jl, J., Damai, N., ... Selatan, J. (2015). Budi Setia Jakarta Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, *XI*(1), 70–80.
- Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, D. A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. *Seminar Peningkatan Sitasi Internasional*, *I*(1).
- MULUGOL, E., & Kimbal, Maichael, M. A. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika. *Jurnal Administrasi Publik*, *6*(91), 1–23.
- Nurhadi, Z. F., Kurniawan, A. W., Studi, P., Komunikasi, I., & Garut, U. (2017). Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian-ISSN: 2461-0836 2017 Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi, (1), 90–95.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”?
- Pemerintahan Kota Tanjung Balai. (2019). laporan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan kota tanjungbalai tahun 2018.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *6*(1), 13–21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, *1*, 213–214.
- Ramadanty, S. (2014). Penggunaan Komunikasi Fatis Dalam Pengelolaan Hubungan Di Tempat Kerja, 1–12.
- Randang, J., Lumolos, J., & Waleleg, G. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan*, *3*(20), 1–6.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (n.d.). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-, 412–419.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin, *17*(33), 81–95.
- Rismayanti. (2018). Hambatan komunikasi yang sering dihadapi dalam sebuah organisasi. *Journal Al-Hadi*, *6*(1), 825–834. Retrieved from

file:///C:/Users/Asus/Downloads/384-73-754-1-10-20181130.pdf

- Setiawan, M., Unde, A. A., & Farid, M. (2016). Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Komunikasi KAREBA Vol. 3, No.4, 3(4)*, 243–248.
- SUAIB, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan.
- Sudarman, I. (2021). Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Selatan.
- Suhifatullah, M. I. (2019). Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Etis Aparatur Sipil Negara. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi, 1(2)*, 163–173. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v1i2.542>
- Surahmi, A., & Farid, H. M. (2018). Duampanua Kabupaten Pinrang Communication Strategy in Encouraging People ' s Participation toward Development in Duampanua Subdistrict , Pinrang Regency Pembangunan merupakan suatu proses pembaharuan yang kontinyu dan terus Usaha pembaharuan untuk mendapa, 232–239.
- Syahrída, A. (2021). Tradisi Makan Hadap-Hadapan Pada Etnis Melayu Di Kota Tanjung Balai Yang Memiliki Makna simbolik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan* Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/view/387%0Ahttp://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/download/387/360>
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Interaksi Dengan Mahasiswa Pertukaran Asing. *Jurnal Gama Societa, 2(1)*, 9. <https://doi.org/10.22146/jgs.40424>
- Wahyono, T., & Rafinita Aditia,) ; (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE), 1(4)*, 489–494–489–494. Retrieved from <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/mude/article/view/2720>
- Wilinny, W., Halim, C., Sutarno, S., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2019). Analisis Komunikasi Di PT. Asuransi Buana Independent Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek, 3(1)*, 1–6.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), (2)*, 56–65.
- Yuntina, L. (2019). Jurnal Care Jcare. *Strategi Pembelajaran , Minat Belajar Dan Hasil Belajar Siswa Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Tkit Al Marjan Kota Bekasi Tahun 2020, 9(1)*.

Zaenal Mukarom. (2021). *Teori-teori komunikasi*. Bandung: UIN Bandung.

Zuwirna. (2016). E-TECH | Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan | Vol.I No.1
November 2016 Diterbitkan Jurusan KTP FIP UNP, (1), 1–8.

Zuwirna, Z. (2018). Komunikasi Yang Efektif. *Universitas Negeri Padang*, 6(1),
1–8.

LAMPIRAN 1

DRAF WAWANCARA UNTUK NARASUMBER ASN

KOMUNIKATOR
1. Bagaimana cara Bapak/Ibu menghadapi permintaan masyarakat dalam penyelesaian urusannya pada bidang kerja Bapak/Ibu?
2. Prosedur seperti apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
3. Bagaimana respon Bapak/Ibu terhadap masyarakat yang mendesak agar urusannya diselesaikan secara cepat?
4. Bagaimana Bapak/ibu membuat perencanaan strategi komunikasi?
PESAN
1. Bagaimana cara Bapak/Ibu memberikan informasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui dan memahami prosedur pelayanan yang harus mereka lalui?
2. Adakah cara yang Bapak/Ibu lakukan untuk menumbuhkan kesabaran masyarakat dalam menunggu penyelesaian urusannya?
3. Adakah Bapak/Ibu mengajak masyarakat untuk mematuhi prosedur yang berlaku dalam penyelesaian urusannya?
4. Hambatan apa saja yang muncul dalam proses penyampaian pesan?
MEDIA/ALAT
1. Media apa sajakah yang digunakan Bapak/Ibu dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
2. Dalam membentuk opini positif masyarakat, apakah informasi dari media yang digunakan dilakukan secara berkala?
3. Seperti apa respon Bapak/Ibu ketika masyarakat meminta informasi terkait penyelesaian urusannya?
4. Media apa yang paling sering digunakan dalam melakukan proses komunikasi?

Komunikasikan
1. Menurut Bapak/Ibu perlukah kita mengetahui dan mencoba untuk mengenal masyarakat yang berurusan dengan kantor kita?
2. Adakah Bapak/Ibu memberi pelayanan yang lebih baik kepada anggota masyarakat tertentu?
3. Bagaimana cara Bapak/Ibu membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
4. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal-hal apa saja yang menjadi hambatan baik secara internal maupun eksternal?
DAMPAK/EFEK
1. Bagaimana Bapak/Ibu memberikan tanggapan mengenai opini yang kurang baik dari masyarakat kepada petugas pelayanan publik?
2. Dalam menghadapi respon yang negatif dari masyarakat, bagaimana tanggapan dan cara yang Bapak/Ibu lakukan untuk menumbuhkan kembali rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik?
3. Menurut Bapak/Ibu perlukah melakukan Monev kepuasan masyarakat terhadap layanan kantor?
4. Apakah masyarakat telah dipastikan menerima pesan tersebut sesuai yang diharapkan?

DRAF WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT

KOMUNIKATOR
1. Apa sajakah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan dalam hal memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat?
2. Bagaimana fasilitas yang diberikan kepada masyarakat dalam perihal pelayanan sosial?
3. Bagaimana sikap dan penampilan yang harus diberikan oleh petugas pelayanan dalam menjalankan prosedur pelayanan sosial kepada masyarakat?
PESAN
1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan sosial?
2. Apa sajakah hal-hal yang harus terdapat dalam pesan terkait pelayanan sosial yang harus diberikan kepada masyarakat?
MEDIA/ALAT
1. Bagaimana strategi yang digunakan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pesan terkait prosedur dalam pelayanan sosial?
2. Media apa saja yang paling sering digunakan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pesan kepada masyarakat?
KOMUNIKAN
1. Bagaimana cara yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada publik ataupun masyarakat dalam pengurusan berkas administrasi ataupun pelayanan sosial lainnya?
2. Apa sajakah yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan sosialisasi kepada publik ataupun masyarakat terkait dengan pengurusan berkas administrasi ataupun pelayanan sosial lainnya?
DAMPAK/EFFECT
1. Apa sajakah yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan dalam menghadapi keluhan ataupun kritik dari masyarakat dalam pengurusan berkas administrasi ataupun pelayanan sosial lainnya?

LAMPIRAN 2**Dokumentasi**

Gambar : wawancara dengan ibu Fitri (Kasi Pem) tanggal 29 Desember 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Ira Wati (Kesos) tanggal 29 November 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Iryani (Seklur) tanggal 29 November 2022



Gambar : wawancara dengan Ibu Herlina (Lurah) tanggal 30 November 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Aisyah (Kasi Pem) tanggal 30 November 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Aswita (kesos) tanggal 29 November 2022



Gambar : wawancara dengan masyarakat (tanggal 02 Desember 2022)



Gambar : wawancara dengan masyarakat (tanggal 03 Desember 2022)



Gambar : wawancara dengan ibu Naomi (Kasi Pem) tanggal 02 Desember 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Erwina (seklur) tanggal 02 Desember 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Dahlia (Kesos) tanggal 02 Desember 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Tety (Lurah) tanggal 01 Desember 2022



Gambar : wawancara dengan ibu Melda (Kasi Pem) tanggal 01 Desember 2022



Gambar : wawancara dengan Pak Taufik (Kesos) tanggal 01 Desember 2022