

SKRIPSI

**PERENCANAAN KOMUNIKASI KONFLIK DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo)**



OLEH

**PUTRI MEGA PRATIWI
NIM. 2120203870233032**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2025 M / 1447 H**

**PERENCANAAN KOMUNIKASI KONFLIK DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo)**



OLEH

**PUTRI MEGA PRATIWI
NIM. 2120203870233032**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan
Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN ADAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2025 M / 1447 H**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perencanaan Komunikasi Konflik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo)

Nama Mahasiswa : Putri Mega Pratiwi

NIM : 2120203870233032

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
B-3438/In.39/FUAD.03/PP.00.91/10/2024

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Nurhakki, M.Si (.....)

NIP : 197706162009122001

Mengetahui :

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah


Dr. A. Nurkidam, M.Hum
NIP. 196412311992031045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Perencanaan Komunikasi Konflik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo)

Nama Mahasiswa : Putri Mega Pratiwi

NIM : 2120203870233032

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
B-3438/In.39/FUAD.03/PP.00.91/10/2024

Tanggal Kelulusan : 16 Juli 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji :
Nurhakki, M.Si., (Ketua) (.....)

Dr. A. Nurkidam, M.Hum. (Sekretaris) (.....)

Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. A. Nurkidam, M.Hum
NIP. 196412311992031045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، كما يحب ربنا ويرضى. والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين. أما بعد

Alhamdulillah, Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada kedua orang tua ku yaitu, Ayahanda tercinta M.Agus terima kasih sudah menjadi sosok ayah yang selalu menjadi garda terdepan untuk penulis yang selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak dapat merasakan pendidikan namun beliau mampu mendidik penulis, serta memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Kepada panutanku sekaligus orang yang mengajarkanku menjadi kuat, Ibunda Rosmiati, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dan selalu mendoakan penulis yang teramat tulus sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana, serta kakakku Romi Wijaya, Khaeril Wijaya dan Riyan Nanda Wijaya yang selalu mendukung penuh setiap proses yang saya pilih yang menjadi salah satu alasan penulis semangat untuk menyelesaikan studi sampai sarjana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan yang diberikan atas bimbingan dan bantuan yang diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih. Dalam penyusunan skripsi ini juga banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

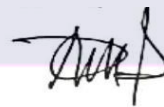
1. Bapak Prof Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dan berusaha mengelola IAIN Parepare menjadi kampus yang lebih baik dan maju.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M.Hum. sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah dan Bapak Dr. Iskandar, S.Ag. M.Sos. I dan Ibu Dr. Nurhikmah, S. Sos. I, M. Sos I sebagai Wakil dekan I dan Wakil dekan II serta Ibu Nurhakki, M.Si. sebagai Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam atas pengabdianannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang terasa positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Nurhakki, M.Si. selaku pembimbing utama, Bapak Dr. A. Nurkidam, M. Hum. dan Bapak Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos. I. sebagai penguji yang telah meluangkan waktunya serta memberikan arahan dalam mendidik penulis selama berada di IAIN Parepare.
4. Bapak H. Muhammad Iqbal Hasanuddin, M.Ag, selaku Dosen Penasehat Akademik dan Ibu Hj. Nurmi, M.A. selaku Kabag TU, serta bapak dan Ibu dosen juga admin Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama di IAIN Parepare.
5. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan layanan kepada penulis selama menempuh studi di IAIN Parepare.
6. Seluruh keluarga besar Kantor Kecamatan Belawa yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi, dan juga memberikan banyak pengalaman serta ilmu dan juga dukungan kepada penulis untuk sampai

tahap ini.

7. Teruntuk teman seperjuangan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2021 dari awal menjadi mahasiswa baru hingga sekarang, teruntuk teman masa kecil, dan teruntuk teman kos serta teman-teman PPL juga teman KKN Reguler 35 Posko 51 Kelurahan Limboro, terima kasih karena selalu ada menjadi bagian perjalanan hidup penulis, yang telah berkontribusi banyak dari awal hingga penyusunan skripsi ini, yang selalu memberikan semangat juga menghibur penulis. Selalu ada untuk penulis baik suka maupun duka.
8. Para informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan ilmunya kepada peneliti untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini guna memberikan perbaikan-perbaikan di masa mendatang. Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang lebih baik atas kebaikan atau bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Belawa, 17 Juni 2025 M
21 Dzulhijjah 1446 H
Penulis,



Putri Mega Pratiwi
NIM. 2120203870233032

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Mega Pratiwi
NIM : 2120203870233032
Tempat/Tgl. Lahir : Belawa, 30 September 2002
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Perencanaan Komunikasi Konflik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Belawa, 17 Juni 2025

Penyusun



Putri Mega Pratiwi

NIM. 2120203870233032

ABSTRAK

PUTRI MEGA PRATIWI. *Perencanaan Komunikasi Konflik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo).* (dibimbing oleh Nurhakki).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi konflik dan perencanaan komunikasi dalam penyelesaian konflik yang terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi konflik oleh Joyce Hocker Wilmot dan model perencanaan komunikasi oleh John Marston dalam mengatasi konflik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi konflik pelayanan, meliputi konflik tujuan, konflik peran, dan konflik nilai, sebagian besar dipicu oleh lemahnya pengelolaan komunikasi antara aparatur dan masyarakat. Melalui pendekatan model lima langkah perencanaan komunikasi yaitu tahap *research*, telah dilakukan observasi dan survei untuk memahami konteks komunikasi. Pada tahap *plan*, tujuan komunikasi telah disusun secara struktural melalui SKP dan media internal. Tahap *execute* mencerminkan pelaksanaan komunikasi yang fleksibel dengan pendekatan online dan offline. Tahap *measure* menunjukkan bahwa evaluasi dilakukan secara informal dan adaptif, dan pada tahap *report*, pelaporan umpan balik belum dilakukan secara menyeluruh dan rutin, sehingga belum mampu mendorong perbaikan strategi komunikasi secara optimal.

Kata Kunci: *Perencanaan Komunikasi, Komunikasi Konflik, Pelayanan Publik*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teoritis	10
1. Komunikasi Konflik.....	10
2. Model Perencanaan Komunikasi.....	14
C. Kerangka Konseptual	19
1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Belawa.....	19
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	21
3. Konflik Pelayanan Publik	25
4. Komunikasi dalam Pelayanan Publik.....	30
5. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik	32
D. Kerangka Pikir	34

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
C. Fokus Penelitian	38
D. Jenis dan Sumber Data	39
F. Uji Keabsahan Data	43
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan Peneitian.....	93
BAB V PENUTUP.....	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	I
BIOGRAFI PENULIS	XVI

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Tabel Informan	37



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model Perencanaan Komunikasi	11
2.2	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Belawa	17
2.3	Kerangka Pikir	33
2.4	Model Analisis Interaktif	39



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Melakukan Penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
2	Surat Izin Meneliti dari Pemerintah	Terlampir
3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	Terlampir
4	SK Pembimbing	Terlampir
5	Turnitin	Terlampir
6	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
7	Instrumen Wawancara	Terlampir
8	Dokumentasi	Terlampir
9	Biodata Penulis	Terlampir

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab – Latin

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet

س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	shad	ş	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik keatas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

- 1) Vocal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhommah	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
اَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
نَا / نِي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِي	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas

وُ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas
----	----------------	---	---------------------

Contoh :

مَات : māta

رَمَى : ramā

قِيل : qīla

يَمُوت : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

a. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan

dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْم : *nu‘ima*

عَدُوُّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung

yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i>)
الْفَلَسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

b. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>Umirtu</i>

c. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

d. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دَيْنُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاِلهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

e. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan:Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

(bukan:Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt..	=	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat
UMKM	=	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
SOP	=	Standar Operasional Prosedur
SDM	=	Sumber Daya Manusia

SWOT	= Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
PUPR	= Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
Pemkot	= Pemerintah Kota
Kominfo	= Dinas Komunikasi dan Informatika
RPJMD	= Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
BAPPEDA	= Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
B.J.	= Bacharuddin Jusuf
SKB	= Surat Keputusan Bersama
KUA	= Kantor Urusan Agama

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	= صفحة
دم	= بدون
صلعم=	ﷺ
ط	= طبعة
ن	= بدون ناشر
الخ	= إلى آخرها / إلى آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, di antaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan ialah layanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat. Pelayanan ini mencakup pengurusan dokumen-dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah¹. Sebagai layanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, pelayanan administrasi kependudukan memegang peranan penting dalam mendukung tertib administrasi serta kemudahan akses terhadap hak-hak sipil warga negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan harus terus ditingkatkan agar sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari potensi konflik yang dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan. Konflik ini dapat terjadi akibat berbagai faktor, di antaranya ketidakjelasan prosedur, antrian panjang, sikap petugas yang kurang ramah, serta kesalahan pengisian atau pencetakan dokumen.

Konflik secara umum adalah proses yang terjadi ketika seseorang merasa bahwa orang lain telah, atau akan, memengaruhi sesuatu yang sangat penting bagi mereka secara negatif². Konflik yang terjadi dalam pelayanan publik ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Konflik semacam ini umumnya bersumber dari perbedaan persepsi, kebutuhan, dan harapan antara petugas pelayanan dan masyarakat yang mengajukan permohonan³. Konflik dalam pelayanan publik membutuhkan perencanaan komunikasi yang efektif.

¹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*, Bumi Aksara, 2017.

² M. J. De Dreu, C. K. W., & Gelfand, *The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations*, 2008.

³ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi Proses Berbasis Analisis*, 2019.

Dalam pelayanan publik, terutama dalam urusan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran, komunikasi antara petugas dengan masyarakat dipengaruhi oleh perbedaan latar belakang budaya. Dua budaya yang saling berinteraksi dalam situasi ini adalah budaya pelayanan dan budaya masyarakat yang menerima pelayanan. Jika kedua budaya tersebut tidak sejalan, maka terdapat risiko terjadinya konflik dalam komunikasi. Dalam konteks ini, konflik tidak hanya bersifat pribadi, tetapi juga bersifat struktural dan sistemik. Karena itu, dibutuhkan perencanaan komunikasi dalam menangani konflik yang didasari pemahaman terhadap kedua budaya tersebut. Strategi komunikasi yang dibuat harus mampu menghubungkan perbedaan pandangan dan nilai, dengan menyesuaikan pesan, cara penyampaian, serta pendekatan percakapan yang sesuai dengan ciri khas masyarakat.

Perencanaan komunikasi merupakan proses sistematis dalam menyusun strategi komunikasi yang bertujuan untuk mengurangi, mengelola, dan menyelesaikan konflik⁴. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, perencanaan komunikasi mencakup langkah-langkah proaktif seperti penyebaran informasi terkait prosedur layanan, pemberian kejelasan waktu proses, serta penyampaian informasi melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Perencanaan komunikasi konflik dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dijabarkan melalui pendekatan lima langkah komunikasi (*Five Step Planning*) yang meliputi *Research*, *Plan*, *Excute*, *Measure*, dan *Report*. Tahapan ini dimulai dari pemetaan sumber konflik, seperti perbedaan tujuan antara masyarakat dan pegawai, ketidaksesuaian persepsi mengenai alur layanan, maupun tekanan waktu pelayanan. Selanjutnya, tujuan komunikasi ditetapkan untuk membangun pemahaman bersama, menumbuhkan kepercayaan, dan menciptakan solusi kolaboratif. Pesan yang disusun harus bersifat informatif, persuasif, dan empatik, sementara saluran komunikasi dapat memanfaatkan media sosial, papan informasi digital, dan tatap muka langsung.

⁴ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya*, 2017.

Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas strategi komunikasi dalam menurunkan intensitas konflik serta meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, perencanaan komunikasi yang matang dapat menjadi strategi penanganan konflik yang tidak hanya menyelesaikan persoalan jangka pendek, tetapi juga memperkuat hubungan antara masyarakat dan instansi pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo, ditemukan beberapa konflik yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam praktiknya, pelayanan ini sering memicu ketegangan antara masyarakat dan pegawai pelayanan, seperti yang terjadi di Kantor Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo. Ketegangan ini berkembang menjadi konflik terbuka yang menimbulkan pro dan kontra di tengah masyarakat. Pro dan kontra terjadi karena adanya perbedaan persepsi, harapan, dan kepentingan antara masyarakat dan pihak pelayanan. Masyarakat menginginkan pelayanan cepat, akurat, dan mudah dipahami. Sementara itu, pegawai pelayanan dibatasi oleh prosedur administratif, keterbatasan tenaga, serta tekanan volume pekerjaan yang tinggi. Contohnya, pada periode perekaman e-KTP menjelang Pilkada serentak 2024, banyak masyarakat yang melakukan perekaman mendekati tenggat waktu. Ini menyebabkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, dan pada akhirnya menimbulkan konflik verbal antara pemohon dan pegawai. Warga menganggap pegawai tidak tanggap, lambat, dan pilih kasih, sementara pegawai merasa kewalahan dan kurang mendapat dukungan sistem.

Konflik lainnya muncul ketika terjadi kesalahan data, seperti penulisan nama atau alamat yang tidak sesuai pada dokumen. Warga yang merasa dirugikan menyalahkan petugas, padahal kesalahan bisa juga berasal dari data awal yang tidak lengkap. Kurangnya penyampaian informasi yang memadai, tidak adanya pemberitahuan prosedur secara rutin, serta tidak adanya saluran komunikasi yang efektif memperparah situasi ini. Ketidaksesuaian informasi dan ekspektasi inilah yang menyebabkan masyarakat bersikap reaktif terhadap pelayanan publik.

Masyarakat merasa kecewa karena pelayanan dinilai lambat, rumit, dan tidak transparan. Sementara pegawai mengeluhkan tekanan beban kerja, kurangnya tenaga,

keterbatasan infrastruktur, serta sikap masyarakat yang kadang tidak sabar. Ketidakseimbangan antara ekspektasi dan kenyataan ini menciptakan konflik dalam pelayanan publik, yang dalam banyak kasus menimbulkan pro dan kontra di tengah masyarakat. Sebagian warga menyuarkan keluhan mereka di media sosial atau melalui jalur formal, sementara sebagian lainnya memilih diam, namun menumbuhkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah.

Kajian komunikasi konflik menurut Hocker & Wilmot, konflik muncul karena perbedaan kepentingan dan persepsi yang tidak dikelola dengan baik. Terdapat berbagai tipe konflik yang relevan dalam kasus ini, seperti: Konflik tujuan, karena masyarakat ingin cepat dilayani, sementara pegawai ingin mengikuti prosedur formal. Konflik peran, karena masyarakat menganggap pegawai sebagai pelayan, bukan mitra. Konflik nilai, akibat perbedaan pandangan terhadap pentingnya ketertiban administrasi. Konflik kebijakan, di mana aturan pelayanan dianggap tidak berpihak kepada masyarakat. Konflik Struktural adalah jenis konflik yang muncul karena sistem atau aturan yang tidak adil atau terlalu rumit, contohnya, ketika hanya orang yang memiliki akses internet cepat yang bisa menggunakan layanan secara online. Konflik Komunikatif terjadi karena pesan tidak disampaikan dengan jelas, contohnya, petugas berkata “datang besok”, tetapi warga mengartikan bahwa masalahnya akan selesai besok. Situasi ini menunjukkan perlunya perencanaan komunikasi konflik secara sistematis. Merujuk pada CSE Model atau lima langkah perencanaan komunikasi, langkah awal yang perlu dilakukan adalah analisis situasi: siapa pihak-pihak yang terlibat, apa sumber utama konflik, dan bagaimana dinamika yang terjadi. Pihak yang terlibat antara lain masyarakat sebagai pengguna layanan, pegawai kecamatan sebagai pelaksana, serta instansi di atasnya seperti Disdukcapil Kabupaten sebagai penentu kebijakan. Langkah selanjutnya adalah menentukan tujuan komunikasi, misalnya: mengurangi eskalasi konflik, membangun pemahaman bersama, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kemudian disusun pesan yang tepat, baik secara verbal maupun nonverbal, yang menekankan pada empati, transparansi, dan kejelasan informasi. Pemilihan

saluran komunikasi juga sangat penting: bisa melalui papan pengumuman, media sosial, pertemuan langsung, atau hotline pelayanan. Terakhir, dilakukan evaluasi untuk mengukur apakah strategi komunikasi tersebut berhasil meredakan konflik dan meningkatkan kualitas layanan. Dalam hal ini, komunikasi tidak hanya menjadi penyebab konflik, tetapi juga menjadi solusi utama dalam penyelesaiannya. Dibutuhkan strategi penanganan konflik yang menempatkan komunikasi sebagai inti. Apabila strategi komunikasi konflik ini dirancang dengan matang dan dilaksanakan secara konsisten, maka akan terbentuk model perencanaan komunikasi yang mampu meredakan konflik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Model ini sangat penting untuk diterapkan tidak hanya di Kecamatan Belawa, tetapi juga di kantor pelayanan publik lainnya yang menghadapi dinamika serupa. Dalam mengatasi konflik tersebut, penting bagi Kantor Kecamatan Belawa untuk mengimplementasikan model perencanaan komunikasi konflik yang efektif. Salah satu model yang dapat diterapkan yakni model interaktif⁵, di mana komunikasi bersifat timbal balik antara petugas dan masyarakat. Dalam model ini, petugas perlu membuka saluran komunikasi dua arah dengan pemohon, misalnya melalui layanan informasi digital berbasis aplikasi.

Petugas juga dapat mengadopsi sistem antrian berbasis nomor digital yang memungkinkan pemohon mengetahui estimasi waktu tunggu. Dengan cara ini, masyarakat dapat merasa lebih dihargai dan diberi kepastian mengenai proses pengurusan dokumen. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, Kantor Kecamatan Belawa perlu menyusun strategi perencanaan komunikasi konflik yang lebih komprehensif. Keberadaan perencanaan komunikasi konflik yang efektif, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa dapat berjalan lebih lancar, transparan, dan akuntabel. Upaya ini akan berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan publik serta kepuasan masyarakat terhadap

⁵ Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi*.

pelayanan publik. Pengelolaan konflik yang baik akan menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih harmonis dan produktif.

Bertitik tolak dari pentingnya model perencanaan komunikasi konflik yang berbasis kolaborasi dan transparansi, peneliti tertarik meneliti karena pelayanan administrasi kependudukan adalah layanan publik yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat. Komunikasi memainkan peran kunci dalam mengelola konflik, terutama dalam konteks pelayanan publik. Peneliti tertarik untuk memahami bagaimana perencanaan komunikasi dapat digunakan sebagai alat untuk mencegah, mengurangi, atau menyelesaikan konflik yang muncul. Hal ini penting karena komunikasi yang efektif dapat meningkatkan transparansi, kepercayaan, dan kolaborasi antara pihak-pihak yang terlibat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dijadikan sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana komunikasi konflik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo?
2. Bagaimana perencanaan komunikasi mengatasi konflik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Kemudian berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan bentuk komunikasi konflik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.
2. Menganalisis dan memahami bagaimana perencanaan komunikasi dilakukan dalam mengatasi konflik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoretis

Sebagai sumbangsih akademik untuk pengembangan literatur keilmuan komunikasi dan penyiaran islam, khususnya dalam ranah pengembangan pelayanan administrasi kependudukan, hingga sebagai bahan referensi ataupun masukan pihak yang membutuhkan untuk pengembangan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan.

2) Manfaat Praktis

- a) Diharapkan perencanaan komunikasi konflik akan membantu pihak Kecamatan dalam mengelola konflik yang muncul selama proses pelayanan administrasi kependudukan.
- b) Bagi masyarakat, diharapkan untuk menjadi informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Dimana apa bila dengan menerapkan penggunaan sistem antrian berbasis digital akan mengurangi waktu tunggu dan memberikan kepastian waktu layanan.
- c) Untuk Peneliti, dapat menjadi rujukan penting bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan model atau teori terkait pengelolaan konflik dalam pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan penelitian relevan yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini. Tinjauan penelitian terdahulu adalah salah satu referensi yang diambil oleh peneliti. Melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu dan mengutip beberapa pendapat yang dapat mendukung acuan dari penelitian. Berikut pembahasan dari beberapa tinjauan penelitian relevan:

1) Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. Merupakan penelitian oleh Eceh Trisna Ayu dari Universitas Muhammadiyah Bengkulu pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pendekatan yang digunakan termasuk komunikasi internal di antara anggota organisasi, meningkatkan kedekatan emosional dan kepedulian terhadap anggota, dan melakukan evaluasi kinerja. Hal-hal yang menghalangi komunikasi termasuk perbedaan karakter individu, frekuensi mutasi dan perpindahan karyawan, dan ketidakmampuan beberapa karyawan. Jadi, jelas bahwa ketika komunikasi di antara organisasi berjalan dengan baik, semua sistem dapat bekerja dengan baik, termasuk pelayanan publik⁶.

Persamaan utama dari kedua penelitian ialah fokus pada komunikasi sektor pelayanan publik dan membahas instansi pemerintahan juga subjek penelitian yang melibatkan pegawai layanan publik, sama-sama menekankan evaluasi dalam proses komunikasi. Perbedaannya terletak pada fokus utama masing-masing penelitian, di mana penelitian saya mengkaji konflik dan perencanaannya, sedangkan penelitian

⁶ Eceh Trisna Ayuh and Susi Nurfitriani, "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu," *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 1, no. 1 (2019): 41–47, <https://doi.org/10.31539/joppa.v1i1.955>.

Eceh Trisna Ayu menenkankan strategi komunikasi secara umum. Selain itu, perbedaan juga terletak pada lokasi temuan penelitian.

2) Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Merupakan penelitian yang ditulis oleh Azka Fazarusda dari Universitas Dian Nuswantoro pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dimana pada pendekatan tersebut diharapkan untuk mengungkap bagaimana mayoritas masyarakat menggunakan WhatsApp untuk menyuarakan pengaduan melalui sistem e-Government pemerintah kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang melayani pengaduan publik melalui e-Government menggunakan kanal media. Prosesnya melibatkan tiga tahapan mpdel sistem politik : input, proses, dan output. Aduan masyarakat (input) diproses melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (S4PN) dan sistem internal P3M, lapor Hendi. Mekanisme pengaduan dilakukan secara tertulis, dan keputusan diambil dalam 1x24 jam dengan feedback dari masyarakat serta evaluasi dari pemerintah⁷.

Persamaan utama dari kedua penelitian terletak pada fokus yang sama-sama berkaitan dengan komunikasi dalam pelayanan publik, mengidentifikasi adanya tantangan dalam proses komunikasi pelayanan, dan perhatian terhadap upaya meningkatkan komunikasi di sektor layanan publik.

Perbedaan utamanya adalah pendekatan, fokus penelitian, dan media komunikasi yang digunakan. Penelitian saya mengkaji konflik dalam komunikasi yang muncul dari interaksi tatap muka antara masyarakat, sedangkan penelitian Azka Fazarusda membahas penggunaan teknologi digital e-Government dalam proses pengaduan masyarakat secara online.

⁷ Azka Fazarusda and Heni Indrayani, "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang," *IMPRESI* 1, no. 1 (2020): 1, <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i1.41147>.

3) Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. Merupakan penelitian oleh Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Djuanda pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini melibatkan objek Posdaya sebagai kajian layanan publik yang berbasis pemberdayaan. Terdiri dari pengurus, masyarakat, serta aparatur pemerintah dan pendamping dari perguruan tinggi, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pelayanan publik dalam komunitas mampu meningkatkan kualitas layanan publik, terutama dalam pemenuhan aspek kebutuhan dasar masyarakat secara lebih efektif dan partisipatif. Posdaya sebagai komunitas, berperan penting dalam memperkuat sinergi antara pemangku kepentingan, sehingga mampu menghasilkan pelayanan dasar yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan spesifik masyarakat setempat⁸.

Persamaan utama dari kedua penelitian adalah fokus pada komunikasi dalam pelayanan publik, sama-sama mendorong pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan perhatian terhadap pengelolaan komunikasi melalui pendekatan sosial dan interaksi di sektor layanan publik. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian, media komunikasi, serta subjek dan lokasi penelitian. Penelitian saya berfokus pada konflik dalam komunikasi layanan tatap muka, sedangkan penelitian Ali Alamsyah membahas strategi komunikasi berbasis pemberdayaan melalui program dengan melibatkan komunitas Posdaya.

⁸ Ali Alamsyah, Kusumadinata Dan, and Maria Fitriah, "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga," *Jurnal ASPIKOM* 2, no. 2 (2021): 225–38.

B. Tinjauan Teoritis

1. Komunikasi Konflik

Konflik dalam sebuah organisasi yang sering kali dipicu oleh cara individu berkomunikasi satu sama lain. Cara mereka menyampaikan pendapat yang tepat dan jelas sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman yang terjadi dalam komunikasi. Dalam hal ini komunikasi konflik berperan dalam menyelesaikan konflik dalam sebuah organisasi. Konflik itu perbedaan pendapat, yang diungkapkan, setidaknya dua pihak saling tergantung, dimana saling mengidentifikasi adanya ketidaksepakatan tujuan. Hal ini juga mencakup ketiadaan perilaku yang saling menguntungkan dan adanya campur tangan dari pihak lain⁹.

Karl Marx adalah seorang filsuf, ekonom, dan sosiolog asal Jerman yang dikenal luas sebagai tokoh utama dalam pengembangan teori konflik. Dalam pemikirannya, Marx menekankan bahwa konflik adalah bagian yang tak terhindarkan dalam struktur sosial, terutama ketika terdapat ketimpangan kekuasaan dan kepemilikan sumber daya antara kelompok-kelompok dalam masyarakat.¹⁰

Menurut Marx, masyarakat kapitalis terbagi dalam dua kelas utama: kaum borjuis (pemilik modal) dan kaum proletar (kelas pekerja). Kaum borjuis menguasai alat produksi dan sistem ekonomi, sementara kaum proletar menjual tenaga kerjanya demi bertahan hidup. Dari relasi ini, muncullah hubungan yang penuh ketegangan dan pertentangan. Bagi Marx, konflik antara dua kelas ini bukan sekadar perbedaan kepentingan biasa, tetapi merupakan konflik struktural yang bersifat sistemik, di mana satu kelompok menindas kelompok lainnya demi mempertahankan dominasinya. Dalam konteks komunikasi, teori konflik Marx menunjukkan bagaimana bahasa, wacana, media, dan informasi dikendalikan oleh kelompok yang berkuasa untuk melanggengkan status quo. Komunikasi tidak netral, melainkan sarat dengan ideologi yang mendukung kepentingan kelas dominan. Dalam banyak kasus,

⁹ Joyce Hocker dan William Wilmot, *Interpersonal Conflict*, 2nd ed. (Wm. C. Brown, 1985, 2007).

¹⁰ Aziz, Ibnu Abdul, and A. Biografi. "Manusia, Materialisme Dialektis-Historis, Dan Kelas Sosial Dalam Pandangan Karl Marx." *Filsafat Manusia: Memahami Manusia Sebagai Homo Complexus* (2024): 78.

masyarakat tidak menyadari bahwa mereka telah menerima nilai-nilai dominan sebagai sesuatu yang “alami” atau “normal” karena telah dikonstruksi oleh kekuatan hegemonik melalui berbagai saluran komunikasi seperti media massa, pendidikan, dan bahkan budaya populer. Misalnya, di dalam pelayanan publik, dominasi birokrasi atau pejabat atas masyarakat bisa mencerminkan logika ini. Ketika masyarakat miskin atau kelompok marginal tidak mendapatkan pelayanan secara adil, konflik komunikasi bisa muncul karena ketimpangan akses informasi, ketidakseimbangan kekuasaan dalam pengambilan keputusan, dan penyampaian informasi yang bias. Komunikasi di sini menjadi alat reproduksi dominasi, bukan media dialog setara.¹¹

Marx menyebut kondisi ini sebagai bentuk kesadaran palsu (*false consciousness*), yakni situasi di mana kelompok tertindas tidak menyadari bahwa mereka sedang ditindas karena mereka telah menerima dan menginternalisasi ideologi kelas penguasa. Maka dari itu, salah satu solusi dalam pandangan Marx adalah kesadaran kelas (*class consciousness*) yaitu suatu bentuk kesadaran kritis di mana kelompok proletar mulai memahami posisi sosial mereka dan mulai mengorganisasi diri untuk melawan sistem yang tidak adil.¹²

Dalam dunia modern, teori Marx tetap relevan dalam memahami konflik komunikasi yang terjadi akibat diskriminasi struktural, ketidaksetaraan ekonomi, birokrasi yang tidak responsif, dan ketimpangan akses terhadap informasi dan partisipasi publik. Meskipun Marx tidak secara langsung membahas komunikasi dalam pengertian kontemporer, pemikirannya memberikan kerangka teoritis yang kuat untuk melihat bahwa komunikasi selalu terikat pada relasi kuasa, dan bahwa konflik merupakan hasil dari ketimpangan yang melekat dalam sistem sosial itu sendiri.

Konflik komunikasi dalam kehidupan bermasyarakat sering kali berakar dari perbedaan. Perbedaan ini dapat muncul dalam berbagai aspek, seperti ide, latar

¹¹ Karl Marx and Friedrich Engels, *The Communist Manifesto*, trans. Samuel Moore (London: Penguin Books, 2002), 14.

¹² Marx, Karl, and Friedrich Engels. *The German Ideology*. Edited by C. J. Arthur. New York: International Publishers, 1970.

belakang, maupun tujuan. Dalam proses komunikasi, perbedaan yang terjadi seringkali disebabkan oleh sosialisasi yang tidak sejalan. Di satu sisi, masyarakat asli merasa memiliki peran yang dominan dan kedudukan yang lebih tinggi, sehingga mereka cenderung menekan kelompok masyarakat yang dianggap pendatang. Akibat dari perlakuan ini, konflik komunikasi pun dapat muncul dengan mudah dalam kehidupan sosial. Konflik komunikasi dapat dibedakan menjadi empat bentuk, yakni sebagai berikut ¹³ :

- a) Konflik Tujuan, adalah permasalahan yang muncul antara individu, kelompok, atau organisasi, yang biasanya disebabkan oleh perbedaan tujuan. Ketika perbedaan ini tidak teratasi, maka konflik dapat terjadi. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mencari solusi agar masalah ini dapat diselesaikan.
- b) Konflik Peranan, merupakan suatu konflik yang timbul ketika seseorang menjalankan lebih dari satu peran, yang disebabkan oleh kesulitan dalam mengelola dua hal yang saling berkaitan.
- c) Konflik Nilai, ialah konflik terjadi ketika individu atau kelompok tidak menjalankan aktivitas sesuai dengan nilai-nilai yang mereka anut.
- d) Konflik Kebijakan, ialah konflik yang muncul karena keputusan yang dibuat dalam suatu organisasi.

Pertumbuhan konflik dalam proses komunikasi dapat terjadi akibat adanya ketidaksesuaian pesan antara komunikan dan komunikator. Dengan demikian, konflik komunikasi memiliki hubungan erat dengan teori sosiologi yang ada. Hal ini dikarenakan teori konflik berkembang dari pemikiran struktural fungsional Karl Marx, yang menjelaskan bahwa permasalahan yang dihadapi manusia seringkali berakar dari ketidakseimbangan dalam hubungan sosial. Perbedaan kepentingan, baik yang berasal dari individu, kelompok, maupun masyarakat, seringkali menjadi pemicu terjadinya konflik. Dalam hal ini, proses komunikasi memainkan peranan penting sebagai sumber utama munculnya perbedaan tersebut.

¹³ Osadhani Rahma Pemila and Yanuar Luqman, "Manajemen Konflik Komunikasi Dalam Proses," *Interaksi Online* 10, no. 3 (2022).

Kemudian lebih lanjut ada berbagai cara untuk menunjukkan adanya kekuatan interaksi di antara individu, di mana setiap orang memiliki pendekatan unik dalam berinteraksi dengan komunikator. Mereka menunjukkan kekuatan tersebut dengan sikap yang mencerminkan kemampuan untuk menyelamatkan orang lain dari potensi konflik. Joseph Dominick menyatakan bahwa dalam suatu peristiwa komunikasi terdapat delapan elemen yang saling terlibat, antara lain :

- a) Sumber (Komunikator) merupakan tempat menjadi suatu gagasan atau ide yang muncul disampaikan kepada pihak lain yakni penerima pesan. Sumber dari pengirim pesan ini memiliki kredibilitas yang tinggi sebab bisa memberikan pengaruh kepada penerima pesan.
- b) Enkoding adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu yang mengirimkan pesan untuk memberikan arti dari pikiran atau ide agar nantinya bisa diterima oleh indera pihak penerima pesan. Enkoding juga bisa diartikan sebagai proses yang terjadi dari otak untuk menghasilkan suatu pesan.
- c) Pesan merupakan hasil dari proses enkoding yang dapat diterima oleh indera. Setiap penerima pesan memiliki kontrol yang berbeda-beda terhadap beragam pesan yang diterima.
- d) Saluran adalah suatu jalur yang dilalui oleh pesan agar dapat sampai kepada penerima.
- e) Dekoding adalah sebuah proses yang bertujuan untuk mengubah pesan fisik menjadi bentuk yang memiliki makna bagi penerima pesan.
- f) Penerima atau yang juga dikenal sebagai komunikan, adalah sasaran dari pesan yang disampaikan. Penerima dapat dianggap sebagai audiens yang, perlu dicatat, tidak selalu memberikan respons yang sama terhadap setiap pesan yang mereka terima.
- g) Umpan Balik adalah respon atau tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan, yang bertujuan untuk membentuk dan mengubah pesan yang akan disampaikan kembali kepada komunikator.

h) Gangguan ialah segala sesuatu yang menghambat proses pengiriman pesan. Gangguan sendiri dibagi menjadi tiga yakni gangguan semantik (arti yang berbeda atas kata), gangguan mekanik (gangguan yang muncul sebab alat untuk menyampaikan pesan), dan gangguan lingkungan (berasal dari luar kontrol pengirim maupun penerima pesan)¹⁴.

Teori komunikasi konflik yang dikemukakan oleh Joyce Hocker dan William Wilmot digunakan sebagai landasan teoritis karena teori ini menawarkan kerangka analisis yang relevan dan komprehensif untuk memahami dinamika konflik dalam organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Hocker dan Wilmot memandang konflik bukan sekadar pertentangan, tetapi sebagai hasil dari perbedaan persepsi, nilai, kepentingan, serta tujuan antarindividu atau kelompok. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, konflik dapat muncul antara pegawai dan masyarakat maupun antarpegawai, baik karena ketidaksesuaian harapan, ketidakjelasan peran, maupun perbedaan pandangan terhadap kebijakan pelayanan.

Teori ini sangat relevan digunakan karena membagi konflik ke dalam beberapa jenis yang sesuai dengan konteks penelitian, yaitu konflik tujuan, konflik peran, dan konflik nilai. Ketiga jenis konflik tersebut menjadi indikator utama yang diamati dalam penelitian ini, mengingat sering kali dalam pelayanan administrasi kependudukan terjadi ketidaksesuaian antara tujuan pelayanan dengan harapan masyarakat, tumpang tindih tanggung jawab antarpegawai, maupun perbedaan nilai antara pegawai dan warga.

2. Model Perencanaan Komunikasi

Model perencanaan komunikasi merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, serta dan menerapkan metode komunikasi yang efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Model ini bertujuan untuk memastikan pesan yang disampaikan kepada audiens dapat diterima dengan baik dan memberikan

¹⁴ Ida Ayu Gde Wulandari, "Membentuk Komunikasi Efektif Dalam Manajemen Konflik," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 2 (2020).

dampak yang diinginkan. Berbagai ahli telah mengemukakan model-model perencanaan komunikasi yang berbeda, yang masing-masing memberikan kerangka kerja untuk meningkatkan efektivitas komunikasi¹⁵.

Perencanaan komunikasi merupakan suatu pendekatan sistematis yang dirancang untuk memastikan bahwa proses komunikasi berjalan secara terarah, efektif, dan sesuai dengan tujuan organisasi atau lembaga. Dalam konteks komunikasi strategis, perencanaan komunikasi tidak hanya memfokuskan pada penyampaian pesan, melainkan juga pada bagaimana pesan itu dirancang, kepada siapa ditujukan, melalui saluran apa disampaikan, serta bagaimana hasilnya dievaluasi.¹⁶

Salah satu model perencanaan komunikasi yang paling banyak diadopsi secara global adalah Model RACE yang diperkenalkan oleh John Marston pada tahun 1963. RACE merupakan akronim dari *Research, Action, Communication, and Evaluation*. Model ini kemudian mengalami berbagai pengembangan dan variasi, seperti RPIE (*Research, Planning, Implementation, Evaluation*) hingga model yang lebih kontemporer yaitu RPEMR (*Research, Plan, Execute, Measure, Report*). Meskipun memiliki istilah berbeda, semua model tersebut berangkat dari prinsip yang sama: komunikasi yang efektif harus dimulai dari analisis situasi yang kuat dan diakhiri dengan evaluasi yang objektif.¹⁷

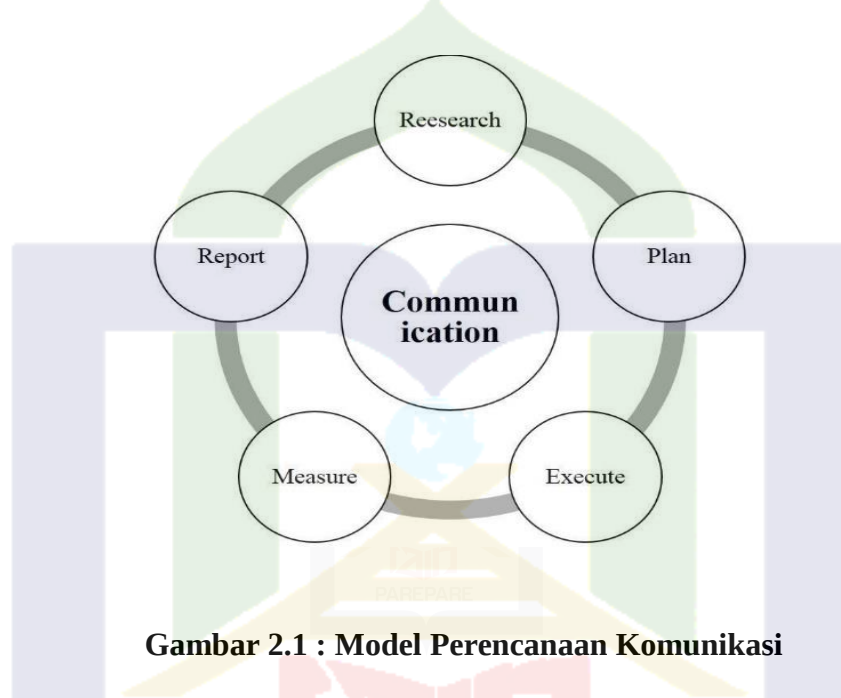
Model perencanaan komunikasi Lima Langkah adalah pendekatan yang digunakan untuk merancang strategi komunikasi yang efektif dalam berbagai konteks, baik itu dalam organisasi, kampanye pemasaran, maupun komunikasi publik. Model ini dirancang untuk membantu pengelola komunikasi dalam mengembangkan rencana yang jelas, sistematis, dan terfokus pada pencapaian tujuan tertentu. Penggunaan model perencanaan komunikasi lima langkah dalam penelitian ini dijadikan sebagai acuan utama untuk memastikan bahwa strategi komunikasi yang

¹⁵ Arie Purnomo, "Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintahan Di Indonesia," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial* 3, no. 2 (2018), <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.111>.

¹⁶ Anne Gregory, *Planning and Managing Public Relations Campaigns: A Strategic Approach*, 3rd ed. (London: Kogan Page, 2010), 11–12.

¹⁷ Anne Gregory, *Planning and Managing Public Relations Campaigns: A Strategic Approach*, 3rd ed. (London: Kogan Page, 2010), 19–21.

dirancang dapat mengatasi konflik yang timbul dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan secara efektif. Model ini memberikan kerangka kerja yang sistematis dan terstruktur dalam merencanakan dan melaksanakan komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan konflik, meningkatkan pemahaman, dan membangun hubungan yang lebih baik antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat ¹⁸.



Gambar 2.1 : Model Perencanaan Komunikasi

Berikut adalah penjelasan tentang setiap langkah dalam model ini:¹⁹

1) *Research* (Riset atau Analisis Situasi)

Tahapan pertama dalam model ini adalah melakukan riset atau analisis situasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi permasalahan komunikasi yang ada, memahami konteks sosial dan budaya, serta mengenali siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat. Analisis ini juga mencakup studi tentang persepsi publik, kebutuhan informasi audiens, serta hambatan komunikasi yang potensial. Tanpa riset yang memadai, pesan komunikasi berisiko tidak tepat sasaran atau bahkan

¹⁸ Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi*.

¹⁹ Anne Gregory, *Planning and Managing Public Relations Campaigns: A Strategic Approach*, 3rd ed. (London: Kogan Page, 2010).

menimbulkan konflik baru. Misalnya, dalam pelayanan publik, riset awal bisa menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat disebabkan oleh ketidaktahuan mereka terhadap prosedur pelayanan, bukan karena ketidakpedulian.

2) *Plan* (Perencanaan)

Berdasarkan hasil riset, tahap selanjutnya adalah menyusun rencana komunikasi. Pada tahap ini, perencana menetapkan tujuan komunikasi yang spesifik dan terukur, menentukan audiens sasaran, merancang pesan yang sesuai, serta memilih saluran komunikasi yang paling efektif. Selain itu, perencanaan juga mencakup penjadwalan kegiatan dan alokasi sumber daya. Strategi komunikasi yang dirancang secara matang pada tahap ini menjadi peta jalan dalam proses pelaksanaan. Misalnya, jika masyarakat lebih banyak mengakses informasi lewat media sosial, maka kampanye komunikasi sebaiknya difokuskan pada platform digital dengan pendekatan visual dan bahasa yang mudah dipahami.

3) *Execute* (Pelaksanaan)

Tahap eksekusi merupakan proses implementasi dari strategi yang telah dirancang sebelumnya. Seluruh elemen komunikasi baik berupa pesan, media, metode, maupun SDM dioperasikan secara sinergis untuk menyampaikan informasi atau membangun dialog dengan publik. Pelaksanaan harus dilakukan secara konsisten, adaptif terhadap situasi, serta terbuka terhadap respon masyarakat. Komunikator diharapkan tidak hanya menyampaikan pesan satu arah, tetapi juga membangun komunikasi dua arah yang memungkinkan audiens memberikan masukan. Dalam pelayanan publik, pelaksanaan ini bisa berupa kegiatan sosialisasi langsung, forum warga, penyebaran informasi digital, atau layanan konsultasi terbuka.

4) *Measure* (Pengukuran atau Evaluasi)

Setelah kegiatan komunikasi berjalan, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah tujuan komunikasi telah tercapai. Evaluasi bisa dilakukan dengan pendekatan kuantitatif seperti jumlah partisipan, jangkauan media, atau peningkatan pemahaman publik maupun kualitatif, seperti persepsi, tingkat kepuasan, dan sikap masyarakat. Evaluasi ini berfungsi sebagai cermin yang membantu organisasi melihat kekuatan

dan kelemahan dalam pelaksanaan komunikasi. Misalnya, jika kampanye sudah dilaksanakan tetapi sebagian besar warga masih merasa bingung terhadap kebijakan baru, maka pendekatan komunikasi perlu ditinjau ulang.

5) *Report* (Pelaporan dan Tindak Lanjut)

Tahap terakhir dari model perencanaan komunikasi adalah menyusun laporan atau dokumentasi. Laporan ini mencakup rangkaian kegiatan, hasil capaian, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk perbaikan di masa depan. Laporan yang baik tidak hanya berfungsi sebagai pertanggungjawaban administratif, tetapi juga menjadi acuan strategis untuk program komunikasi selanjutnya. Dalam pelayanan publik, laporan hasil komunikasi ini bisa menjadi dasar evaluasi kebijakan, sekaligus menunjukkan akuntabilitas kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Model perencanaan komunikasi menjadi sangat relevan dalam konteks pelayanan publik, khususnya ketika pemerintah menghadapi tantangan dalam menyosialisasikan kebijakan, meningkatkan partisipasi warga, atau menyelesaikan konflik komunikasi. Misalnya, dalam kasus pelayanan administrasi kependudukan di suatu kecamatan, seringkali muncul konflik tujuan (antara efisiensi pemerintah dan harapan masyarakat), konflik nilai (antara norma sistem dan kebutuhan lokal), maupun konflik peran (antara staf pelayanan dan warga). Model perencanaan komunikasi memungkinkan aparatur publik untuk menyusun pendekatan yang lebih sensitif terhadap dinamika ini, sehingga komunikasi tidak hanya menjadi alat penyampai informasi, tetapi juga jembatan untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

Model perencanaan komunikasi merupakan instrumen penting dalam memastikan bahwa komunikasi berjalan secara strategis, terstruktur, dan berorientasi pada hasil. Dengan mengikuti tahapan *research, plan, execute, measure, and report*, organisasi atau lembaga publik dapat merancang komunikasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu mencegah dan mengatasi berbagai bentuk konflik yang mungkin muncul selama proses interaksi berlangsung. Sebagai landasan

teoritis dan praktis, model ini terus relevan di tengah dinamika perubahan sosial dan kemajuan teknologi komunikasi yang terus berkembang.

C. Kerangka Konseptual

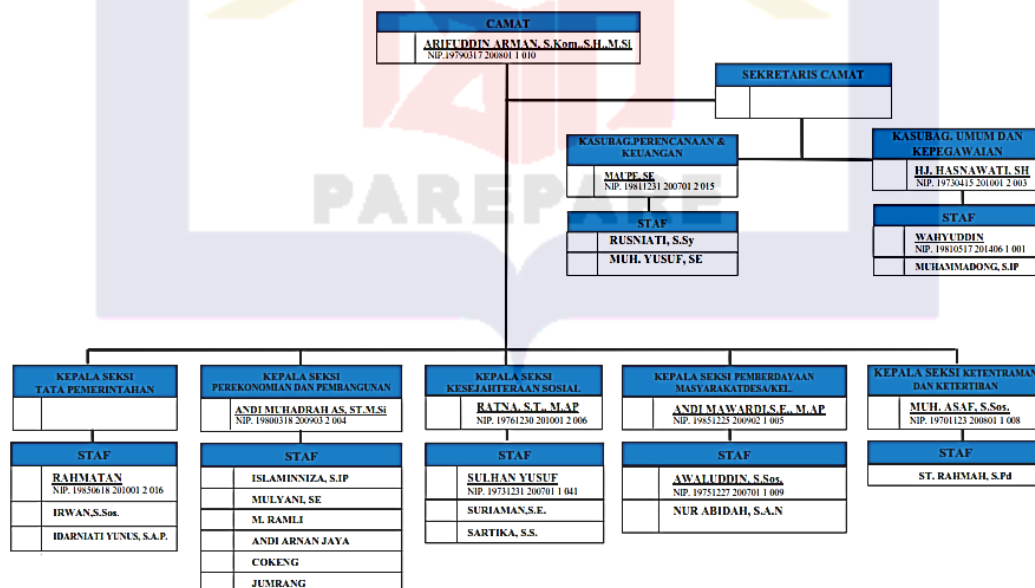
1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Kantor Kecamatan Belawa merupakan salah satu unit pemerintahan di bawah koordinasi Pemerintah Kabupaten Wajo yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Terletak di wilayah barat Kabupaten Wajo, Kecamatan Belawa melayani sejumlah desa dan kelurahan dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Kantor ini menjadi garda terdepan dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, dan kepastian informasi menjadi elemen penting dalam keberhasilannya. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Kecamatan Belawa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi penghubung antara pemerintah kabupaten dan masyarakat tingkat kecamatan. Oleh karena itu, dinamika komunikasi antara aparatur dan warga, termasuk potensi konflik yang muncul dalam pelayanan publik, menjadi bagian yang tak terpisahkan dari operasional kantor ini. Guna mendukung profesionalitas dan akuntabilitas pelayanan, instansi ini memiliki arah kebijakan yang tercermin dalam visi dan misi kelembagaannya.

Visi dari Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo mencerminkan komitmen terhadap pelayanan prima yang berorientasi pada masyarakat, yaitu “Maju, Religius, Bermartabat, Terdepan dan Berkeadilan.” Visi ini menjadi landasan bagi seluruh aparatur dalam membangun budaya kerja yang berfokus pada kepuasan masyarakat, efisiensi kerja, dan peningkatan integritas pelayanan. Untuk mendukung visi tersebut, dirumuskan beberapa misi utama, antara lain: (1) meningkatkan kapasitas dan kapabilitas aparatur kecamatan dalam menjalankan pelayanan publik; (2) memperkuat koordinasi dengan desa dan kelurahan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan; (3) membangun sistem pelayanan yang transparan, cepat,

dan terintegrasi; serta (4) menciptakan komunikasi yang efektif dan solutif antara aparaturnya dengan masyarakat. Misi-misi tersebut menjadi acuan dalam merancang berbagai strategi komunikasi, termasuk dalam merespons dan mengelola konflik pelayanan yang mungkin terjadi.

Struktur organisasi di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo dirancang untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan pelayanan publik kepada masyarakat. Struktur ini mencerminkan pembagian kerja yang sistematis dan terpadu antar unit kerja, sehingga memungkinkan koordinasi, komunikasi, dan penyelesaian masalah dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Setiap seksi memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang saling mendukung. Misalnya, Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan menjadi ujung tombak dalam proses administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, surat pindah, dan akta kelahiran. Struktur organisasi ini mencerminkan pembagian kerja yang sistematis dan menjadi dasar penting dalam perencanaan komunikasi internal, pembagian peran, serta penyelesaian konflik. Dalam konteks komunikasi konflik, struktur yang jelas menjadi instrumen penting dalam menghindari tumpang tindih peran, mempertegas alur koordinasi, dan mempercepat respons terhadap keluhan atau aduan masyarakat.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Belawa

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang ini^{01/08/2025} Administrasi kependudukan bukan hanya sebagai kegiatan administratif semata, tetapi juga sebagai bagian integral dalam penyelenggaraan administrasi negara yang berfokus pada pemenuhan hak-hak masyarakat. Sebagai bagian integral dari sistem administrasi negara, administrasi kependudukan diharapkan dapat memberikan perlindungan bagi warga negara melalui penyediaan dokumen yang sah dan akurat, serta memastikan pelayanan publik yang efisien²⁰. Dalam penjelasannya, Undang-Undang ini menekankan pentingnya pemenuhan hak-hak administratif penduduk tanpa diskriminasi, yang tercermin dalam pelayanan yang adil dan merata. Administrasi kependudukan berfungsi untuk mengelola data kependudukan yang berguna bagi pembangunan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan program pemerintah.

Oleh karena itu, sistem ini juga menjadi alat untuk memantau perubahan demografis yang dapat memengaruhi berbagai kebijakan publik, termasuk di bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Lebih jauh lagi, pelaksanaan administrasi kependudukan memiliki peranan strategis dalam pembangunan, karena data yang terkumpul dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai jumlah serta karakteristik penduduk serta kondisi sosial ekonomi di suatu daerah. Informasi ini sangat dibutuhkan dalam proses perencanaan pembangunan yang tepat sasaran dan berbasis data. Oleh karena itu, administrasi kependudukan tidak hanya sekadar soal pencatatan data, tetapi juga sebagai bagian dari upaya besar untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pada tahun 2006, pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan administrasi kependudukan yang

²⁰ Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Berbasis Analisis*.

jelas dan terstruktur. Kebijakan ini diperkuat dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 yang menjadi pedoman pelaksanaan lebih lanjut dari Undang-Undang tersebut. Dengan kebijakan ini, diharapkan administrasi kependudukan dapat dijalankan secara efektif, sehingga memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat, serta mendukung proses pembangunan yang berkelanjutan di Indonesia. Selain itu, administrasi kependudukan juga berfungsi sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, melalui penyediaan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk layanan publik yang menyangkut pencatatan dan pengelolaan data penduduk oleh instansi pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau unit kerja yang berada di bawahnya, seperti Kantor Kecamatan. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek penting seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, serta surat pindah dan datang antarwilayah²¹. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat krusial karena berkaitan langsung dengan hak-hak dasar warga negara, termasuk akses terhadap pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan program-program perlindungan sosial dari pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan yang baik menuntut adanya keterpaduan antara sistem yang efisien, penggunaan teknologi informasi, dan komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat.

Komunikasi menjadi aspek penting dalam menjembatani berbagai perbedaan persepsi, menyampaikan prosedur dengan jelas, serta menghindari kesalahpahaman yang dapat menimbulkan konflik. Oleh karena itu, pelayanan ini tidak hanya berorientasi pada output berupa dokumen resmi, tetapi juga pada proses interaksi yang mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik seperti profesionalitas, keadilan, dan akuntabilitas. Lebih jauh, pelayanan administrasi kependudukan juga merefleksikan kualitas hubungan antara pemerintah dan warga negara. Ketika pelayanan dilakukan

²¹ Wisber Wiryanto, "Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia," *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 3, no. 1 (2019).

dengan baik, cepat, dan ramah, maka masyarakat akan merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi. Sebaliknya, jika pelayanan diwarnai oleh ketidaktepatan informasi, perilaku aparat yang tidak profesional, atau prosedur yang rumit, maka akan memunculkan ketidakpuasan bahkan konflik. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan harus dipandang sebagai proses komunikasi yang berkelanjutan, bukan hanya sekadar transaksi dokumen. Nilai-nilai seperti profesionalitas, keadilan, tanggung jawab, dan kepedulian sosial harus menjadi prinsip dasar dalam setiap interaksi pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan administrasi kependudukan merupakan pedoman baku yang mengatur tahapan kerja yang harus dilaksanakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. SOP disusun untuk menjamin konsistensi, efisiensi, dan transparansi layanan publik, serta meminimalisasi penyimpangan atau praktik maladministrasi. Dalam konteks pelayanan publik, SOP menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat waktu penyelesaian, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan Permendagri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, diwajibkan menyusun dan menerapkan SOP sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang akuntabel, mudah diakses, dan bebas dari pungutan liar²². Lebih lanjut, penerapan SOP dalam layanan adminduk juga berfungsi sebagai alat pengendalian internal yang memungkinkan evaluasi kinerja petugas secara objektif. Dengan SOP, setiap proses pelayanan memiliki alur yang jelas, mulai dari persyaratan, mekanisme, waktu penyelesaian, hingga prosedur pengaduan masyarakat. Berikut ini adalah penjelasan mengenai beberapa layanan utama dalam administrasi kependudukan:

- 1) Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

²² Wisber Wiryanto, "Pengembangan Tipologi Inovasi Pelayanan Publik: Studi Layanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia," *INOVASI: Jurnal Politik dan Kebijakan* 18, no. 1 (2021).

KTP-el adalah identitas resmi penduduk Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah/pernah menikah. Proses:

- a. Penduduk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan membawa dokumen pendukung seperti KK.
- b. Dilakukan perekaman data biometrik (foto, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan).
- c. Data dikirim ke pusat untuk verifikasi dan pencetakan KTP-el.
- d. KTP-el dicetak dan diserahkan kepada pemohon.

2) Pembuatan KK (Kartu Keluarga)

KK adalah dokumen resmi yang memuat data tentang susunan anggota keluarga dan hubungan dalam keluarga. Proses:

- a. Pemohon menyiapkan dokumen pendukung seperti surat nikah, akta kelahiran anak, dan surat pindah (jika pindahan).
- b. Permohonan diajukan ke Disdukcapil atau secara online melalui layanan kependudukan daerah.
- c. Setelah diverifikasi, KK akan dicetak dan diberikan kepada pemohon.

3) Akta Kelahiran

Merupakan dokumen resmi yang mencatat kelahiran seorang anak, sebagai dasar hukum status kewarganegaraan dan identitas anak. Proses:

- a. Orang tua mengajukan permohonan akta kelahiran ke Disdukcapil dengan membawa syarat: surat keterangan lahir dari RS/bidan, KK, KTP orang tua, dan surat nikah.
- b. Setelah diverifikasi, Disdukcapil menerbitkan akta kelahiran resmi.

4) Akta Kematian

Dokumen resmi yang mencatat peristiwa kematian seseorang. Proses:

- a. Keluarga mendiang mengajukan permohonan ke Disdukcapil dengan membawa surat keterangan kematian dari rumah sakit, KTP dan KK almarhum.

- b. Data diverifikasi dan akta kematian diterbitkan.
- c. Akta ini penting untuk urusan administrasi warisan, klaim asuransi, dan penonaktifan data penduduk.

5) Perpindahan Penduduk (Mutasi Masuk/Keluar)

Proses administrasi saat penduduk pindah domisili, baik antar-kabupaten/kota maupun antar-provinsi. Proses:

- a. Penduduk mengajukan surat pindah ke Disdukcapil daerah asal.
- b. Disdukcapil asal menerbitkan Surat Keterangan Pindah (SKP).
- c. Penduduk membawa SKP ke Disdukcapil tujuan untuk didaftarkan sebagai penduduk baru (mutasi masuk) dan diterbitkan KK serta KTP baru sesuai domisili baru.

6) Pencatatan Perkawinan dan Perceraian

Pencatatan Perkawinan wajib dilakukan setelah pernikahan, terutama bagi non-Muslim (umat Islam dicatat di KUA). Disdukcapil mencatat perkawinan berdasarkan dokumen pernikahan sah dan menerbitkan akta perkawinan. Pencatatan perceraian dilakukan setelah ada putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap memohon membawa salinan putusan ke Disdukcapil untuk dicatat dan diterbitkan akta perceraian.

7) Perubahan Data Kependudukan

Merupakan proses memperbarui data dalam dokumen kependudukan (seperti KTP, KK) akibat perubahan seperti nama, alamat, pekerjaan, pendidikan, status kawin, dll. Proses:

- a. Pemohon membawa dokumen pendukung perubahan data ke Disdukcapil.
- b. Setelah diverifikasi, data diperbarui di sistem, dan dokumen baru seperti KTP atau KK akan dicetak ulang.

3. Konflik Pelayanan Publik

Kata "konflik" berasal dari bahasa Yunani "*configere*" atau "*conflictum*," yang berarti berbenturan satu sama lain. Menurut Hussaini-Usman, konflik didefinisikan

dari dua perspektif, yaitu konflik dapat terjadi antara dua orang atau lebih mengenai satu atau beberapa isu, baik di antara mereka sendiri maupun dengan anggota lain dari suatu organisasi atau dengan organisasi itu sendiri lain²³. Konflik pada hakikatnya adalah kontradiksi atau interaksi yang bermusuhan antara dua pihak atau lebih. Namun, dalam konteks organisasi, konflik organisasi adalah Setiap perselisihan yang muncul di antara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu organisasi biasanya disebabkan oleh kebutuhan untuk berbagi sumber daya atau tugas yang terbatas. Selain itu, perbedaan dalam status, tujuan, nilai, atau persepsi juga bisa menjadi faktor pemicu terjadinya konflik tersebut berbeda²⁴. Konflik muncul dalam situasi sosial ketika ada ketidaksepakatan tertentu atau perbedaan emosional.

Islam (Al-Quran) secara sistematis memberi tahu orang-orang bahwa ada konflik dan perselisihan dan bahwa ini adalah bagian alami dari kehidupan. Al-Quran memberi tahu kita bahwa manusia terus-menerus terlibat dalam konflik, baik dalam hubungan antarpribadi, keluarga, maupun sosial. Al-Quran menggambarkan konflik sosial dalam dua bentuk potensial dan aktual. Potensi konflik diungkapkan dalam Al Quran dengan kata "permusuhan" dan konflik aktual diungkapkan dengan kata "pertengkaran/perselisihan". Konflik tidak dapat dihindari, sehingga manajer perlu mengadopsi pendekatan yang memanfaatkan konflik Dengan pendekatan yang tepat dan efektif, kita dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu metode yang bisa digunakan adalah pendekatan konfrontasi, yang merupakan bagian dari perilaku normal. Pendekatan ini dapat berfungsi sebagai alat untuk mendorong dan mewujudkan perubahan yang diharapkan. Potensi konflik universal mengacu pada potensi perselisihan yang ada dalam setiap interaksi. Potensi konflik universal dapat berupa konflik intrapersonal atau interpersonal.

Pelayanan publik, khususnya yang bersifat administratif seperti pelayanan kependudukan, memiliki tingkat interaksi yang tinggi antara petugas dan masyarakat.

²³ Usman Husaini, "Manajemen : Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan / Husaini Usman," 2013, 465–532.

²⁴ Rusmini, "Psikologi Manajemen," *Edisi Revisi, Trigenda Karya, Bandung*, 2017, 290.

Tingginya frekuensi interaksi ini membuka peluang terjadinya ketegangan atau konflik. Konflik dalam konteks ini dapat dipandang sebagai sesuatu yang wajar karena lahir dari perbedaan kepentingan, persepsi, serta ekspektasi antara dua pihak. Masyarakat menginginkan layanan cepat, mudah, dan ramah, sementara pegawai publik terikat oleh regulasi, prosedur birokrasi, dan keterbatasan sumber daya. Jika tidak dikelola secara tepat, perbedaan ini dapat berkembang menjadi konflik terbuka yang menghambat efektivitas pelayanan. Konflik dalam pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, seperti konflik tujuan, konflik peran, konflik nilai, dan konflik kebijakan²⁵. Misalnya, masyarakat mengharapkan pencetakan KTP selesai dalam sehari, namun regulasi internal membutuhkan waktu verifikasi data beberapa hari.

Perbedaan tujuan ini memicu ketegangan. Konflik peran juga sering muncul, seperti ketika pegawai menghadapi beban kerja berlebih tetapi dituntut tetap memberikan pelayanan optimal. Selain itu, konflik nilai timbul ketika masyarakat merasa tidak diperlakukan adil atau bermartabat. Ketidakesesuaian dalam interpretasi kebijakan juga menimbulkan ketegangan, misalnya dalam hal persyaratan dokumen yang dianggap memberatkan masyarakat. Konflik dalam pelayanan publik melibatkan berbagai aktor, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pihak utama adalah masyarakat sebagai pengguna layanan dan pegawai sebagai pelaksana pelayanan. Namun, pihak lain seperti pimpinan instansi, kepala seksi layanan, serta aparat pengawas internal juga memiliki peran dalam menyikapi dan menangani konflik. Selain itu, dalam era digital, masyarakat sipil dan media sosial juga sering menjadi saluran ekspresi ketidakpuasan publik terhadap layanan, sehingga memperluas spektrum konflik menjadi lebih kompleks dan memerlukan respons strategis.

Konflik yang tidak terselesaikan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat merasa kecewa, enggan kembali mengakses layanan, dan bahkan kehilangan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Di sisi lain, pegawai juga bisa

²⁵ Afrizal Tjoetra and Triyanto -, "Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Sebagai Pendekatan Pengelolaan Konflik Dalam Masyarakat," *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis* 5, no. 1 (2020).

mengalami stres kerja, demotivasi, hingga menurunnya kinerja. Jika dibiarkan, situasi ini bisa memperkuat citra negatif terhadap pelayanan publik dan berdampak pada legitimasi sosial instansi yang bersangkutan. Oleh karena itu, perlu strategi yang komprehensif untuk meredam konflik, salah satunya melalui pendekatan komunikasi yang dirancang secara sistematis. Komunikasi memiliki peran vital dalam mencegah dan menangani konflik. Komunikasi yang buruk seperti kurangnya informasi, penyampaian yang tidak jelas, atau sikap komunikasi yang negatif dari petugas sering menjadi pemicu konflik. Sebaliknya, komunikasi yang terbuka, jujur, dan empatik mampu membangun jembatan pemahaman antara masyarakat dan penyedia layanan. Di sinilah letak pentingnya perencanaan komunikasi konflik sebagai solusi strategis.

Melalui analisis situasi, identifikasi masalah, penyusunan pesan yang tepat, pemilihan saluran komunikasi yang sesuai, dan evaluasi secara berkelanjutan, instansi dapat mengelola konflik secara konstruktif dan menjaga kualitas pelayanan tetap prima. Manajemen konflik adalah metode yang digunakan untuk merangsang, mengurangi, dan menyelesaikan konflik dengan tujuan meningkatkan kinerja pekerjaan individu dan produktivitas organisasi. Menekan konflik setelah timbul akan mengurangi dampak negatif konflik tetapi tidak mengatasi atau menghilangkan akar penyebab konflik. Itu hanyalah solusi dangkal yang membiarkan kondisi mendasar yang menjadi penyebab awal konflik tetap utuh. Perselisihan hanya dapat diselesaikan jika akar penyebab konflik dihilangkan dan tidak ada lagi jalan buntu atau pertentangan yang dapat menyebabkan konflik berkobar lagi di masa mendatang²⁶.

Pada pelayanan publik, perbedaan pendapat dan ketegangan saat berkomunikasi antara petugas dan masyarakat bisa menyebabkan konflik jika tidak ditangani dengan tepat. Al-Qur'an mengingatkan agar manusia tidak terlibat dalam perpecahan setelah mendapatkan penjelasan yang jelas. Dalam Islam, penyelesaian konflik didasarkan

²⁶ Zaedun Na'im, "Manajemen Konflik Dalam Perspektif Islam," *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2021): 222–46, <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.720>.

pada prinsip-prinsip yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadis, yang menekankan perdamaian, keadilan, dan rekonsiliasi. Islam mendorong umatnya untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang baik dan damai, serta menghindari kekerasan atau permusuhan. Mengutamakan perdamaian (*Ishlah*) itu penting, perdamaian tidak hanya menghentikan konflik, tetapi juga membuka pintu untuk rekonsiliasi dan kerja sama di masa depan.

Dalam Islam, penyelesaian konflik merupakan hal yang penting dan diyakini mempunyai fungsi penting sebagai pedoman dalam kehidupan bermasyarakat. Sebagaimana firman Allah SWT di dalam Al-Qur'an surah Al-Imran Ayat 105, Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ تَفَرَّقُوا وَاخْتَلَفُوا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ الْبَيِّنَاتُ ۚ وَأُولَٰئِكَ لَهُمْ
عَذَابٌ عَظِيمٌ^{١٠٥}

Terjemahan :

Janganlah kamu menjadi seperti orang-orang yang bercerai-berai dan berselisih setelah sampai kepada mereka keterangan yang jelas. Mereka itulah orang-orang yang mendapat azab yang sangat berat²⁷.

Ayat tersebut menjelaskan perintah Allah kepada manusia untuk janganlah menjadi seperti orang yang bercerai-cerai dan juga berselisih setelah sampai kepada mereka keterangan yang jelas. Ini menunjukkan bahwa sikap ini bukanlah hal yang mudah dilakukan, tetapi memerlukan kekuatan hati dan keteguhan iman. Mendorong umat Islam untuk menghadapi kesalahan atau konflik dengan cara yang baik. Alih-alih membalas atau membiarkan emosi menguasai diri, seorang Muslim diajarkan untuk bersabar dan memaafkan. Ayat ini menekankan pentingnya menjaga persatuan dan menghindari konflik yang terus-menerus, terutama ketika permasalahan sudah diungkapkan secara jelas. Dalam pelayanan publik, hal ini bisa diaplikasikan dengan cara melakukan komunikasi yang terbuka, mendengarkan keluhan dari masyarakat,

²⁷ Al-Qur'an Al-Karim, n.d.

serta memberikan informasi yang jelas dan tidak membingungkan. Sikap ini tidak hanya meredakan ketegangan, tetapi juga membawa kebaikan bagi diri sendiri dan orang lain.

Al-Qur'an memberikan beberapa panduan berupa enam konsep komunikasi yang disebut *qaulan*, masing-masing menggambarkan bentuk komunikasi yang paling baik, diantaranya *Qaulan Sadīdan* (Perkataan yang Benar dan Tegas), *Qaulan Ma'rūfan* (Perkataan yang Baik), *Qaulan Balighan* (Perkataan yang Jelas), *Qaulan Layyinan* (Perkataan yang Lemah lembut), *Qaulan Karīman* (Perkataan yang Mulia), *Qaulan Maysuran* (Perkataan yang Mudah)²⁸. Dalam konteks pelayanan publik, terutama dalam hal administrasi kependudukan, beberapa bentuk *qaulan* sangat penting dalam membangun komunikasi yang harmonis antara petugas dan masyarakat.

Salah satunya adalah *Qaulan Ma'rufan*, yaitu ucapan yang sopan dan baik, yang mendorong petugas untuk selalu menggunakan bahasa yang ramah saat menyampaikan informasi atau merespons keluhan warga. Lalu ada *Qaulan Layyinan*, yaitu ucapan yang lembut dan menenangkan, yang sangat berguna ketika merespons masyarakat yang merasa sedih atau emosional karena kendala dalam pelayanan. Selain itu, ada *Qaulan Balighan*, yaitu ucapan yang jelas dan komunikatif, yang memperkuat pentingnya menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, baik yang berlatar belakang pendidikan tinggi maupun rendah. Terakhir, *Qaulan Sadidan*, yaitu ucapan yang benar dan jujur, yang menuntut petugas untuk memberikan informasi yang jelas, tidak membingungkan, serta tidak menyembunyikan kekurangan yang ada dalam sistem pelayanan.

Dari ayat ini kita dapat menyimpulkan bahwa Islam adalah agama yang sempurna di mana semua ajarannya, termasuk pentingnya dalam penyelesaian suatu hal, didasarkan pada fondasi intelektual yang kuat. Terpenting bagi karakter dan moral dalam Islam adalah Al-Quran dan Hadits. Dengan kata lain, segala dasar dan

²⁸ Hoirul Anam and Ratu Kusumawati, "Bentuk-Bentuk Komunikasi Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Implementasinya Terhadap Kehidupan Masyarakat," *Journal of Da'wah* 2, no. 2 (2023): 231–256.

prinsip pengembangan kepribadian lainnya selalu merujuk dan kembali kepada Al-Quran dan Hadits sebagai pedoman utamanya.

4. Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Komunikasi pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Saat ini, komunikasi pelayanan publik sangat penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik untuk memperlancar jalannya pemerintahan dan melayani masyarakat secara optimal. Dengan adanya komunikasi yang optimal dan efektif, masyarakat dapat memperoleh informasi yang benar dan akurat sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin communis yang berarti sama, communico, communication, atau communicare yang berarti menjadikan sama (*to make common*)²⁹. Jadi, apabila dua orang terlibat dalam komunikasi, maka komunikasi tersebut dapat dikatakan berhasil apabila terdapat kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan.

Kesamaan bahasa yang digunakan belum tentu menghasilkan kesamaan makna. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk menginformasikan atau mengubah sikap, pendapat orang lain untuk menginformasikan atau mengubah sikap, pendapat atau tingkah laku, baik secara langsung (lisan) maupun tidak langsung (melalui media) proses penyampaian bentuk interaksi gagasan kepada orang lain dan proses penciptaan makna atas gagasan atau ide yang disampaikan, baik secara sengaja maupun tidak sengaja³⁰. Komunikasi digambarkan sebagai proses berbagi informasi antara dua orang atau lebih individu atau kelompok. pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Aktivitas ini

²⁹ Hendra Nugroho Saputro, "Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik," *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* 26, no. 1 (2023).

³⁰ Rezeky Ana Ashal, "Manajemen Konflik ASN Dalam Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan," *Civil Service Journal* Volume 15 (2021).

melibatkan penyediaan layanan seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan keamanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan cara yang efisien, efektif, dan transparan untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh instansi pemerintah. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang efisien, efektif, dan sesuai dengan hukum. Di Indonesia, peraturan mengenai pelayanan publik tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek pelayanan publik, mulai dari hak dan kewajiban masyarakat, standar pelayanan, hingga mekanisme pengawasan. Dari penjelasan mengenai komunikasi dan pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa kedua konsep ini saling berhubungan erat dan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ³¹. Komunikasi yang efektif adalah kunci utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena komunikasi yang baik akan memastikan bahwa informasi, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat dapat tersampaikan dengan jelas kepada pihak penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik yang baik tidak hanya mencakup penyediaan layanan seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan keamanan, tetapi juga harus dilakukan dengan cara yang efisien, efektif, dan transparan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Melalui komunikasi yang transparan dan partisipatif, masyarakat dapat terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan pelayanan publik, sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih responsif dan akuntabel.

³¹ Abdul Manaf, "Good Governance Dan Pelayanan Publik," *Modul Materi Good Governance dan Pelayanan Publik 1* (2016).

5. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik

Strategi komunikasi dalam pelayanan publik merupakan elemen penting yang menentukan efektivitas interaksi antara penyelenggara layanan (pemerintah) dan masyarakat sebagai penerima layanan. Komunikasi yang tepat akan menjembatani pemahaman, membangun kepercayaan, serta mendorong partisipasi publik dalam proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik modern, komunikasi tidak sekadar penyampaian informasi satu arah, tetapi menjadi sarana strategis untuk membangun hubungan yang harmonis dan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat³². Pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan, komunikasi harus mengedepankan prinsip melayani, bukan sekadar mengatur. Strategi komunikasi publik melibatkan berbagai pendekatan, mulai dari penyusunan pesan yang jelas dan mudah dipahami, pemilihan saluran komunikasi yang efektif, hingga manajemen interaksi secara langsung maupun digital.

Bentuk perencanaan komunikasi yang nyata terdiri dari gabungan antara perencanaan yang terstruktur (seperti rapat dan media) serta kemampuan untuk berkomunikasi secara fleksibel dengan cara interpersonal (mendengarkan langsung dari masyarakat dan memberikan klarifikasi). Hal ini sangat penting untuk mencegah munculnya konflik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan.

Pelayanan yang baik harus disertai dengan komunikasi yang terbuka, transparan, dan responsif. Ini mencakup kemampuan aparatur dalam memberikan penjelasan prosedur, menanggapi keluhan, serta menjawab pertanyaan masyarakat dengan bahasa yang komunikatif. Dalam praktiknya, pendekatan komunikasi interpersonal tetap penting dalam layanan tatap muka, sementara komunikasi berbasis teknologi seperti media sosial, chatbot, dan aplikasi layanan publik digital menjadi sarana utama dalam memperluas jangkauan dan keterlibatan publik. Salah satu tantangan utama dalam strategi komunikasi pelayanan publik adalah keberagaman

³² Azka Fazarusda and Heni Indrayani, "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang," *IMPRESI* 1, no. 1 (2020): 1.

karakteristik masyarakat, baik dari segi latar belakang sosial, pendidikan, hingga tingkat literasi digital. Oleh karena itu, strategi komunikasi harus bersifat inklusif, adaptif, dan kontekstual³³. Pemerintah perlu menyampaikan informasi layanan menggunakan berbagai media dan bahasa lokal jika diperlukan, serta memastikan bahwa kelompok rentan (seperti penyandang disabilitas, masyarakat adat, dan lansia) tetap dapat mengakses informasi pelayanan adil.

Strategi ini tercermin dalam pendekatan *communication for development* (CAD), yang menekankan komunikasi sebagai alat untuk pemberdayaan dan perubahan sosial yang inklusif. Selain itu, komunikasi dalam pelayanan publik juga memiliki dimensi persuasi dan edukasi. Pemerintah tidak hanya memberikan informasi layanan, tetapi juga mengedukasi masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat, misalnya, dalam program pelayanan administrasi kependudukan, di mana petugas perlu mengedukasi masyarakat tentang pentingnya dokumen legal seperti KTP, KK, atau akta kelahiran, serta prosedur yang harus ditempuh untuk memperolehnya. Komunikasi edukatif ini penting untuk membentuk kesadaran kolektif dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap regulasi yang berlaku.

Strategi komunikasi publik yang efektif juga sangat ditentukan oleh kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia, terutama aparatur sipil negara (ASN) yang berada di garda terdepan pelayanan. ASN harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, meliputi kemampuan menyimak, berbicara dengan empati, serta mengelola emosi dalam menghadapi situasi sulit atau konflik pelayanan. Pelatihan komunikasi publik yang berkelanjutan perlu diberikan agar petugas pelayanan mampu menjalankan fungsinya dengan profesional dan humanis. Hal ini sejalan dengan arahan dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menekankan pentingnya aspek komunikasi dalam

³³ Diajeng Dara Ayu Kantiningrum and Nurkhasanah, *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*, OSF Preprints, 2020.

setiap standar pelayanan publik³⁴. Dengan demikian, komunikasi dalam pelayanan publik tidak hanya menjadi alat informasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membentuk persepsi, membangun hubungan, dan mendorong kolaborasi antara negara dan warganya. Di samping penguatan kanal dan konten komunikasi, strategi komunikasi pelayanan publik juga menekankan pentingnya manajemen persepsi publik. Dalam pelayanan publik, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan tidak hanya dibentuk oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses interaksi yang terjadi selama pelayanan berlangsung.

Oleh karena itu, strategi komunikasi yang berorientasi pada empati dan kejelasan informasi akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Konsep *service encounter* dalam ilmu komunikasi dan manajemen publik menjelaskan bahwa interaksi langsung antara petugas dan warga menjadi titik kritis dalam membangun citra institusi publik. Lebih jauh lagi, strategi komunikasi juga harus diterapkan dalam situasi krisis pelayanan publik, seperti keterlambatan layanan, gangguan sistem digital, atau perubahan kebijakan mendadak. Dalam kondisi seperti ini, komunikasi krisis (*crisis communication*) menjadi strategi penting yang membutuhkan kecepatan, kejujuran, dan keterbukaan informasi. Pemerintah harus segera menyampaikan penjelasan kepada masyarakat secara terbuka, menjelaskan akar masalah dan menjelaskan prosedur atau kendala dengan bahasa yang mudah dimengerti agar terhindar dari kesalahpahaman yang disebabkan oleh istilah-istilah teknis atau birokratis., serta memberikan estimasi waktu penanganan.

Jika komunikasi krisis dilakukan dengan baik, instansi tidak hanya mampu meredam ketidakpuasan, tetapi juga menunjukkan kapabilitas dan komitmen terhadap pelayanan publik yang bertanggung jawab. Respons organisasi yang tepat dalam situasi krisis sangat memengaruhi reputasi jangka panjangnya dimana. Selain komunikasi eksternal, strategi komunikasi internal antar pegawai dan antar unit

³⁴ Eceh Trisna Ayuh and Susi Nurfitriani, "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu," *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 1, no. 1 (2019): 41–47.

pelayanan juga memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan layanan publik. Keterpaduan informasi antar lini birokrasi, sinkronisasi antara pusat dan daerah, serta koordinasi antar instansi penyedia layanan harus dibangun melalui sistem komunikasi internal yang efisien. Tanpa komunikasi internal yang kuat, kebijakan yang baik sekalipun akan mengalami kegagalan dalam implementasi di lapangan.

D. Kerangka Pikir

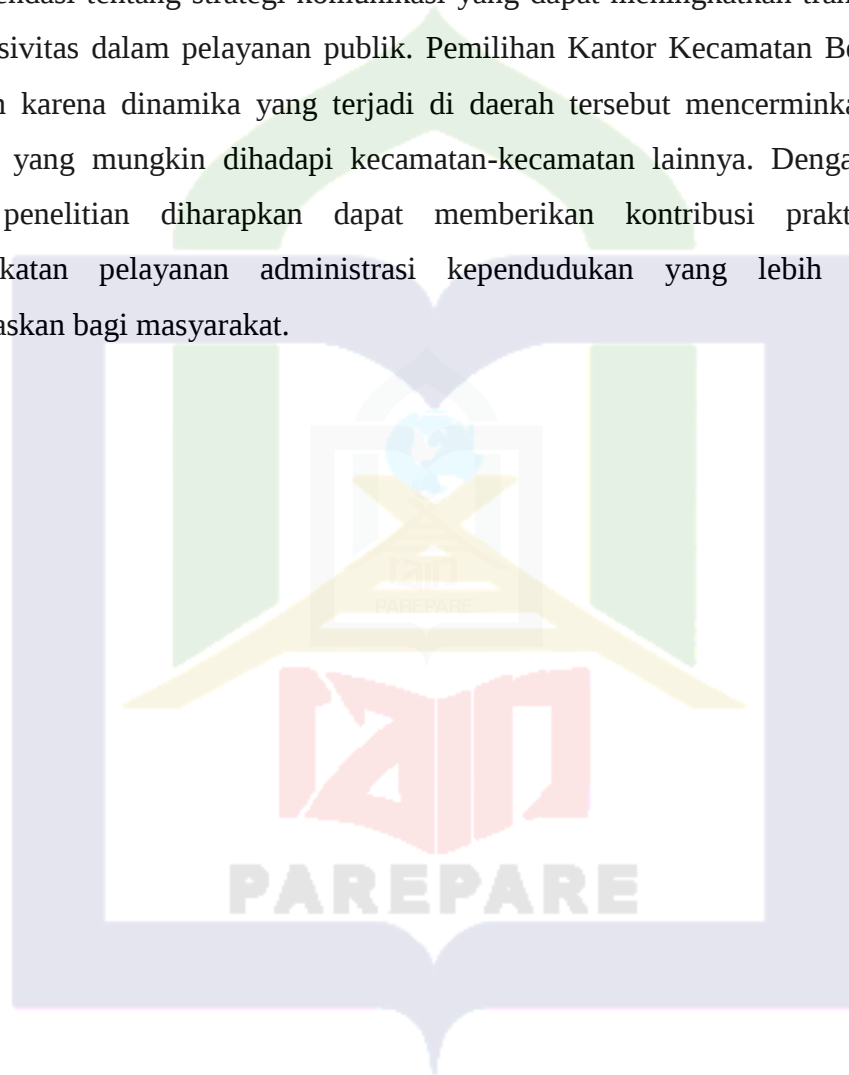
Kerangka pikir merupakan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang berhubungan dengan masalah yang penting serta menjadi acuan dalam proses analisis penelitian. Dalam konteks komunikasi konflik dalam pelayanan administrasi kependudukan, konflik sering kali dipicu oleh berbagai sebab. Penelitian ini akan merujuk pada model perencanaan komunikasi lima langkah, yaitu: (1) *Research*, yang bertujuan mengidentifikasi sumber konflik; (2) *Plan*, yang menentukan target yang ingin dicapai; (3) *Excute*, yang merumuskan pesan-pesan kunci; (4) *Measure*, yang memilih media atau cara yang paling efektif; dan (5) *Report*, yang bertujuan mengukur efektivitas langkah-langkah yang telah diambil dalam mengelola konflik tersebut³⁵. Kemudian adapun indikator komunikasi konflik yang digunakan adalah: (1) Konflik Tujuan, (2) Konflik Peranan, (3) Konflik Nilai, (4) Konflik Kebijakan³⁶.

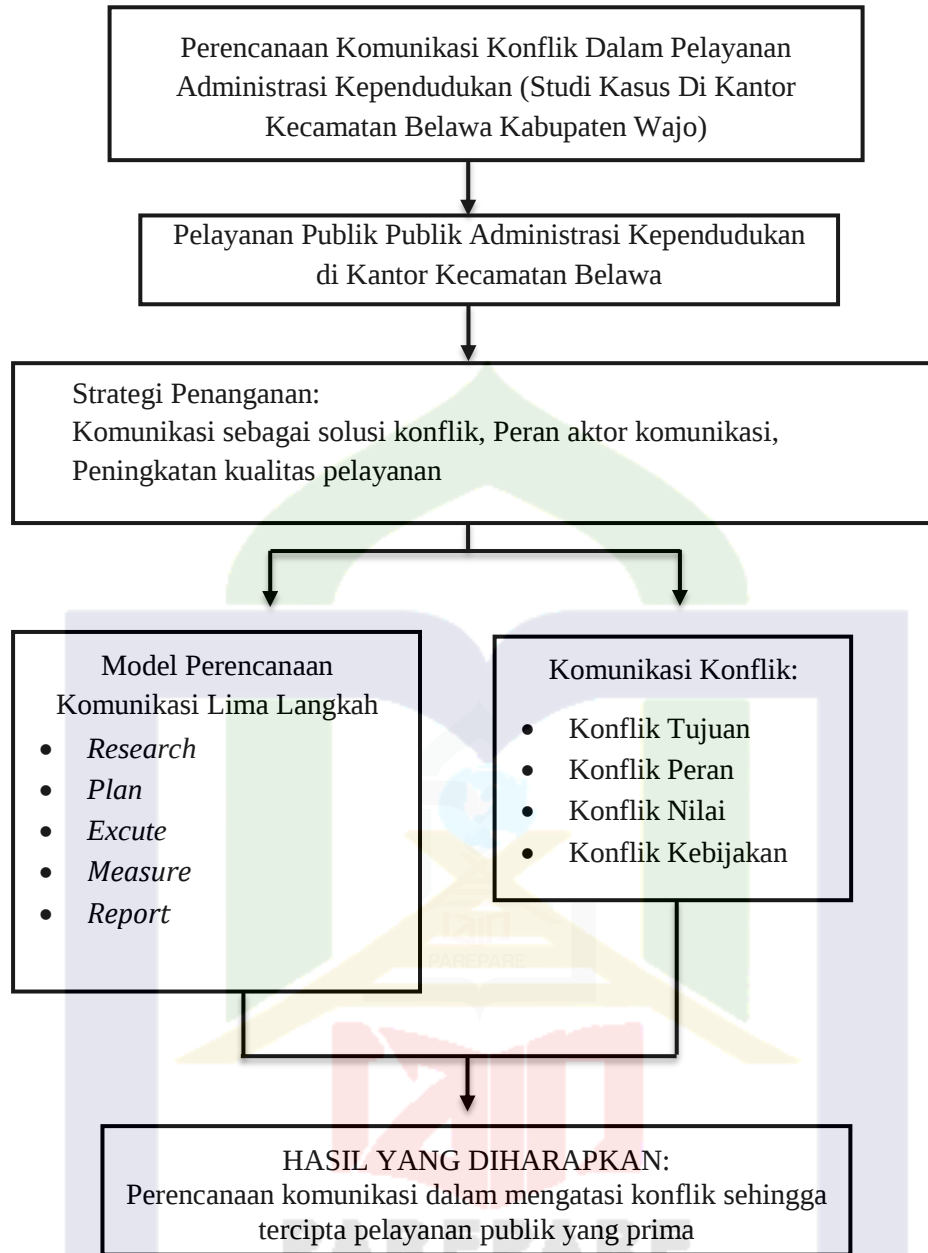
Kantor Kecamatan Belawa dipilih sebagai subjek penelitian karena perannya yang strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan, yang mencakup pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran. Sebagai bagian dari pemerintah daerah Kabupaten Wajo, kecamatan ini berhadapan langsung dengan masyarakat, di mana sering muncul konflik atau ketidakpuasan terkait pelayanan. Permasalahan tersebut bisa disebabkan oleh faktor-faktor seperti prosedur yang kompleks, kurangnya pemahaman masyarakat, atau kendala teknis. Oleh karena itu, fokus penelitian ini

³⁵ Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi*.

³⁶ Pemila and Luqman, "Manajemen Konflik Komunikasi Dalam Proses."

adalah untuk menggali bagaimana kantor kecamatan menangani komunikasi konflik yang muncul dan merencanakan komunikasi yang efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana komunikasi diterapkan dalam mengurangi atau mencegah konflik, serta untuk memberikan rekomendasi tentang strategi komunikasi yang dapat meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam pelayanan publik. Pemilihan Kantor Kecamatan Belawa sangat relevan karena dinamika yang terjadi di daerah tersebut mencerminkan tantangan serupa yang mungkin dihadapi kecamatan-kecamatan lainnya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien dan memuaskan bagi masyarakat.





Gambar 2.3 : Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan metode yang tidak mengandalkan statistik atau pendekatan kuantitatif lainnya dalam pengembangan prosedur analitis. Dalam pendekatan ini, pengumpulan data tidak hanya berlandaskan teori, melainkan juga pada fakta-fakta yang ditemukan di lapangan selama proses penelitian. Dengan demikian, analisis data dilakukan secara induktif berdasarkan temuan nyata, yang selanjutnya dijadikan sebagai hipotesis dan teori. Melalui analisis data, penelitian kualitatif mampu menghasilkan hipotesis yang berarti.

Menurut Best, pendekatan kualitatif adalah "pendekatan penelitian yang menggambarkan dan menafsirkan subjek berdasarkan fakta." Ini adalah jenis penelitian kualitatif yang kesimpulannya disajikan dalam bentuk data deskriptif terperinci, bukan data numerik. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap subjek penelitian untuk menghasilkan data yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta secara rinci. Studi ini bersifat deskriptif.

Untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam dan objektif mengenai hal tersebut, penelitian ini mengadopsi metode kualitatif yang menggambarkan realitas empiris di balik fenomena yang terjadi³⁷. Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan studi kasus, yang didukung oleh data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh secara langsung di Kantor Kecamatan Belawa yang dapat diamati dan dicatat, dimana data yang disimpulkan bersifat non-numerik atau data tersebut beracuan pada hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Belawa beralamat di Jalan Olahraga No.3, Menge, Kec. Belawa, Kabupaten Wajo dengan tujuan untuk mengkaji dan menganalisa lebih dalam tentang perencanaan komunikasi konflik.

2) Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama satu bulan dari bulan Mei hingga Juni, disesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan, serta kebutuhan penelitian lainnya selama penelitian berlangsung.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan aspek utama dalam proses pengumpulan dan analisis data, bertujuan membatasi ruang lingkup agar lebih terarah dan mendalam. Fokus diarahkan pada identifikasi, analisis, dan evaluasi perencanaan komunikasi dalam mengatasi konflik selama proses pelayanan administrasi kependudukan. Fokus ini bertumpu pada dua konsep utama, yaitu perencanaan komunikasi dan konflik komunikasi. Perencanaan komunikasi mencakup strategi dan langkah-langkah pengelolaan alur komunikasi, sedangkan konflik komunikasi merujuk pada perbedaan pandangan antara masyarakat dan petugas yang mengganggu kelancaran pelayanan. Fokus penelitian mencakup proses perencanaan komunikasi, pola komunikasi, jenis konflik, serta strategi penyelesaian konflik.

- 1) Proses perencanaan komunikasi dalam pelayanan: Menggali bagaimana Kantor Kecamatan Belawa menyusun rencana komunikasi untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu kepada masyarakat. Fokus ini mencakup aspek strategi komunikasi, media yang digunakan (seperti pengumuman, brosur, atau media sosial), serta pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses tersebut.
- 2) Pola komunikasi antara petugas dan masyarakat: Menganalisis bagaimana interaksi komunikasi berlangsung antara petugas pelayanan dan masyarakat, baik secara lisan, tertulis, maupun melalui media elektronik.

- 3) Jenis konflik yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan: Mengidentifikasi bentuk-bentuk konflik yang terjadi, seperti antrian panjang, keluhan masyarakat terkait kejelasan informasi, serta keterlambatan pelayanan. Khususnya, pada saat Pilkada serentak 2024, diperkirakan terjadi peningkatan jumlah pengajuan KTP oleh pemilih pemula yang baru berusia 17 tahun. Lonjakan jumlah permohonan ini berpotensi menyebabkan kepadatan layanan, antrean yang tidak teratur.

D. Jenis dan Sumber Data

1) Data primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber utamanya. Proses pengumpulan data ini dilakukan melalui berbagai metode, seperti wawancara, survei, atau observasi. Data primer terletak pada bersifat spesifik yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti. Oleh karena itu, data primer sering dianggap lebih akurat dan objektif, karena diperoleh secara langsung dari sumber asli.

2) Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini mencakup dokumentasi lokasi penelitian hingga dokumen tambahan lainnya yang berhubungan dengan kajian penelitian.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Penelitian yang berjudul "Perencanaan Komunikasi Konflik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo)", teknik pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan harus disesuaikan dengan kebutuhan penelitian serta tujuan pengumpulan informasi yang relevan. Secara umum, teknik pengumpulan dan pengolahan data yang cocok digunakan adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian di lapangan ³⁸. Dimana dalam hal ini yaitu Kantor Kecamatan Belawa untuk mengamati proses aktivitas dan kegiatan yang berlangsung sehari-hari dan hal lain yang dianggap penting adalah melakukan pengamatan, pencatatan, dan analisis secara sistematis terhadap gejala atau objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif, di mana peneliti secara langsung terlibat dan mengamati proses komunikasi dan aktivitas lain yang berlangsung di Kantor Camat Belawa yang melibatkan pegawai dan masyarakat menyangkut aktivitas pelayanan administrasi kependudukan yang berlangsung.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau informan. Wawancara dapat diartikan sebagai suatu proses interaksi antara pewawancara dan narasumber melalui komunikasi langsung ³⁹. Dalam penelitian ini wawancara dapat dilakukan dengan informasi dari pihak pegawai Kecamatan hingga masyarakat, mencakup Camat Belawa, Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, dan masyarakat yang ditemui yang terlibat dalam proses pengurusan administrasi.

NO.	INFORMAN	KARAKTERISTIK
1.	Camat Belawa	- Sebagai pimpinan tertinggi di tingkat kecamatan, beliau sangat memahami pentingnya prosedur dan koordinasi lintas sektor. Berfokus pada penerapan kebijakan yang selaras dengan aturan dari pemerintah kabupaten dan provinsi. - Mendorong keterlibatan lintas instansi, namun tetap menjaga agar

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.

³⁹ Ibid.

		kebijakan tidak keluar dari koridor aturan resmi. • Mengakui adanya keterbatasan data, SDM, dan komunikasi sebagai hambatan utama dalam merumuskan kebijakan yang efektif.
2.	Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan	• Memiliki latar belakang pendidikan teknik dan administrasi, sehingga terbiasa dengan data dan penyusunan program pembangunan. • Aktif membangun komunikasi dengan lurah dan kepala desa untuk menghimpun data dan keluhan masyarakat. • Memahami kondisi masyarakat secara langsung, namun juga mengeluhkan kurangnya data yang valid dan keterbatasan pegawai dalam implementasi. • Realistis terhadap kendala: Menyadari bahwa rancangan kebijakan seringkali tidak maksimal karena keterbatasan anggaran dan waktu pelaksanaan.
3.	Masyarakat	• Merasakan lambannya aliran informasi, terutama karena keterbatasan akses ke media sosial atau grup digital. • Menginginkan warga dilibatkan sebelum kebijakan dijalankan, bukan hanya diberitahu setelah kebijakan berlaku. • Sudah beberapa kali mengurus dokumen dan melihat perubahan kebijakan yang membingungkan.

Tabel 1.1 Informan

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pencarian data tertulis, gambar, atau foto yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Dokumentasi

digunakan untuk mendukung data dari hasil observasi dan wawancara⁴⁰. Dokumen yang dimaksud dapat berupa dokumen kebijakan, peraturan, laporan pelayanan, arsip pengaduan masyarakat, dan dokumen lainnya yang mendukung penelitian. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi dapat diperoleh dari Kantor Kecamatan Belawa serta regulasi terkait pelayanan administrasi kependudukan.

F. Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, adapun bentuk triangulasi yaitu :

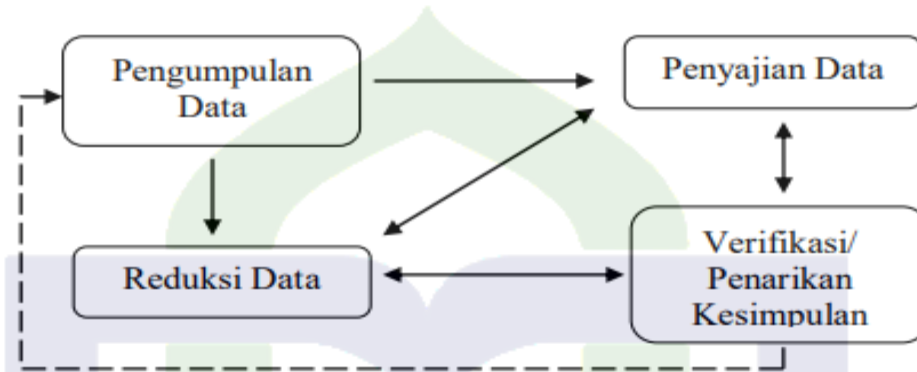
- 1) Triangulasi Sumber, Membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membanding apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi.
- 2) Triangulasi Teknik, untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- 3) Triangulasi Waktu, digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini dipandang sangat

⁴⁰ Ibid.

efektif dalam konteks penelitian kualitatif, karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menganalisis data secara berkelanjutan sepanjang proses pengumpulan data. Terdapat empat tahap utama dalam model ini, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.



Gambar 2.4 : Model Analisis Interaktif

Langkah-langkah dalam melakukan proses analisis diawali dengan pengumpulan data. Dalam proses analisis terdapat 3 komponen utama, yaitu :

- 1) Reduksi data, merupakan proses seleksi untuk melakukan pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data dari catatan lapangan. Reduksi data penting untuk dilakukan mengingat banyaknya jumlah dan jenis data kasar yang diperoleh dari lapangan. Hal-hal yang tidak penting dibuang untuk menghindari bias.
- 2) Penyajian data, cara yang sistematis disertai dengan matriks sebagai alat bantu untuk menyajikan data. Kalimat yang dipilih sebaiknya mudah dimengerti, terstruktur dengan jelas, dan mampu mengilustrasikan kondisi di lapangan.
- 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pemantapan, penelusuran data kembali sebagai akibat pikiran yang timbul melintas pada peneliti pada waktu menulis sajian data dengan melihat kembali sebentar pada catatan lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pemahaman yang mendalam terkait dinamika komunikasi konflik dan strategi perencanaan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada dua kelompok utama, yaitu aparatur kantor kecamatan sebagai pelaksana layanan, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Proses wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang dirancang berdasarkan indikator-indikator dalam Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah, yang meliputi: analisis situasi, penetapan tujuan komunikasi, pemilihan pesan, pemilihan saluran komunikasi, dan evaluasi terhadap hasil komunikasi yang dilakukan. Selain itu, peneliti juga menggunakan indikator konflik komunikasi yang mencakup konflik tujuan, konflik peran, konflik nilai, dan konflik kebijakan, sebagai acuan untuk menggali bentuk-bentuk konflik yang muncul dalam interaksi pelayanan publik. Data yang diperoleh dari wawancara ini kemudian dianalisis secara tematik dan digunakan untuk menjawab dua fokus utama penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. Komunikasi konflik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Permasalahan komunikasi dalam pelayanan publik kerap muncul sebagai konsekuensi dari perbedaan persepsi, kepentingan, serta ekspektasi antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Di Kantor Kecamatan Belawa, dinamika komunikasi ini menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana konflik berkembang dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan berbagai bentuk konflik komunikasi yang dialami oleh kedua belah pihak. Penelusuran terhadap konflik ini dianalisis dengan menggunakan empat indikator utama dalam komunikasi konflik, yaitu konflik tujuan, konflik peran, konflik nilai,

dan konflik kebijakan, yang masing-masing memberikan gambaran tentang sumber ketegangan komunikasi yang muncul dalam praktik pelayanan sehari-hari.

a. Konflik Tujuan

Konflik tujuan terjadi ketika terdapat perbedaan orientasi atau kepentingan antara aparatur dan masyarakat dalam proses pelayanan. Ketidaksamaan dalam memahami arah dan hasil yang ingin dicapai sering kali menimbulkan gesekan komunikasi. Dalam konteks pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Belawa, konflik ini muncul ketika ekspektasi masyarakat tidak sejalan dengan prosedur atau prioritas yang diterapkan oleh pihak penyelenggara layanan.

Adanya kesalahpahaman pada proses pelayanan serta lonjakan yang dalam setiap proses pelayanan yang dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, dan tanpa banyak proses. Adapun aparatur kecamatan yang terikat pada aturan administrasi, SOP, dan sistem layanan yang menuntut proses verifikasi berjenjang dan akurasi dokumen. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat belawa, mengatakan:

“Iya, biasanya sih yang sering bersinggungan langsung itu teman-teman yang di bagian pelayanan ke masyarakat. Mereka yang paling sering ketemu warga, jadi kadang-kadang persepsinya beda sama kita di bagian koordinasi. Makanya kita sering adakan rapat koordinasi, tujuannya sih biar satu persepsi saja. Supaya kalau ada kendala juga bisa langsung dibahas bareng. Jadi nggak jalan sendiri-sendiri”⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik tujuan, perbedaan persepsi antara pegawai yang berada di lini pelayanan langsung dengan bagian koordinasi menjadi salah satu sumber utama terjadinya konflik. Pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat cenderung memiliki pemahaman dan pendekatan yang berbeda terhadap

⁴¹ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

tujuan pelayanan dibandingkan dengan pihak yang lebih banyak terlibat dalam perencanaan atau koordinasi internal. Untuk merespons perbedaan tersebut, pihak kecamatan secara rutin mengadakan rapat koordinasi guna menyatukan persepsi dan menyelesaikan kendala secara kolektif, sehingga pelaksanaan pelayanan tidak berjalan secara terpisah atau tidak sinkron antar bagian.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

“Kalau untuk pelayanan itu sendiri, tentu masing-masing ada bidangnya, masing-masing ada deskripsi pekerjaannya sendiri. Jadi mereka pasti paham dan mereka tahu tupoksi masing-masing. Untuk menyikapi hal itu kembali lagi kita ada rapat koordinasi tergantung tingkat kebutuhannya bagaimana, tapi paling sering itu 2 kali, 1 kali sebulan tapi kalau ada yang urgent, bisa kita adakan 2 kali sebulan”⁴²(Hasil Wawancara, Rabu 4 Juni 2025)”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik tujuan, secara struktural pegawai di Kantor Kecamatan Belawa telah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing sesuai dengan bidang kerjanya. Namun demikian, potensi konflik tujuan tetap dapat terjadi apabila tidak ada keselarasan dalam pemahaman terhadap arah dan sasaran pelayanan publik yang hendak dicapai.

Seperti saat ketika terjadi lonjakan pemohon KTP menjelang Pilkada maupun pengurusan dokumen perpindahan dan lainnya, yang dimana masyarakat mendesak ingin segera mendapatkan e-KTP agar bisa memilih, sementara pegawai harus tetap memverifikasi data satu per satu sesuai regulasi.

Oleh karena itu, pihak kecamatan secara rutin mengadakan rapat koordinasi baik secara berkala maupun insidental sesuai urgensinya sebagai upaya untuk

⁴² Andi Muhadrah, wawancara, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

menyamakan persepsi antarpegawai dan memastikan bahwa seluruh lini pelayanan berjalan menuju tujuan yang sama.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

“Untuk komitmennya dalam tujuan pelayanan, sebagian besar ramah dan membantu, tapi kadang ada juga yang kurang jelas menjelaskan. Untuk proses antara pegawai Itu kami tidak tahu secara pasti, tapi kalau mereka kompak, pasti pelayanan jadi lebih cepat”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik tujuan, sebagian besar pegawai menunjukkan komitmen terhadap tujuan pelayanan dengan bersikap ramah dan membantu, meskipun masih terdapat kekurangan dalam hal kejelasan penyampaian informasi. Selain itu, informan tidak mengetahui secara pasti proses internal antarpegawai, namun meyakini bahwa kekompakan di antara mereka akan berdampak positif pada kecepatan pelayanan.

Hasil wawancara juga menunjukkan ketidakkonsistenan dalam pencapaian tujuan pelayanan publik pada pelayanan di Kantor Kecamatan Belawa. Meskipun sebagian besar pegawai dinilai ramah dan membantu, masyarakat masih mengalami kebingungan akibat kurangnya penjelasan dari sebagian petugas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua aparatur memiliki pemahaman atau komitmen yang seragam terhadap cara mencapai tujuan pelayanan yang efektif, jelas, dan komunikatif.

Masyarakat menilai bahwa pegawai menyampaikan prosedur atau informasi dengan cara yang mudah dipahami. Ini menunjukkan adanya perbedaan cara kerja antarpegawai dalam menyampaikan tujuan pelayanan. Sehingga, menciptakan asumsi negative jika pelayanan lambat atau tidak konsisten.

⁴³ Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

Pernyataan tentang pentingnya kekompakan antar pegawai mengindikasikan bahwa koordinasi internal juga memengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan. Ketika pegawai tidak bekerja secara terkoordinasi atau memiliki pemahaman yang berbeda terhadap alur pelayanan, tujuan bersama institusi, yaitu memberikan layanan yang efisien dan memuaskan menjadi sulit tercapai.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

“Kalau komitmen dalam tujuan pelayanannya, Saya merasa tidak semua yang punya komitmen sepenuhnya baik. Ada yang ramah dan cepat, tapi ada juga yang menjelaskan kurang jelas. Kalau antara soal komitmen antara mereka itu kami tidak tahu, tapi kalau mereka kurang kompak, kami warga yang jadi korban. Layanan jadi lambat”⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui berkaitan dengan aspek konflik tujuan, tidak semua pegawai menunjukkan komitmen yang sepenuhnya baik terhadap tujuan pelayanan publik. Meskipun ada sebagian pegawai yang bersikap ramah dan memberikan pelayanan dengan cepat, masih terdapat pegawai yang kurang mampu menjelaskan informasi dengan jelas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan dalam pemahaman dan penerapan tujuan pelayanan antarpegawai, yang dapat menimbulkan ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, informan juga menyoroti bahwa tingkat kekompakan antarpegawai tidak dapat diketahui secara pasti oleh masyarakat, namun dampaknya sangat dirasakan.

Terjadi perbedaan orientasi dan sikap kerja antar pegawai. Karena tidak semuanya memiliki pemahaman atau komitmen yang sama terhadap pelayanan cepat dan komunikatif, memungkinkan masyarakat menilai mereka tidak bekerja sebagai satu tim, mengakibatkan proses tidak sinkron dan menunjukkan adanya fragmentasi internal yakni pegawai tidak satu visi dalam mencapai tujuan pelayanan.

⁴⁴ Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

Ketika terjadi ketidakharmonisan atau kurangnya koordinasi di antara pegawai, hal tersebut berpengaruh langsung terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Informan menyampaikan bahwa warga menjadi pihak yang dirugikan ketika pegawai tidak bekerja secara kompak, karena pelayanan menjadi lambat dan tidak optimal. Seperti pada masyarakat datang untuk pengurusan KK (Kartu Keluarga) mereka menginginkan prosesnya cepat selesai dalam satu hari, namun pegawai menjelaskan verifikasinya dikirim ke Disdukcapil kabupaten dan memerlukan waktu beberapa hari, akan tetapi pegawai tidak menjelaskan secara komunikatif sehingga masyarakat bingung dan merasa tidak dilayani secara efisien.

Berdasarkan beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek konflik tujuan, perbedaan persepsi dan pemahaman terhadap arah serta sasaran pelayanan publik menjadi faktor utama yang memicu terjadinya konflik antarpegawai. Meskipun secara struktural para pegawai di Kantor Kecamatan Belawa telah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing sesuai bidang kerjanya, terdapat kecenderungan perbedaan pendekatan antara pegawai yang berada di lini pelayanan langsung dengan mereka yang lebih banyak terlibat dalam perencanaan atau koordinasi internal. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaksinkronan dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pihak kecamatan secara aktif menyelenggarakan rapat koordinasi baik secara berkala maupun insidental guna menyatukan persepsi dan menyelesaikan perbedaan secara kolektif, sehingga seluruh lini dapat bergerak menuju tujuan pelayanan yang sama.

Selain perbedaan struktural dan koordinatif, aspek komitmen individu juga menjadi faktor penting dalam konflik tujuan. Sebagian besar pegawai menunjukkan sikap yang ramah dan membantu, namun masih terdapat kekurangan dalam hal kejelasan penyampaian informasi, serta ketidakkonsistenan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Tidak semua pegawai menunjukkan komitmen yang setara terhadap tujuan pelayanan, sehingga berdampak pada persepsi masyarakat terkait efektivitas dan efisiensi layanan.

Kekompakan antarpegawai menjadi elemen yang sangat menentukan dalam keberhasilan pelayanan publik. Meskipun tidak selalu terlihat langsung oleh masyarakat, ketidakharmonisan atau lemahnya koordinasi antarpegawai dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak optimal, sehingga warga menjadi pihak yang paling merasakan dampaknya secara langsung.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa, yang keduanya memiliki perbedaan tujuan antara aparaturnya dan masyarakat yang menciptakan konflik sehingga pelayanan lambat dan mengakibatkan penurunan dan kesalahpahaman pelayanan.

b. Konflik Peran

Konflik peran mengacu pada ketidakjelasan, tumpang tindih, atau pelanggaran terhadap fungsi dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam struktur pelayanan. Dalam pelayanan publik, hal ini sering terjadi ketika masyarakat merasa aparat tidak menjalankan tugasnya sesuai peran, atau sebaliknya, aparat menghadapi tekanan peran ganda yang membingungkan. Di Kantor Kecamatan Belawa, fenomena ini turut menjadi sumber ketegangan dalam komunikasi pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

"Masalah pembagian peran atau tugas, tentu saja di sini kami hampir semua itu ada namanya tugas pokok dan fungsinya masing-masing dan juga setiap jabatan ada tupoksinya. Kemudian terkait dengan SOP, memang kita bekerja berdasarkan SOP yang ada. Dan semisal ketika terjadi hal seperti itu (ketidakjelasan peran), ya kita sampaikan melalui rapat-rapat koordinasi, ataukah kita sampaikan kepada mereka satu per satu terkait hal ini. Dua-duanya kita gunakan."⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui berkaitan dengan aspek konflik peran, pembagian tugas dan fungsi di lingkungan Kantor Kecamatan Belawa sebenarnya telah memiliki landasan yang cukup jelas

⁴⁵ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

melalui penetapan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, dalam praktik pelayanan, tidak tertutup kemungkinan munculnya ketidakjelasan atau tumpang tindih peran di antara aparatur, yang berpotensi menimbulkan konflik peran, terutama saat implementasi kebijakan atau saat terjadi dinamika pelayanan di lapangan.

Konflik peran dapat terjadi bukan karena tidak adanya aturan, melainkan karena adanya kesenjangan antara pemahaman dan pelaksanaan peran di antara pegawai. Untuk mengantisipasi dan menyelesaikan hal tersebut, pihak kecamatan menerapkan mekanisme koordinasi yang fleksibel, baik dalam bentuk rapat formal maupun pendekatan komunikasi individual. Strategi ini mencerminkan pentingnya komunikasi internal yang adaptif dalam menjaga keselarasan peran dan menghindari tumpang tindih kewenangan yang dapat mengganggu efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Konflik peran dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa terlihat dari kurangnya kejelasan pembagian tugas antarpegawai dan ketidaktahuan masyarakat terhadap struktur layanan. Masyarakat menyatakan bahwa saat mengurus dokumen, mereka sering diarahkan dari satu ruangan ke ruangan lain, tanpa memiliki kejelasan siapa yang bertanggung jawab. Hal ini mencerminkan ketidaktegasan peran antarpegawai, di mana masing-masing berusaha menghindari tugas yang tidak secara eksplisit menjadi kewenangannya.

Seperti masyarakat yang datang pada hari ramai sehingga antrian Panjang dan pegawai bagian teknis berada di tempat tetapi tidak membantu pelayanan umum. Petugas di loket kewalahan, masyarakat protes karena melihat ada pegawai lain yang tidak aktif melayani. Mengakibatkan konflik peran dimana pegawai hanya fokus pada peran sempitnya, padahal secara situasional seharusnya bisa membantu tim pelayanan umum.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

"Secara struktural pembagian peran dan tugas di Kantor Kecamatan Belawa telah diatur secara jelas dan ada SOP nya. Kalau interpretasi terhadap tugas, dinamika antarpegawai, serta penyampaian kebijakan seringkali memerlukan penegasan ulang agar tidak terjadi tumpang tindih peran atau kebingungan wewenang."⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui berkaitan dengan aspek konflik peran, secara umum pembagian peran dan tugas di Kantor Kecamatan Belawa telah memiliki dasar yang jelas melalui struktur organisasi dan keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini menunjukkan adanya upaya sistematis untuk mendefinisikan peran masing-masing aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan potensi konflik peran yang bersumber dari perbedaan interpretasi terhadap tugas, dinamika relasi antarpegawai, serta proses penyampaian kebijakan yang terkadang membutuhkan penegasan ulang. Ketidakjelasan tersebut dapat memicu tumpang tindih pelaksanaan tugas maupun kebingungan batas-batas wewenang.

Oleh karena itu, diperlukan komunikasi internal yang konsisten, seperti rapat koordinasi dan forum diskusi, sebagai strategi untuk menyelaraskan pemahaman peran agar kinerja pelayanan tetap berjalan efektif dan sesuai tujuan bersama. Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

"Kadang kami bingung harus ke siapa dulu kalau mau urus dokumen. Misalnya mau buat KK atau pindah domisili, kami nggak tahu langsung ke bagian mana. Kalau misalnya ada petunjuk yang jelas di depan kantor atau SOP-nya ditempel, pasti lebih mudah buat kami. Selama ini kami baru tahu alurnya kalau sudah datang langsung ke kantor atau pas ada rapat atau

⁴⁶ Andi Muhadrah, wawancara, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

pertemuan warga. Tapi itu pun kadang masih ada beda-beda penjelasan dari petugas.”⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui berkaitan dengan aspek konflik peran, masih terdapat kebingungan di kalangan masyarakat terkait pembagian tugas dan wewenang petugas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Belawa. Hal ini ditunjukkan oleh kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai alur layanan dan siapa yang bertanggung jawab dalam tiap jenis pelayanan, seperti pengurusan kartu keluarga atau surat pindah domisili.

Minimnya sosialisasi mengenai struktur peran serta tidak tersedianya petunjuk yang informatif di ruang pelayanan menyebabkan warga harus mencari tahu langsung saat datang ke kantor atau melalui forum warga. Bahkan, penjelasan yang berbeda-beda dari petugas menunjukkan bahwa konflik peran tidak hanya terjadi secara internal antarpegawai, tetapi juga berdampak pada kebingungan eksternal, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menandakan perlunya komunikasi yang lebih konsisten, penggunaan media informasi yang efektif, serta penyamaan persepsi antarpegawai dalam menjelaskan tupoksi kepada publik. Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

“Saya rasa masyarakat agak bingung soal peran, harus ke siapa dulu. Tidak ada petunjuk yang jelas saat masuk kantor. Jadi pas pertama datang, kita harus tanya-tanya dulu ke sana-sini baru tahu alurnya harus ke siapa. Kadang pegawai yang satu bilang ke meja sebelah, yang satu lagi bilang nanti dulu karena bukan urusannya. Itu bikin bingung. Apalagi kalau tiba-tiba ada aturan baru, kami harus pulang ambil lagi, terus balik ke kantor. Padahal kalau dikasih tahu dari awal secara jelas, kami bisa siapkan semua.”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan berkaitan dengan aspek konflik peran, masih terjadi ketidakjelasan peran

⁴⁷ Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

⁴⁸ Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

antarpegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Belawa. Hal ini tercermin dari pengalaman masyarakat yang merasa kebingungan mengenai prosedur pelayanan, khususnya terkait kepada siapa mereka harus mengajukan dokumen pada tahap awal proses.

Ketiadaan petunjuk yang informatif saat memasuki kantor menyebabkan warga harus mencari tahu sendiri dengan bertanya-tanya, bahkan sering kali diarahkan secara tidak konsisten oleh petugas yang berbeda. Selain itu, perubahan kebijakan atau persyaratan yang tidak diinformasikan terlebih dahulu menambah kebingungan dan beban masyarakat, karena mereka harus kembali lagi dengan kelengkapan baru yang tidak mereka ketahui sebelumnya. Situasi ini menunjukkan adanya konflik peran, baik dalam konteks pembagian tugas yang tidak tersosialisasi dengan baik kepada publik, maupun ketidaksinkronan dalam penyampaian informasi antarpegawai.

Seperti pengurusan berkas akta kelahiran, yang dimana pegawai Kecamatan belum bisa memprosesnya dikarenakan kurangnya berkas yang dibawa seperti surat keterangan lahir dari bidan yang belum ada. Padahal warga sebelumnya tidak diberi informasi tersebut.

Untuk itu, dibutuhkan perbaikan dalam sistem informasi pelayanan serta penegasan ulang peran masing-masing petugas guna mencegah terjadinya tumpang tindih tugas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa aspek konflik peran di Kantor Kecamatan Belawa muncul dari adanya kesenjangan antara pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dengan implementasinya di lapangan. Meskipun secara struktural peran dan wewenang aparatur telah ditentukan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan struktur organisasi yang sistematis, namun dalam praktik pelayanan, masih terdapat potensi tumpang tindih peran maupun perbedaan interpretasi terhadap tanggung jawab masing-masing pegawai.

Kondisi ini dipicu oleh dinamika pelayanan serta proses penyampaian kebijakan yang belum sepenuhnya seragam di antara pegawai, sehingga koordinasi

dan komunikasi internal seperti rapat maupun diskusi informal menjadi kunci dalam menekan potensi konflik tersebut agar tidak mengganggu efektivitas kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Konflik peran tidak hanya dirasakan secara internal oleh aparatur, namun juga berdampak langsung pada kebingungan masyarakat selaku pengguna layanan. Minimnya petunjuk atau informasi yang jelas di area pelayanan membuat masyarakat kesulitan.

Ketidaksinkronan informasi antarpetugas bahkan menyebabkan masyarakat menerima penjelasan yang berbeda, menandakan adanya inkonsistensi komunikasi antarpegawai. Hal ini diperparah dengan kurangnya sosialisasi terkait perubahan prosedur, yang menyebabkan warga harus bolak-balik mengurus dokumen karena ketidaksiapan berkas. Selain itu, pegawai tidak diberdayakan atau dilatih untuk membantu secara lintas fungsi juga tidak memiliki strategi komunikasi peran yang baik sehingga masyarakat tidak paham mengenai pembagian tugas.

Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan dalam sistem penyampaian informasi pelayanan, peningkatan kualitas komunikasi antarpegawai, serta penyamaan persepsi peran di internal organisasi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih jelas, terarah, dan bebas dari kebingungan peran.

c. Konflik Nilai

Konflik nilai muncul dari perbedaan prinsip, keyakinan, atau norma yang dianut oleh aparat dan masyarakat dalam memandang suatu tindakan pelayanan. Perbedaan persepsi terhadap keadilan, etika pelayanan, atau sikap profesional dapat memicu pertentangan komunikasi. Dalam kasus Kantor Kecamatan Belawa, konflik nilai muncul ketika harapan masyarakat berbenturan dengan pola sikap atau keputusan yang diambil oleh penyelenggara layanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

"Sikap teman-teman pegawai itu menyesuaikan dengan kondisi di lapangan. Misalnya, kalau yang datang masyarakat dari desa yang mungkin belum

terlalu paham prosedur, kami usahakan pegawai bisa lebih sabar dan menjelaskan secara perlahan. Tapi tentu saja nggak semua pegawai punya gaya pendekatan yang sama. Ada yang komunikatif, ada juga yang cenderung kaku, itu tergantung karakter. Kadang di situ muncul beda pandangan soal bagaimana seharusnya melayani masyarakat – apakah harus tegas, cepat, atau ramah dan fleksibel.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui berkaitan dengan aspek konflik nilai, perbedaan pendekatan antarpegawai dalam melayani masyarakat mencerminkan adanya variasi dalam nilai-nilai kerja yang mereka anut. Beberapa pegawai mengutamakan sikap ramah dan kesabaran, khususnya saat menghadapi masyarakat dari desa yang mungkin kurang memahami prosedur administratif. Di sisi lain, terdapat pegawai yang cenderung kaku atau lebih menekankan pada efisiensi dan ketegasan.

Perbedaan ini tidak selalu mencerminkan ketidakharmonisan, namun berpotensi menimbulkan konflik nilai ketika interpretasi terhadap cara pelayanan terbaik tidak disepakati secara bersama. Situasi tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai individu seperti empati, kecepatan kerja, hingga cara berkomunikasi sangat memengaruhi interaksi antara pegawai dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, ketidaksamaan dalam menafsirkan nilai kerja ideal bisa menyebabkan inkonsistensi pelayanan dan kebingungan di pihak penerima layanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

"Kalau soal nilai, kami sebagai pegawai tentunya berusaha melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Siapapun yang datang, entah dari desa atau kota, tetap kami upayakan dilayani dengan baik tanpa membedakan. Tapi memang di internal, kadang-kadang perbedaan nilai itu tetap terasa, misalnya dalam hal menghargai pendapat atau cara berkomunikasi antarpegawai. Ada teman yang terbiasa bekerja cepat dan langsung, tapi ada

⁴⁹ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

juga yang lebih hati-hati dan teliti. Nah, beda cara kerja seperti itu kadang bikin persepsi jadi tidak selaras.”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik nilai, terdapat indikasi perbedaan pandangan dan pendekatan antarpegawai dalam menjalankan tugas pelayanan di Kantor Kecamatan Belawa. Secara umum, pegawai memiliki komitmen yang sama dalam memberikan pelayanan yang adil dan ramah kepada seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang. Namun, dalam praktiknya, muncul dinamika internal yang mencerminkan perbedaan nilai, seperti perbedaan gaya kerja antara pegawai yang mengedepankan efisiensi dan ketegasan dengan pegawai yang lebih berhati-hati dan komunikatif.

Seperti saat masyarakat datang mengurus berkas dan pegawai menolak berkas warga karena satu fotokopi KTP belum lengkap. Akan tetapi, saat datang di hari kemudian pegawai lainnya menerima kasus serupa dan mengatakan bisa dikirim melalui email. Hal tersebut memicu konflik nilai dimana ada pegawai yang tegas dan procedural dan juga ada yang longgar dan solutif, sehingga masyarakat bingung dan membandingkan pegawai.

Perbedaan-perbedaan tersebut menunjukkan adanya potensi konflik nilai, terutama ketika tidak ada kesepahaman atau mekanisme penyamaan persepsi antarpegawai. Konflik nilai ini bukan semata-mata berbentuk pertentangan terbuka, tetapi lebih bersifat tersirat dalam perbedaan sikap kerja, komunikasi, dan cara menyikapi pelayanan terhadap masyarakat. Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

"Secara umum untuk nilai yang ada, petugas melayani dengan cukup baik, mereka nggak membedakan masyarakat dari desa atau dari kota. Tapi tetap saja, ada warga yang merasa sungkan atau takut bertanya, apalagi kalau mereka merasa kurang paham prosedur. Kadang mereka bilang, takut ditanya balik atau takut dibilang tidak tau. Saya rasa kalau kita saling

⁵⁰ Andi Muhadrah, wawancara, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

menghargai pelayanan pasti terasa lebih nyaman. Tapi kalau cara pendekatan berbeda itu bisa bikin bingung dan menunjukkan perbedaan nilai.”⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik nilai, secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai cukup baik dan tidak diskriminatif terhadap latar belakang masyarakat, baik yang berasal dari desa maupun dari kota. Namun demikian, masih ditemukan kondisi di mana sebagian warga merasa enggan atau takut untuk bertanya, terutama jika mereka merasa kurang memahami prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nilai pelayanan secara umum telah dijalankan, penerapannya masih dipengaruhi oleh perbedaan pendekatan antarpetugas.

Lebih lanjut, perbedaan dalam gaya komunikasi, sikap, dan cara menyikapi masyarakat di antara petugas dapat mencerminkan adanya perbedaan nilai-nilai yang dianut oleh masing-masing individu, seperti nilai efisiensi, keramahan, atau ketelitian. Ketidaksamaan tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan, baik di antara pegawai maupun masyarakat yang menerima layanan. Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

"Saya rasa kadang cara penyampaian kurang bisa dipahami, terutama bagi warga yang sudah berusia lanjut, misalnya orangtua yang usianya di atas 60 tahun. Kalau petugas menyampaikan informasi dengan bahasa yang terlalu teknis atau cepat, kami jadi bingung. Harusnya disesuaikan juga dengan siapa yang dilayani. Kami tidak tahu pasti urusan internal mereka, tapi kalau dilihat kadang seperti saling melempar tugas. Ada satu petugas bilang 'itu bukan bagian saya', lalu mengarahkan ke petugas lain, tapi di sana juga tidak ditangani langsung.”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik nilai, terdapat perbedaan pandangan atau standar dalam menjalankan pelayanan antara pegawai di Kantor Kecamatan Belawa. Masyarakat, khususnya warga lanjut usia, mengalami kesulitan dalam memahami

⁵¹ Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

⁵² Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

informasi yang disampaikan oleh petugas karena penggunaan bahasa yang kurang komunikatif atau terlalu teknis. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam hal cara berkomunikasi dan pendekatan pelayanan belum sepenuhnya diselaraskan antarpetugas. Selain itu, indikasi saling melempar tanggung jawab antarpegawai yang dirasakan masyarakat juga mencerminkan adanya perbedaan nilai kerja internal, seperti tanggung jawab, kepedulian, dan orientasi pelayanan. Ketidaksamaan persepsi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan.

Berdasarkan keempat hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik nilai, terdapat variasi yang cukup mencolok dalam nilai-nilai kerja yang dianut oleh pegawai di Kantor Kecamatan Belawa. Meskipun secara umum para petugas memiliki komitmen untuk melayani masyarakat dengan adil dan tanpa diskriminasi, praktik di lapangan menunjukkan adanya perbedaan dalam pendekatan pelayanan. Ada pegawai yang lebih mengedepankan sikap ramah, empatik, dan komunikatif, terutama saat berhadapan dengan masyarakat dari desa atau warga lanjut usia yang membutuhkan penjelasan lebih rinci. Di sisi lain, terdapat pula pegawai yang menekankan efisiensi dan ketegasan dalam bekerja.

Perbedaan nilai seperti ini, meskipun tidak selalu berujung pada konflik terbuka, menciptakan ketidakkonsistenan dalam pola pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Selain itu, konflik nilai juga tercermin dari gaya komunikasi dan tanggung jawab antarpegawai yang belum sepenuhnya seragam.

Beberapa masyarakat menyampaikan pengalaman merasa sungkan atau takut bertanya karena tidak memahami prosedur, bahkan ada yang merasa bingung karena petugas memberikan informasi yang saling bertolak belakang atau tidak menangani langsung dan malah melempar ke petugas lain. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan nilai dalam hal keterbukaan informasi, kejelasan peran, dan kepedulian antarpegawai, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan mekanisme penyamaan persepsi nilai dan

peningkatan kapasitas komunikasi antarpegawai guna menciptakan pelayanan yang konsisten, inklusif, dan berorientasi pada kenyamanan pengguna layanan.

d. Konflik Kebijakan

Konflik kebijakan terjadi saat ketentuan formal atau regulasi yang berlaku tidak dipahami secara seragam atau bahkan dianggap tidak sesuai oleh penerima layanan. Di Kantor Kecamatan Belawa, konflik ini terjadi ketika prosedur yang dijalankan oleh aparat tidak dipahami atau diterima oleh masyarakat, sehingga menimbulkan resistensi dan komunikasi yang tidak harmonis. Ketidakseuaian antara kebijakan yang dibuat dengan pelaksanaan di lapangan, atau karena kebijakan tidak dikomunikasikan dengan baik kepada semua pihak terutama masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

"Proses perumusan kebijakan di tingkat kecamatan memang tidak bisa dilakukan secara sembarangan. Kami harus mengikuti tahapan yang sistematis, mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan informasi, sampai pada penyusunan alternatif solusi. Biasanya, proses ini dimulai dari laporan atau masukan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kepala desa dan lurah. Setelah itu, kami melakukan rapat koordinasi lintas sektor, agar setiap unit kerja bisa menyampaikan pandangannya berdasarkan pengalaman mereka di lapangan. Kami juga mengacu pada kebijakan dari pemerintah kabupaten dan provinsi, agar tidak bertentangan secara administratif. Kemudian, kami menyusun rancangan kebijakan, yang berisi langkah-langkah teknis serta pembagian tugas pelaksanaannya. Rancangan ini akan kami diskusikan lebih lanjut di internal kecamatan. Yang paling penting dalam proses ini adalah memastikan bahwa kebijakan itu realistis, aplikatif, dan bisa diterima masyarakat. Karena itu, sebelum disahkan, biasanya kami melakukan sosialisasi atau uji coba skala kecil dulu. Permasalahan dalam perumusan kebijakan sebenarnya cukup kompleks. Salah satu yang paling sering kami hadapi adalah minimnya data yang valid dan mutakhir. Seringkali, informasi yang masuk ke kami tidak lengkap atau tidak mencerminkan kondisi di lapangan. Ini tentu menyulitkan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Selain itu, ada juga perbedaan kepentingan antar pihak. Misalnya, apa yang dianggap penting oleh masyarakat kadang berbeda dengan prioritas perangkat desa atau OPD. Di sinilah muncul yang disebut dengan konflik tujuan. Kami

harus menjadi penengah dan mencari titik tengah agar keputusan yang diambil tidak memicu konflik baru. Permasalahan lain adalah terbatasnya sumber daya, baik dari segi anggaran maupun tenaga pelaksana. Kadang ada ide kebijakan yang bagus, tapi tidak bisa dilaksanakan maksimal karena keterbatasan tersebut. Dan yang tak kalah penting adalah soal komunikasi antar instansi. Masih sering terjadi miskomunikasi atau keterlambatan informasi dari tingkat bawah ke atas. Hal ini bisa menghambat proses perumusan kebijakan yang cepat dan responsif”⁵³

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa Proses perumusan kebijakan di Kecamatan Belawa melibatkan berbagai tahapan dan partisipasi lintas sektor. Namun dalam praktiknya, proses ini masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan data, konflik kepentingan, kekurangan sumber daya, dan masalah komunikasi birokrasi. Oleh karena itu, dibutuhkan perencanaan komunikasi yang efektif dan pendekatan partisipatif agar kebijakan yang dirumuskan benar-benar bisa menyelesaikan masalah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, keberhasilan forum koordinasi ini sangat bergantung pada efektivitas komunikasi dan penyampaian kembali hasil kesepakatan kepada seluruh pemangku kepentingan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

" Kalau di sini, biasanya sebelum ada kebijakan baru, kami kumpulkan dulu informasi dari masyarakat, misalnya dari keluhan yang masuk atau dari musyawarah desa. Nanti kami laporkan ke pimpinan, terus dibahas dalam rapat staf. Kami juga sering diskusi bareng lurah dan kepala desa, karena mereka lebih tahu kondisi di lapangan. Setelah itu, dibuatlah rancangan kebijakannya, lalu disesuaikan dengan aturan dari atas, seperti dari kabupaten. Kalau semuanya sudah cocok, barulah Pak Camat buat keputusan resmi, biasanya lewat surat edaran atau pemberitahuan ke masyarakat. Kadang kami kesulitan karena datanya kurang lengkap, jadi susah menentukan masalah

⁵³ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

yang paling penting. Terus, tiap desa atau kelurahan kadang punya pandangan berbeda-beda, jadi agak lama menyatukan pendapatnya. Ada juga kendala waktu dan tenaga. Pegawai kami terbatas, jadi kalau ada program baru, kadang kewalahan. Belum lagi kalau anggarannya tidak cukup, akhirnya kebijakan yang sudah dirancang tidak bisa jalan maksimal. Yang paling sering juga itu komunikasi, kadang ada info yang terlambat sampai atau tidak jelas, jadi butuh waktu lebih lama untuk koordinasi.”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa proses perumusan kebijakan dilakukan melalui pengumpulan informasi, rapat staf, dan koordinasi dengan aparat desa. Namun dalam praktiknya, mereka menghadapi beberapa kendala seperti kurangnya data, perbedaan pandangan antar wilayah, keterbatasan sumber daya, dan hambatan komunikasi.

Sementara itu, dalam konteks penyampaian kebijakan kepada masyarakat, pendekatan yang digunakan bergantung pada jenis kebijakan yang dimaksud apakah perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu atau pengumpulan pendapat masyarakat secara langsung. Penyaluran informasi kepada warga diserahkan kepada perangkat wilayah seperti kelurahan yang lebih dekat secara struktural dan geografis. Namun demikian, pernyataan tersebut juga mengindikasikan potensi konflik kebijakan, khususnya jika proses pemilihan metode implementasi (antara uji coba atau konsultasi publik) tidak dilakukan secara tepat.

Seperti masyarakat yang datang mengurus mengenai pindah domisili, namun pegawai belum sepenuhnya paham akan kebijakan baru dan menunjukkan ketidakkonsistenan penerapan kebijakan internal sehingga diberikan ke pegawai lain yang memahami kebijakan tersebut, dianggap membingungkan atau menyulitkan warga.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

⁵⁴ Andi Muhadrah, *wawancara*, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

" Kalau saya lihat, biasanya dari pemerintah kecamatan itu bikin kebijakan setelah ada rapat atau pertemuan. Kadang kami diundang juga kalau ada musyawarah desa. Tapi jujur saja, tidak semua warga tahu atau paham kebijakan apa yang lagi dibuat. Kami biasanya baru tahu setelah keluar surat pemberitahuan dari desa atau diumumkan lewat masjid. Tapi setahu saya, lurah dan kepala desa itu yang banyak komunikasi dengan pihak kecamatan. Jadi kalau ada usulan dari warga, biasanya lewat kepala dusun dulu. Iya, kadang kami merasa seperti kurang dilibatkan. Misalnya ada aturan baru soal pelayanan, tapi kami tidak tahu sebelumnya. Tiba-tiba sudah berlaku saja. Kadang juga kebijakan itu kurang cocok dengan kondisi di lapangan. Misalnya soal jam pelayanan, dulu ada yang diubah tapi tidak disosialisasikan baik-baik. Jadi kami datang ke kantor, ternyata tutup. Kami berharap ke depan, sebelum ada kebijakan dibuat, masyarakat bisa lebih diajak bicara atau diberi penjelasan dulu. Terus kadang-kadang juga, kalau kami mau sampaikan keluhan atau usulan, rasanya lambat sampai ke atas. Entah karena tidak ditindaklanjuti atau karena prosedurnya panjang."⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik kebijakan, proses proses perumusan kebijakan di kecamatan masih dirasa kurang transparan dan kurang melibatkan masyarakat secara langsung. Warga berharap agar mereka lebih dilibatkan dalam tahap awal kebijakan, serta informasi disampaikan lebih cepat dan jelas agar tidak terjadi kebingungan atau salah paham.

Bahkan, terdapat kondisi di mana warga justru mengetahui informasi kebijakan dari pihak lain terlebih dahulu sebelum ada penyampaian resmi. Situasi ini menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat, terutama bagi mereka yang tidak tergabung dalam grup komunikasi digital seperti WhatsApp. Ketika kanal komunikasi tidak menjangkau seluruh elemen masyarakat secara adil dan transparan, maka penerimaan terhadap kebijakan menjadi timpang dan dapat menimbulkan persepsi negatif. Selain itu, kurangnya keterlibatan langsung dalam proses sosialisasi juga memperlemah legitimasi kebijakan di mata publik. Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

⁵⁵ Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

"Kalau sosialisasi informasinya saya rasa lambat. Kami sering tahu dari tetangga atau baru tahu setelah datang ke kantor. Terkadang ada uji coba, harusnya semua warga diajak bicara dulu, supaya aturan yang dibuat sesuai kondisi di lapangan."⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik kebijakan, terdapat ketidaksesuaian antara proses pengambilan dan penyampaian kebijakan dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Informan menilai bahwa sosialisasi kebijakan berlangsung lambat dan tidak merata, di mana masyarakat sering kali baru mengetahui adanya aturan atau kebijakan baru dari pihak lain, seperti tetangga, atau ketika mereka sudah berada di kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan kurangnya sistem komunikasi yang responsif dan partisipatif antara pembuat kebijakan dan penerima layanan.

Selain itu, adanya praktik uji coba tanpa pelibatan terlebih dahulu juga memperkuat indikasi konflik kebijakan. Masyarakat merasa seharusnya mereka dilibatkan sejak awal melalui dialog atau musyawarah sebelum suatu aturan diterapkan, agar kebijakan yang disusun benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan. Ketidakhadiran proses partisipatif ini berpotensi menimbulkan resistensi, kebingungan, dan ketidakpuasan terhadap kebijakan yang berlaku, sekaligus mencerminkan adanya ketimpangan dalam perumusan dan implementasi kebijakan publik.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek konflik kebijakan, telah terdapat upaya koordinatif melalui forum lintas sektor di Kecamatan Belawa yang melibatkan berbagai unsur seperti instansi pemerintahan, tokoh masyarakat, guru, hingga organisasi kemasyarakatan. Forum ini bertujuan mendorong penyusunan kebijakan secara partisipatif dan kolektif sebelum kebijakan diterapkan. Proses perumusan kebijakan di Kecamatan Belawa pada dasarnya telah mengikuti tahapan yang sistematis, mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan informasi, hingga penyusunan rancangan kebijakan yang dibahas

⁵⁶ Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

bersama lintas sektor. Namun, dalam praktiknya, proses tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan data, perbedaan pandangan antar pihak, kekurangan sumber daya, serta komunikasi birokrasi yang belum optimal.

Selain itu, dari wawancara dengan pegawai dan masyarakat, tampak jelas bahwa masih terdapat konflik kebijakan, terutama dalam aspek transparansi, sosialisasi, dan partisipasi masyarakat. Banyak warga merasa tidak dilibatkan secara langsung dalam proses awal kebijakan dan sering kali baru mengetahui informasi setelah kebijakan diterapkan. Hal ini menimbulkan kebingungan, miskomunikasi, dan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Situasi ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan sangat bergantung pada kualitas komunikasi, baik secara internal antar pegawai maupun eksternal kepada masyarakat. Untuk itu, diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih terbuka, merata, dan partisipatif, agar kebijakan yang dirumuskan benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat dan dapat diterima secara luas.

a) Perencanaan komunikasi mengatasi konflik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Upaya mengelola konflik komunikasi dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari pentingnya perencanaan komunikasi yang sistematis dan terarah. Setelah mengidentifikasi bentuk-bentuk konflik komunikasi yang terjadi, pembahasan dilanjutkan pada bagaimana strategi komunikasi dirancang dan diterapkan oleh aparatur Kantor Kecamatan Belawa dalam merespons konflik tersebut. Perencanaan komunikasi menjadi langkah penting dalam menciptakan solusi yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif terhadap potensi konflik yang serupa di masa depan. Strategi ini dianalisis dengan merujuk pada Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah, yang terdiri dari analisis situasi, penetapan tujuan komunikasi, pemilihan pesan yang tepat, pemilihan saluran komunikasi yang efektif, serta evaluasi terhadap hasil komunikasi. Pendekatan ini digunakan untuk melihat sejauh mana

pihak kantor Kecamatan telah melakukan langkah-langkah sistematis dalam mengelola konflik dan memperbaiki kualitas layanan publik.

a. Research

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa, analisis ini mencakup identifikasi masalah utama yang memicu konflik komunikasi, baik dari sisi internal aparatur maupun eksternal masyarakat sebagai penerima layanan. Proses ini menjadi tahap awal yang penting untuk mengetahui akar persoalan komunikasi yang terjadi dalam praktik pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

"Berkaitan analisis situasi, sering kita wawancara kepada masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasannya terhadap pelayanan yang kami lakukan. Survei secara wawancara langsung yang sifatnya bukan formal tapi kami selaku camat turun langsung ke lapangan ketemu langsung dengan pelayanan tentang bagaimana pelayanan di kantor kecamatan apakah ada kendala atau tidak. Biasa ada saran yang muncul dari masyarakat terkait mungkin harapan mereka ketika datang langsung, harapan mereka itu langsung cepat selesai. Namun kita ada terkendala biasa dengan jaringan dan lainnya tapi bisa diatasi."⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat berkaitan dengan aspek Analisis Situasi, pihak Kecamatan Belawa telah melakukan pendekatan evaluatif melalui wawancara langsung kepada masyarakat guna mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun bersifat informal, kegiatan ini dilakukan langsung oleh camat sebagai bentuk keterlibatan langsung dalam menilai efektivitas pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan teridentifikasinya berbagai masukan dan harapan masyarakat, termasuk keinginan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Namun, analisis situasi ini juga mengungkapkan adanya hambatan teknis seperti kendala jaringan yang memengaruhi kualitas pelayanan, meskipun diakui

⁵⁷ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

bahwa hambatan tersebut umumnya dapat segera diatasi. Pendekatan partisipatif dan observatif seperti ini menunjukkan bahwa analisis situasi dilakukan secara responsif terhadap dinamika lapangan. Akan tetapi, karena bersifat nonformal dan tidak terstruktur secara sistematis, hasilnya berisiko tidak terdokumentasi secara optimal dan mungkin tidak terintegrasi ke dalam pengambilan kebijakan secara menyeluruh.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

"Dalam melihat situasi tentunya kami disini ada survey kepuasan masyarakat. Itu dilakukan setiap tahun dan di akhir tahun, di setiap bulan desember kita mengadakan survey kepuasan masyarakat. IKM namanya. Yang rutin kami lakukan itu, kita Cuma melalui muslebang setiap akhir bulan atau setiap awal tahun. Di muslebang, selain masyarakat bisa curhat disana juga mengusulkan hal-hal yang mereka butuhkan dalam wilayahnya."⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek Analisis Situasi, pihak Kecamatan Belawa telah memiliki mekanisme evaluatif berupa survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara rutin setiap akhir tahun, khususnya pada bulan Desember. Survei ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, forum Musrenbang juga dimanfaatkan sebagai ruang partisipatif di mana masyarakat tidak hanya menyampaikan keluhan (curhat) tetapi juga mengusulkan program atau kebutuhan wilayah mereka. Analisis situasi melalui dua pendekatan tersebut mencerminkan adanya kombinasi antara evaluasi kuantitatif melalui IKM dan evaluasi partisipatif melalui Musrenbang.

Namun, terbatasnya frekuensi pelaksanaan survei (setahun sekali) serta ketergantungan pada forum formal seperti Musrenbang dapat menjadi tantangan dalam menangkap dinamika kebutuhan masyarakat yang cepat berubah.

⁵⁸ Andi Muhadrah, wawancara, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

Pada IKM dilaksanakan setahun sekali dengan menggunakan kuesioner standar, dimana hasilnya belum sepenuhnya menggambarkan kepuasan atau ketidakpuasan yang sebenarnya, karena hanya melibatkan masyarakat yang aktif menggunakan layanan saat itu. Sebagian warga yang tidak puas bahkan enggan mengisi survei karena kecewa akan pelayanan. Sementara itu Musrenbang menjadi wadah partisipatif, namun fokusnya lebih kepada Pembangunan fisik dan anggaran desa, bukan perbaikan layanan administratif. Sehingga masyarakat yang membawa isu pelayanan administrasi kependudukan kerap merasa suaranya tidak terlalu ditanggapi karena dianggap bukan prioritas musyawarah.

Oleh karena itu, meskipun pendekatan ini memperlihatkan keseriusan dalam menjangkau aspirasi publik, dibutuhkan penguatan dalam bentuk pemantauan berkala dan mekanisme umpan balik yang lebih fleksibel agar hasil analisis situasi benar-benar responsif dan adaptif terhadap perubahan kondisi pelayanan.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

"Kalau kaitannya dengan situasi yang ada, Iya, pernah ada petugas dari kecamatan atau desa yang datang menanyakan kendala kami. Biasanya saat musyawarah desa. Forum diskusi biasanya lewat pertemuan di kantor atau saat kegiatan. Banyak warga mengeluh soal kurangnya informasi prosedur dan lamanya pengurusan dokumen."⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek Analisis Situasi, terdapat upaya dari pihak kecamatan atau desa untuk mengetahui langsung permasalahan dan kebutuhan masyarakat, khususnya melalui kegiatan seperti musyawarah desa dan forum-forum diskusi di kantor atau dalam kegiatan masyarakat. Kehadiran petugas dalam forum-forum ini menunjukkan adanya inisiatif untuk menyerap informasi dari bawah secara partisipatif.

Namun demikian, masyarakat masih mengeluhkan dua hal utama, yaitu kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan, serta lamanya waktu yang

⁵⁹ Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

dibutuhkan dalam pengurusan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun analisis situasi telah dilakukan secara langsung dan dialogis, namun belum sepenuhnya efektif dalam menanggulangi masalah yang sering dialami warga. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara proses identifikasi situasi dan tindak lanjut kebijakan atau perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan mekanisme umpan balik dan penyesuaian kebijakan berbasis hasil temuan lapangan agar permasalahan yang telah diketahui benar-benar direspons secara konkret dalam bentuk perbaikan pelayanan. Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

"Seingat saya belum pernah ada yang secara langsung bertanya. Kadang kami cuma dengar ada pertemuan, tapi tidak semua warga diajak atau tahu. Kalau pun ada forum, biasanya terbatas. Warga sering mengeluh soal antrean lama dan petugas yang kurang menjelaskan prosedur dengan jelas. Tapi belum tahu apakah masukan itu benar-benar ditindaklanjuti."⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa berkaitan dengan aspek Analisis Situasi, terdapat kelemahan dalam mekanisme penyerapan aspirasi dan keluhan masyarakat di wilayah pelayanan. Informan menyebut bahwa belum pernah ada pendekatan langsung dari pihak penyelenggara pelayanan untuk menggali situasi atau masalah secara partisipatif. Meskipun disebutkan adanya forum atau pertemuan, kegiatan tersebut tidak diikuti oleh seluruh warga karena terbatas dan tidak merata dalam penyebaran informasinya. Lebih lanjut, masyarakat sering mengalami kendala seperti lamanya antrean dan kurangnya kejelasan informasi prosedur dari petugas, namun belum terlihat adanya kepastian apakah keluhan tersebut benar-benar ditindaklanjuti.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan analisis situasi belum berjalan optimal, baik dari sisi keterlibatan warga dalam proses identifikasi masalah maupun dalam aspek umpan balik terhadap keluhan yang disampaikan. Ketiadaan sistem yang responsif dan inklusif dalam menangkap dinamika di lapangan berpotensi

⁶⁰ Edi, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

memperburuk kesenjangan antara penyedia layanan dan masyarakat penerima layanan.

Berdasarkan keempat hasil wawancara yang telah dikaji, bahwa analisis situasi di Kecamatan Belawa telah dilakukan melalui berbagai pendekatan, baik formal maupun informal. Beberapa inisiatif positif tampak dari keterlibatan langsung camat dalam menggali masukan masyarakat melalui kunjungan lapangan serta pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (IKM) tahunan. Selain itu, forum Musrenbang turut dimanfaatkan sebagai wadah penyampaian kebutuhan warga secara partisipatif. Namun, metode yang digunakan masih memiliki keterbatasan, baik dari sisi frekuensi pelaksanaan yang belum cukup intensif, maupun dari sisi cakupan partisipasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Hambatan teknis seperti jaringan dan ketidakteraturan komunikasi juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang efisien. Di sisi lain, terdapat indikasi kesenjangan antara proses identifikasi permasalahan dengan tindak lanjut kebijakan.

Sejumlah warga menyatakan belum pernah dilibatkan secara langsung dalam proses analisis situasi, dan jika pun ada forum diskusi, sifatnya terbatas serta tidak semua warga mengetahui atau diundang. Keluhan masyarakat mengenai panjangnya antrean, minimnya kejelasan prosedur, dan tidak adanya kepastian terhadap tindak lanjut masukan mereka memperkuat kesan bahwa sistem analisis situasi belum berjalan secara responsif dan inklusif. Oleh karena itu, agar hasil analisis situasi dapat berkontribusi nyata terhadap perbaikan pelayanan publik, dibutuhkan penguatan mekanisme pemantauan berkala, penyaluran informasi yang merata, serta sistem umpan balik yang mampu menghubungkan secara langsung temuan lapangan dengan pengambilan keputusan kebijakan yang adaptif.

b. Plan

Dalam tahapan Plan pada model perencanaan komunikasi, fokus utamanya adalah penyusunan strategi komunikasi yang mencakup tujuan yang jelas, sasaran audiens, pesan utama, serta pemilihan metode dan media yang efektif. Tahap ini menjadi jembatan antara hasil analisis situasi (research) dan pelaksanaan komunikasi

(execute), sehingga penetapan tujuan komunikasi yang tepat sangat menentukan arah dan keberhasilan komunikasi strategis. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

"Tentu kami melibatkan staf dan masyarakat. Salah satu cara yang kami gunakan adalah dengan memanfaatkan media sosial, baik melalui WhatsApp grup resmi milik kecamatan. Media sosial ini kami gunakan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi penting terkait pelayanan, kebijakan baru, jadwal kegiatan, maupun perubahan prosedur administrasi. Di sisi internal, kami juga menggunakan grup WhatsApp untuk menyampaikan arahan kepada staf, mengevaluasi pelayanan, serta memastikan setiap petugas memahami tanggung jawabnya."⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa penggunaan media sosial seperti grup WhatsApp resmi kecamatan dimanfaatkan sebagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi penting, termasuk pelayanan publik, kebijakan baru, serta perubahan prosedur administrasi. Tujuan komunikasi eksternal diarahkan untuk menjangkau masyarakat secara luas dan cepat, sementara secara internal, komunikasi bertujuan memastikan setiap staf memahami tugas serta tanggung jawabnya, sekaligus menjadi sarana evaluasi pelayanan.

Pendekatan ini mencerminkan adanya upaya membangun komunikasi dua arah yang responsif dan strategis, dengan tujuan meningkatkan transparansi, efektivitas koordinasi, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah kecamatan. Namun, efektivitas dari tujuan komunikasi tersebut tetap sangat bergantung pada keterjangkauan media yang digunakan serta kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi secara digital.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

"Otomatis melibatkan masyarakat dalam survei tadi. Melibatkan staf, tentunya kita melibatkan staf karena kita mulai dari pelayanan administrasi itukan

⁶¹ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

mulai dari staf sampai ke tingkat tertinggi pak camat. Jadi tetap melibatkan, terutama dari stafnya, dari stafnya baru ke kepala seksinya. Karena kita disini tidak ada bidang, yang ada itu seksi. Di kecamatan itu tidak ada bidang, tapi seksi. Dari seksi ke sekcama baru bisa langsung ke camat, tetap berjenjang. Karena di setiap awal tahun itu, kita adakan pertemuan untuk menempuh SKP, SKP itu sama dengan evaluasi kita.”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa proses komunikasi di Kecamatan Belawa dilakukan secara terstruktur dan berjenjang dengan melibatkan seluruh elemen internal, mulai dari staf pelayanan administrasi, kepala seksi, sekretaris camat (sekcama), hingga camat sebagai pimpinan tertinggi.

Pelibatan masyarakat juga dilakukan, terutama melalui survei untuk mengetahui kebutuhan dan persepsi mereka terhadap pelayanan. Di awal tahun, dilaksanakan pertemuan khusus untuk menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), yang juga berfungsi sebagai bagian dari evaluasi tahunan dan sebagai dasar penetapan arah komunikasi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan komunikasi ditetapkan tidak hanya untuk mendukung efektivitas pelayanan, tetapi juga untuk membangun koordinasi internal yang jelas dan memastikan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi.

Mekanisme komunikasi yang bersifat hierarkis dan periodik ini membantu memastikan bahwa pesan dan kebijakan dapat mengalir dari bawah ke atas maupun sebaliknya secara sistematis, meskipun masih diperlukan penguatan dalam hal penyampaian langsung ke masyarakat agar hasil komunikasi tidak hanya berhenti di tingkat internal.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

”Kalau berkaitan proses penyusunan tujuan dalam pelayanan Adminduk Saya kurang tahu secara langsung, tapi kadang kami diajak berdiskusi waktu ada kegiatan desa. Cara menyosialisasikan Biasanya lewat pengumuman di kantor desa, grup WA.”⁶³

⁶² Andi Muhadrah, *wawancara*, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

⁶³ Sabriah, *wawancara*, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat secara langsung. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan informasi atau pelibatan warga dalam tahap awal perencanaan tujuan komunikasi pelayanan publik. Meski demikian, informan menyebut bahwa dirinya pernah diajak berdiskusi saat ada kegiatan di desa, yang mengindikasikan bahwa ruang partisipasi masyarakat tetap tersedia meskipun bersifat terbatas atau tidak terstruktur.

Seperti saat ada masyarakat mengikuti kegiatan posyandu di desa, informasi tersebut disampaikan oleh petugas kecamatan secara lisan dan spontan, tanpa materi tertulis atau pengumuman resmi. Dapat dilihat bahwa ruang partisipasi masyarakat memang ada, akan tetapi masih bersifat terbatas, informal, dan tidak terstruktur.

Dalam hal penyampaian informasi, metode yang digunakan lebih bersifat konvensional dan digital sederhana seperti pengumuman di kantor desa dan penyebaran informasi melalui grup WhatsApp. Strategi ini bisa dianggap cukup efektif untuk menjangkau masyarakat secara cepat, namun belum cukup untuk menjamin semua warga benar-benar memahami tujuan dari kebijakan atau pelayanan yang dijalankan. Oleh karena itu, komunikasi yang lebih terbuka, terjadwal, dan partisipatif masih dibutuhkan agar tujuan komunikasi dalam pelayanan Adminduk dapat dipahami dan diterima secara luas oleh masyarakat.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

"Kalau penetapan tujuan Mungkin staf dilibatkan, tapi kami masyarakat jarang diajak berdiskusi. Kami tahunya sudah jadi aturan saja. Kami cuma lihat pengumuman atau kadang diberitahu lewat masyarakat lain. Tapi tidak semua warga paham maksudnya karena bahasanya kadang terlalu resmi."⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa partisipasi masyarakat dalam tahap awal penyusunan kebijakan atau pelayanan, khususnya dalam hal penetapan tujuan komunikasi, masih sangat terbatas. Informan

⁶⁴ Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

menyoroti bahwa staf kemungkinan dilibatkan dalam proses tersebut, namun masyarakat sebagai penerima kebijakan jarang diajak berdiskusi.

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan komunikasi antara pembuat kebijakan dengan publik yang dilayani. Informasi mengenai kebijakan atau aturan baru umumnya diterima masyarakat dalam bentuk yang sudah final, tanpa adanya penjelasan awal atau pelibatan aktif dalam proses perumusan.

Berdasarkan hasil wawancara, secara internal proses komunikasi dilakukan secara berjenjang melalui struktur organisasi yang melibatkan staf pelayanan, kepala seksi, sekcab, hingga camat. Penetapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) di awal tahun menjadi momen penting untuk menyelaraskan arah komunikasi dan evaluasi.

Di sisi lain, secara eksternal, ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat melalui pemanfaatan media sosial seperti grup WhatsApp dan Facebook, serta forum musyawarah desa yang berfungsi sebagai ruang partisipatif. Tujuan dari strategi ini adalah memastikan informasi terkait pelayanan publik, kebijakan baru, dan prosedur administrasi dapat tersampaikan dengan cepat dan akurat, sekaligus membangun kepercayaan dan transparansi antara pemerintah dan masyarakat.

Namun demikian, analisis juga menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses penetapan tujuan komunikasi masih bersifat terbatas dan belum menyentuh akar partisipasi yang inklusif. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka hanya menerima informasi dalam bentuk aturan jadi, tanpa dilibatkan dalam diskusi awal atau pemahaman yang cukup. Cara penyampaian informasi yang masih bersifat satu arah, menggunakan bahasa formal, dan minim klarifikasi, menjadi kendala tersendiri bagi efektivitas komunikasi.

Meski media sosial dimanfaatkan, belum seluruh warga mampu memahami maksud pesan yang disampaikan karena keterbatasan literasi informasi. Oleh karena itu, ke depan diperlukan penguatan dalam bentuk komunikasi yang lebih terbuka, inklusif, dan mudah dipahami masyarakat agar penetapan tujuan komunikasi benar-benar dapat mencerminkan kebutuhan dan aspirasi publik secara luas.

c. *Execute*

Tahap eksekusi merupakan proses implementasi dari strategi yang telah dirancang sebelumnya. Seluruh elemen komunikasi baik berupa pesan, media, metode, maupun SDM dioperasikan secara sinergis untuk menyampaikan informasi atau membangun dialog dengan publik. Pelaksanaan harus dilakukan secara konsisten, adaptif terhadap situasi, serta terbuka terhadap respon masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

"Pesan-pesan yang disampaikan di WhatsApp, kalau menurut saya itu sangat membantu. Karena masyarakat sekarang rata-rata sudah menggunakan HP android, jadi lebih mudah kami menyampaikan informasi melalui grup WhatsApp desa atau kecamatan. Kalau ditanya apakah mudah dipahami, saya kira cukup mudah dipahami karena informasi-informasi yang kita berikan atau sampaikan bahasanya memang sengaja kami buat sesederhana mungkin. Kami hindari istilah-istilah yang terlalu teknis atau formal, supaya warga bisa langsung mengerti maksudnya. Misalnya kalau ada perubahan jam pelayanan atau pengurusan dokumen tertentu, kami sampaikan langsung dengan bahasa yang sehari-hari mereka gunakan."⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek Pemilihan Pesan, pihak Kecamatan Belawa telah mempertimbangkan dengan baik bentuk dan gaya bahasa pesan yang disampaikan kepada masyarakat, khususnya melalui media WhatsApp. Penggunaan bahasa yang sederhana dan sehari-hari menjadi strategi utama dalam menyampaikan informasi pelayanan publik agar mudah dipahami oleh masyarakat yang beragam latar belakang pendidikannya.

Informan menekankan pentingnya menghindari istilah teknis atau bahasa formal yang dapat membingungkan warga, serta menyampaikan informasi secara langsung, ringkas, dan relevan seperti perubahan jam pelayanan atau prosedur administrasi. Pemilihan pesan yang komunikatif dan kontekstual ini mencerminkan adanya kesadaran untuk menjembatani potensi kesenjangan pemahaman antara

⁶⁵ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Media digital seperti WhatsApp dinilai efektif karena tingkat kepemilikan dan penggunaan smartphone di masyarakat cukup tinggi. Dengan strategi penyampaian pesan yang responsif terhadap kebutuhan informasi warga, proses komunikasi publik menjadi lebih adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kemudahan akses serta kejelasan pesan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

"Dalam penyampaian pesan kita pakai media Whatsapp ada juga Facebook, ada juga secara langsung ke masyarakat dimana pada saat kegiatan-kegiatan bisa disampaikan secara langsung. Tergantung dari tingkatan masyarakatnya, kami menggunakan bahasa sesuai tingkatan masyarakat, tepatnya kami sederhanakan seperti kalo mau buat KTP harus rekam sidik jari dan lainnya. Ada masyarakat yang langsung bisa menerima ada juga masyarakat yang pada akhirnya bertanya kembali ke aparat. Jadi kalau ada masyarakat yang masih bingung dengan cara penjelasan kami, biasa kami komunikasikan secara langsung."⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek Pemilihan Pesan, strategi komunikasi yang diterapkan oleh pihak kecamatan bersifat adaptif dan mempertimbangkan keragaman tingkat pemahaman masyarakat. Informasi disampaikan melalui berbagai saluran, seperti WhatsApp, Facebook, serta komunikasi langsung pada kegiatan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan media dan pesan dilakukan secara fleksibel berdasarkan konteks dan karakteristik audiens yang dituju.

Pesan disampaikan dengan pendekatan yang disesuaikan: kepada masyarakat yang mudah memahami, pesan disampaikan secara umum; seperti penyampaian untuk sosialisasi perubahan format layanan KK (Kartu Keluarga) mereka menyampaikan singkat *"Bagi yang ingin membuat atau ubah KK, sekarang cukup*

⁶⁶ Andi Muhadrah, wawancara, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

bawa dokumen lengkap ke kecamatan” , pesan yang disampaikan sederhana dan langsung.

Sementara kepada warga yang masih kebingungan, pendekatan personal dilakukan melalui komunikasi langsung. Strategi ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya kejelasan pesan dan efektivitas penyampaian, serta upaya untuk menghindari miskomunikasi. Fleksibilitas dalam menjelaskan ulang pesan juga menjadi indikator adanya prinsip komunikasi dua arah, yang memperkuat kualitas hubungan antara aparat dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

"Penyampaian pesannya seperti urus KTP cukup bawa fotokopi KK dan datang ke kantor, kadang pengumuman di masjid dan kadang di grup WhatsApp dan kalau pakai bahasa sederhana, kami bisa paham. tapi langkah-langkah pengurusan kayak Akta Kelahiran dan lainnya, kalo kami orangtua agak kesusahan kalo membaca, jadi perlu kayak gambar."⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek Pemilihan Pesan, terdapat upaya penyampaian informasi melalui berbagai saluran seperti pengumuman di masjid dan grup WhatsApp, yang menunjukkan keberagaman media komunikasi untuk menjangkau masyarakat. Penggunaan bahasa yang sederhana dianggap efektif dan dapat dipahami oleh sebagian besar warga, terutama dalam menyampaikan informasi umum.

Namun demikian, informan juga menyoroti tantangan dalam memahami informasi yang bersifat prosedural atau teknis, seperti langkah-langkah pengurusan dokumen kependudukan (contoh: KTP), terutama bagi warga lanjut usia. Dalam hal ini, pesan berbasis teks dinilai kurang efektif. Oleh karena itu, informan menyarankan perlunya dukungan visual seperti gambar atau infografis untuk memudahkan pemahaman. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan pesan belum sepenuhnya

⁶⁷ Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

memperhatikan variasi kemampuan literasi visual dan baca-tulis masyarakat, sehingga dibutuhkan pendekatan multimodal agar pesan komunikasi dapat diterima secara lebih inklusif dan merata.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

"Pesan yang disampaikan menurut saya masih kurang tepat, karena bahasanya terlalu teknis dan menggunakan istilah yang kurang dipahami. Lebih sering dari media sosial, tapi kadang informasinya sudah lama atau kurang lengkap. Jarang ada penjelasan langsung. Kadang susah dipahami, apalagi buat orang tua. Harusnya pakai bahasa yang lebih sederhana atau pakai gambar."⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek Pemilihan Pesan, penggunaan media sosial menjadi saluran utama dalam menyampaikan informasi kepada Masyarakat dan jarang penyampaian secara langsung.

Namun demikian, efektivitas pesan yang disampaikan melalui media tersebut dinilai masih kurang optimal, karena informasi yang diberikan kadang sudah tidak relevan (terlambat) atau tidak lengkap, serta jarang disertai dengan penjelasan langsung yang dapat membantu pemahaman. Seperti pengurusan Akta Kelahiran disampaikan "*Silakan urus Akta Kelahiran di Kecamatan, bawa persyaratannya yang lengkap*". Informasi tersebut tidak dijelaskan syarat lengkapnya dan tidak disebutkan jam pelayanannya.

Selain itu, informan juga menekankan bahwa bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi masih belum ramah bagi semua kalangan, khususnya orang tua. Pesan yang terlalu rumit atau formal menjadi kendala bagi sebagian masyarakat untuk memahami isi informasi dengan baik. Oleh karena itu, disarankan agar penyampaian pesan dilakukan dengan bahasa yang lebih sederhana serta dilengkapi dengan elemen visual seperti gambar atau ilustrasi untuk membantu menjelaskan maksud informasi secara lebih jelas dan inklusif. Temuan ini menunjukkan perlunya

⁶⁸ Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

penyesuaian strategi komunikasi agar lebih responsif terhadap kondisi demografis dan tingkat literasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa aspek Pemilihan Pesan dalam komunikasi publik di Kecamatan Belawa menunjukkan adanya upaya untuk menyusun pesan yang mudah dipahami, relevan, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat. Strategi utama yang diterapkan meliputi penggunaan bahasa sehari-hari yang sederhana, penghindaran istilah teknis, serta penyampaian pesan secara langsung dan ringkas melalui media digital seperti WhatsApp dan Facebook.

Pemilihan bentuk pesan ini dilandasi oleh tingginya penggunaan smartphone di masyarakat serta pentingnya menjembatani kesenjangan pemahaman antara pemerintah sebagai penyampai informasi dan warga sebagai penerima pesan. Fleksibilitas dalam penyampaian baik melalui media sosial maupun komunikasi langsung dalam kegiatan masyarakat menunjukkan adanya kesadaran untuk menjangkau kelompok dengan tingkat pemahaman yang berbeda-beda, serta memastikan kejelasan dan keterterimaan pesan secara luas.

Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal efektivitas pesan yang bersifat teknis atau prosedural, terutama bagi warga lanjut usia atau mereka yang memiliki keterbatasan literasi baca-tulis. Informasi yang disampaikan melalui media sosial kadang dinilai sudah tidak relevan atau kurang lengkap, bahkan menggunakan bahasa yang terlalu formal. Beberapa informan menyarankan penggunaan media visual seperti gambar atau infografis sebagai pelengkap teks agar lebih memudahkan pemahaman. Oleh karena itu, meskipun terdapat kesadaran akan pentingnya penyesuaian isi pesan, masih diperlukan penguatan dalam bentuk pendekatan multimodal yang memperhatikan aspek keterjangkauan visual, keberagaman usia, serta latar belakang pendidikan warga. Hal ini penting agar proses komunikasi publik benar-benar bersifat inklusif dan efektif dalam menyampaikan maksud serta tujuan pelayanan administrasi kependudukan secara merata.

d. Measure

Measure adalah tahap evaluasi dalam model perencanaan komunikasi yang berfungsi untuk mengukur efektivitas pelaksanaan strategi komunikasi. Pada tahap ini, dilakukan penilaian terhadap sejauh mana pesan yang disampaikan dapat dipahami, diterima, dan menghasilkan perubahan sikap, pengetahuan, atau tindakan dari audiens sasaran. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

“Untuk pemilihan saluran komunikasi keduanya kami gunakan online atau offline. Kemudian kita selalu berusaha untuk menyesuaikan dengan kebiasaan masyarakat setempat.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pihak Kecamatan Belawa telah menerapkan pendekatan yang fleksibel dan adaptif dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan penggunaan saluran komunikasi ganda, yaitu secara online dan offline, untuk menyesuaikan dengan preferensi dan kebiasaan warga di wilayah tersebut.

Strategi ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa efektivitas pesan sangat bergantung pada kesesuaian antara media, bentuk pesan, dan karakteristik penerima informasi. Dengan mengakomodasi kebiasaan masyarakat, baik yang terbiasa dengan teknologi maupun yang masih mengandalkan komunikasi langsung atau tradisional, maka proses penyampaian informasi menjadi lebih inklusif dan efisien. Namun demikian, pendekatan ini tetap memerlukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa isi pesan tidak hanya sampai, tetapi juga benar-benar dipahami dan ditindaklanjuti oleh masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

"Online offline Kita pakai keduanya, untuk menjangkau masyarakat tadi yang online, begitu ada informasi langsung disebarkan melalui media Whatsapp.

⁶⁹ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

Terus untuk offlinenya biasa kami pemerintah desa atau pemerintah kecamatan yang menyampaikan langsung ke masyarakat, pada saat ada pertemuan begitu, jadi kita pakai keduanya. Tergantung dari aparat pemerintah setempatnya, bagaimana kami menempatkan diri pada kebiasaan masyarakat yang seperti apa. Yang jelasnya kami pihak kecamatan menyebarluaskan informasi.”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa pihak Kecamatan Belawa menerapkan strategi komunikasi yang menggabungkan dua pendekatan utama, yaitu online dan offline, guna menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efektif. Informasi disebarkan melalui media digital seperti WhatsApp untuk menjangkau warga yang aktif menggunakan teknologi, sementara penyampaian secara langsung dilakukan dalam pertemuan tatap muka di desa atau kecamatan sebagai bentuk pendekatan tradisional yang tetap relevan.

Strategi ini menunjukkan kesadaran bahwa tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses atau kenyamanan yang sama terhadap saluran komunikasi digital, sehingga pendekatan ganda menjadi solusi untuk memastikan distribusi informasi merata. Selain itu, informan juga menekankan pentingnya memahami dan menyesuaikan diri dengan kebiasaan masyarakat dalam proses penyampaian pesan. Hal ini mencerminkan pendekatan komunikasi yang partisipatif dan kontekstual, di mana pemilihan bentuk dan saluran pesan tidak bersifat kaku, tetapi fleksibel berdasarkan kondisi sosial di lapangan. Kesadaran untuk "menempatkan diri pada kebiasaan masyarakat" menjadi indikator bahwa proses komunikasi tidak hanya bersifat top-down, melainkan memperhatikan dinamika sosial-budaya penerima pesan.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

"Grup WhatsApp, pengumuman di masjid. Iya, disampaikan saat posyandu, atau kumpul warga, jadi kami bisa tahu.”⁷¹

⁷⁰ Andi Muhadrah, *wawancara*, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

⁷¹ Sabriah, *wawancara*, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa pihak pemerintah setempat telah memanfaatkan kombinasi saluran komunikasi digital dan langsung guna menyampaikan informasi pelayanan publik. Penggunaan grup WhatsApp menjadi media digital utama yang dianggap cepat dan mudah diakses oleh masyarakat yang memiliki perangkat gawai, sementara pengumuman di masjid, kegiatan posyandu, dan pertemuan warga dimanfaatkan sebagai saluran komunikasi langsung yang bersifat tradisional namun tetap efektif, khususnya bagi warga yang tidak aktif menggunakan media digital. Dengan menyampaikan informasi saat kegiatan komunitas seperti posyandu atau kumpul warga, proses komunikasi menjadi lebih partisipatif dan memiliki peluang lebih besar untuk dipahami secara menyeluruh. Hal ini mengindikasikan bahwa saluran komunikasi yang dipilih telah mempertimbangkan keberagaman aksesibilitas dan preferensi masyarakat, sehingga mendukung tercapainya tujuan komunikasi yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

"Ada grup WhatsApp, tapi tidak semua warga aktif. Kalau offline, cuma dari kelurahan atau diumumkan di masjid. Harusnya informasi dibawa langsung ke kegiatan warga seperti posyandu atau yang lainnya, karena banyak yang tidak aktif di HP."⁷²

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa strategi komunikasi yang digunakan saat ini masih menghadapi tantangan dalam hal jangkauan dan efektivitas. Grup WhatsApp sebagai salah satu saluran digital memang telah digunakan, namun tidak semua warga aktif atau memiliki kebiasaan mengakses informasi melalui media tersebut.

Di sisi lain, saluran komunikasi offline seperti pengumuman dari kelurahan atau masjid juga belum sepenuhnya mampu menjangkau masyarakat secara luas dan merata. Informan menyarankan agar penyampaian informasi lebih difokuskan ke

⁷² Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

kegiatan warga yang bersifat langsung dan rutin, seperti posyandu atau kegiatan komunitas lainnya.

Karena informasi yang disampaikan di Grup WhatsApp kadang tidak lengkap atau kadaluarsa, kemudian pada surat edaran RT/RW terkadang tidak merata tergantung inisiatif dari ketua RT maupun RW.

Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan kebiasaan masyarakat setempat. Saluran komunikasi akan lebih berhasil apabila disesuaikan dengan aktivitas dan rutinitas warga, bukan hanya mengandalkan media formal atau digital.

Berdasarkan keempat hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak Kecamatan Belawa melakukan pendekatan ganda, yaitu melalui jalur online dan offline. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran untuk menyesuaikan media komunikasi dengan keragaman karakteristik sosial dan kebiasaan masyarakat. Penggunaan media digital seperti WhatsApp dinilai cukup efektif menjangkau warga yang aktif menggunakan teknologi, sementara komunikasi langsung melalui pengumuman di masjid, kegiatan posyandu, dan pertemuan warga digunakan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang tidak terbiasa atau tidak memiliki akses terhadap media digital. Pendekatan ini bersifat adaptif dan responsif terhadap konteks lokal, serta mencerminkan upaya menciptakan proses komunikasi yang inklusif dan partisipatif. Dengan mempertimbangkan kebiasaan masyarakat dalam memilih waktu, tempat, dan metode penyampaian informasi, strategi ini mampu meningkatkan jangkauan sekaligus efektivitas komunikasi publik.

Namun demikian, meskipun strategi komunikasi yang digunakan cukup beragam, masih terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaannya. Tidak semua saluran yang digunakan mampu menjangkau masyarakat secara merata, terutama dalam hal kecepatan penyampaian informasi dan tingkat pemahaman warga terhadap isi pesan. Beberapa informan mengindikasikan bahwa penyampaian informasi melalui grup WhatsApp kadang tidak lengkap atau tidak direspons karena minimnya penjelasan langsung.

Sementara saluran offline seperti pengumuman masjid atau kelurahan dianggap belum cukup menjangkau jika tidak dibarengi dengan kehadiran informasi dalam kegiatan rutin masyarakat seperti posyandu atau kumpul warga. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang menyatu dengan aktivitas keseharian warga menjadi kunci dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap informasi pelayanan publik. Hal ini mempertegas pentingnya komunikasi yang kontekstual dan dua arah, di mana media dan metode penyampaian pesan disesuaikan secara dinamis dengan kondisi sosial dan budaya penerima informasi.

e. Report

Report adalah tahap akhir dalam model perencanaan komunikasi, yaitu proses pelaporan hasil kegiatan komunikasi setelah dilakukan pengukuran (*measure*). Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Arifuddin Arman, S.Kom., SH, M.Si selaku camat Belawa, mengatakan:

"Jadi kita selalu mengusahakan adanya umpan balik dari masyarakat, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Agar kiranya kami bisa mengevaluasinya. Terkait seberapa rutin dilakukannya, kami agak sedikit kesulitan mengukurnya, akan tetapi ketika ada informasi terbaru, kita langsung sampaikan kepada masyarakat tergantung situasi dan kondisi."⁷³

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa pihak Kecamatan Belawa menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya umpan balik dari masyarakat sebagai dasar evaluasi efektivitas penyampaian informasi. Umpan balik ini diperoleh baik secara langsung melalui interaksi dengan warga, maupun secara tidak langsung melalui respons atau reaksi masyarakat terhadap informasi yang telah disampaikan. Hal ini mengindikasikan adanya pola komunikasi dua arah yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan terhadap metode maupun isi pesan yang digunakan dalam pelayanan publik.

⁷³ Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

Namun demikian, informan juga mengakui adanya tantangan dalam hal pengukuran dan konsistensi evaluasi, terutama dalam menentukan frekuensi atau keajegan proses evaluatif tersebut. Evaluasi dilakukan secara situasional, menyesuaikan dengan kondisi lapangan dan urgensi informasi yang perlu disampaikan. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun evaluasi telah menjadi perhatian, pelaksanaannya masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya sistematis. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme evaluasi yang lebih terstruktur dan periodik agar komunikasi publik tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga reflektif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya Ibu Andi Muhadrah AS, S.T., M.Si selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, mengatakan bahwa:

"Seperti yang saya sampaikan tadi sebelumnya, bahwa untuk mengetahui umpan balik masyarakat itu, kita adakan setiap akhir tahun kepuasan bagi masyarakat, jadi ada masyarakat yang datang untuk pelayanan di kantor kita liat nanti mereka. Jadi kita melihat kepuasan masyarakat dari situ ketika ada pengaduan. Kami kasih pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan kami dan lain sebagainya. Maka dari itu, munculah indeks kepuasan masyarakat. Kalau evaluasi sendiri, terhadap media rutin sih tidak tapi yang jelasnya untuk mengetahui umpan balik kami ambil dari survei indeks kepuasan tadi."⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat bahwa pihak Kecamatan Belawa telah melakukan evaluasi terhadap komunikasi pelayanan publik melalui mekanisme survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan secara berkala, khususnya di akhir tahun. Survei ini menjadi alat untuk mengumpulkan umpan balik langsung dari masyarakat yang menerima layanan, terutama ketika mereka datang ke kantor untuk melakukan administrasi.

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam survei tersebut mencakup aspek pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap efektivitas komunikasi yang dijalankan.

⁷⁴ Andi Muhadrah, wawancara, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

Namun, informan juga mengakui bahwa evaluasi terhadap efektivitas media komunikasi tidak dilakukan secara rutin atau spesifik. Artinya, meskipun aspek pelayanan secara umum dievaluasi melalui IKM, evaluasi terhadap keberhasilan saluran komunikasi seperti media sosial atau pengumuman langsung belum menjadi bagian dari proses yang terukur.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk mengukur kepuasan publik, evaluasi masih lebih terfokus pada layanan secara keseluruhan dibandingkan komunikasi sebagai salah satu komponen penting dalam pelayanan publik. Ke depan, akan lebih optimal jika mekanisme survei tersebut juga mencakup dimensi efektivitas komunikasi agar pengambilan keputusan berbasis data dapat mencerminkan seluruh aspek pelayanan, termasuk kualitas penyampaian informasi.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Sabriah salah satu warga yang ditemui, mengatakan:

“Kadang ada yang tanya pendapat kami setelah dapat pelayanan, tapi tidak selalu. Kurang tahu pasti, tapi sepertinya belum rutin. Kami berharap ada perbaikan terus-menerus.”⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa proses evaluasi terhadap efektivitas penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat belum dilakukan secara konsisten dan sistematis. Informan menyebutkan bahwa sesekali mereka dimintai pendapat setelah menerima layanan, namun hal tersebut tidak terjadi secara rutin atau terstruktur.

Ketidakteraturan dalam menjangkau umpan balik menunjukkan adanya kekosongan dalam mekanisme evaluasi yang seharusnya menjadi bagian penting dalam siklus komunikasi publik. Selain itu, adanya harapan dari masyarakat untuk adanya perbaikan yang berkelanjutan mengindikasikan bahwa masyarakat menyadari pentingnya komunikasi yang responsif dan transparan.

⁷⁵ Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

Berdasarkan hasil temuan, evaluasi terhadap hasil komunikasi pelayanan di Kantor Kecamatan Belawa belum dilakukan secara sistematis sehingga proses pendokumentasian terhadap hasil belum berjalan maksimal. Pegawai cenderung menilai keberhasilan komunikasi dari keluhan yang masuk atau tidaknya, bukan dari indikator terukur seperti Tingkat pemahaman Masyarakat, partisipasi, atau konsistensi informasi.

Namun, tanpa adanya evaluasi dan pelaporan atau dokumentasi hasil yang rutin dan terukur, pemerintah kesulitan untuk mengidentifikasi area mana yang perlu ditingkatkan, termasuk dalam hal media, pesan, dan cara penyampaian informasi. Oleh karena itu, diperlukan sistem evaluasi yang lebih formal dan terjadwal agar proses komunikasi tidak hanya berhenti pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup penilaian atas dampaknya terhadap pemahaman dan kepuasan masyarakat.

Kemudian wawancara yang dilakukan ke Ibu Marda salah satu warga lain yang ditemui, mengatakan bahwa:

"Pernah saya diminta pendapat secara langsung. Mungkin hanya segelintir orang yang diajak bicara. Kurang tahu, tapi dari sisi warga sepertinya belum banyak perubahan. Informasi masih membingungkan."⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan aspek Evaluasi terhadap Hasil Komunikasi, proses evaluasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan publik masih bersifat terbatas dan tidak merata. Informan menyatakan pernah diminta pendapat secara langsung, namun hanya sebagian kecil warga yang dilibatkan, sehingga evaluasi belum mencerminkan keseluruhan persepsi masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi komunikasi dan pelaporan atau dokumentasi hasil belum berjalan secara inklusif dan menyeluruh. Lebih lanjut, informan juga menyampaikan bahwa belum terlihat perubahan signifikan dari sisi komunikasi publik, di mana informasi yang diterima masyarakat masih

⁷⁶ Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

membingungkan. Ini mengindikasikan bahwa hasil dari evaluasi yang dilakukan belum secara nyata diimplementasikan dalam bentuk perbaikan komunikasi, baik dari segi penyampaian pesan maupun kejelasan isi informasi.

Seperti pada evaluasi komunikasi tidak terstruktur yang berdampak tidak diketahuinya apakah pesan efektif atau membingungkan. Kemudian, tidak adanya kanal umpan balik formal yang menyebabkan masyarakat yang pasif cenderung diam, hanya yang aktif yang memberi respons.

Dengan demikian, diperlukan upaya lebih sistematis dalam menjangkau umpan balik dan tindak lanjutnya agar hasil komunikasi dapat dievaluasi secara objektif serta mendorong peningkatan kualitas layanan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa pihak Kecamatan Belawa telah menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya menjangkau umpan balik masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas komunikasi publik. Evaluasi dilakukan melalui berbagai bentuk, baik secara langsung dalam interaksi harian, maupun melalui mekanisme resmi seperti survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada akhir tahun. Survei ini memfokuskan pada kepuasan atas pelayanan secara umum, termasuk sebagian aspek komunikasi.

Namun, evaluasi terhadap efektivitas media komunikasi yang digunakan, seperti WhatsApp atau pengumuman lisan, belum dilakukan secara rutin dan spesifik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya evaluatif, pendekatannya masih terbatas pada lingkup pelayanan administratif dan belum sepenuhnya menyangkut efektivitas strategi komunikasi secara menyeluruh.

Proses evaluasi komunikasi masih menghadapi tantangan serius dalam hal konsistensi, inklusivitas, dan tindak lanjut. Umpan balik dari masyarakat belum dijangkau secara merata, dan hanya segelintir warga yang pernah diminta pendapat, menyebabkan hasil evaluasi kurang representatif terhadap kondisi nyata di lapangan. Beberapa informan menyampaikan bahwa informasi dari pemerintah masih membingungkan dan belum mengalami perbaikan signifikan, yang mencerminkan

lemahnya implementasi hasil evaluasi ke dalam praktik komunikasi yang lebih baik. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem evaluasi komunikasi dan pelaporan atau dokumentasi hasil yang lebih formal, rutin, dan terintegrasi dengan aktivitas pelayanan publik. Hal ini penting agar proses komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga menjadi ruang dialog yang terbuka, adaptif, dan mampu menjawab kebutuhan serta harapan masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perencanaan komunikasi konflik dalam pelayanan administrasi kependudukan didukung dengan teori komunikasi organisasi oleh Kreps, 1990 yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan instrumen utama dalam membentuk, memelihara, dan menyesuaikan hubungan antara struktur organisasi dan lingkungan sosialnya⁷⁷. Teori ini menekankan pentingnya komunikasi dua arah dalam pengelolaan organisasi publik, termasuk dalam pelayanan kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Kecamatan Belawa telah mengembangkan berbagai saluran komunikasi yang bersifat adaptif dan fleksibel sesuai dengan kebiasaan masyarakat setempat, baik melalui media digital seperti WhatsApp maupun secara langsung lewat pertemuan warga dan kegiatan posyandu.

Namun, meskipun strategi komunikasi telah dilaksanakan, evaluasi dan pelaporan atau dokumentasi hasil terhadap efektivitasnya masih belum berjalan secara sistematis dan inklusif. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan perencanaan komunikasi yang lebih terstruktur dalam merespons potensi konflik informasi atau ketidaksesuaian pemahaman antara pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima pesan. Dengan mengacu pada teori Kreps, perencanaan komunikasi tidak hanya harus memperhatikan isi pesan dan media yang digunakan, tetapi juga mempertimbangkan dinamika sosial, persepsi, serta partisipasi warga dalam memberi umpan balik sebagai bagian dari proses pengelolaan konflik komunikasi.

⁷⁷ Lee Mordecai, "Government Public Relations," in *The Practice of Government Public Relations*, 2021.

Kemudian berdasarkan perspektif penelitian terdahulu mengenai perencanaan komunikasi konflik dalam pelayanan administrasi kependudukan, penelitian Eceh Trisna Ayu (2019) dalam tesisnya yang berjudul “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu” menekankan pentingnya komunikasi yang terkoordinasi dan berbasis kebutuhan masyarakat sebagai strategi utama dalam menghindari konflik informasi dan pelayanan yang tidak efektif. Dalam penelitian tersebut, dijelaskan bahwa kurangnya komunikasi yang terintegrasi antara lembaga pelayanan publik dan masyarakat dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, hingga keluhan yang mengarah pada konflik administratif⁷⁸. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian di Kecamatan Belawa, di mana meskipun telah dilakukan berbagai upaya komunikasi, masyarakat masih merasa kurang dilibatkan dalam proses evaluasi, dan informasi yang diberikan terkadang membingungkan. Dengan demikian, pendekatan komunikasi berbasis partisipasi masyarakat sebagaimana dikemukakan dalam penelitian terdahulu perlu menjadi acuan penting dalam perencanaan komunikasi pelayanan administrasi kependudukan. Langkah ini tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan ruang dialog untuk menampung keluhan, membangun kepercayaan, serta mencegah konflik yang disebabkan oleh miskomunikasi.

B. Pembahasan Penelitian

Menganalisis hasil wawancara yang telah diperoleh dari data lapangan terkait penelitian ini, peneliti menggunakan teori Komunikasi Konflik dan Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah. Peneliti menggunakan teori ini untuk mengidentifikasi komunikasi konflik yang terjadi sebagai bentuk perencanaan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

⁷⁸ Ayuh and Nurfitriani, “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu.”

Penelitian yang berjudul “Perencanaan Komunikasi Konflik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo), komunikasi konflik didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan antara dua pihak atau lebih yang memiliki perbedaan kepentingan, tujuan dan nilai, maka perbedaan tersebut berpotensi menimbulkan ketegangan, ketidakpastian, bahkan pertentangan, baik secara terbuka maupun tersirat.

Sedangkan Model perencanaan komunikasi ialah suatu kerangka yang digunakan untuk merancang, mengatur, dan mengevaluasi proses komunikasi agar tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif, efisien, dan terukur. Model ini biasanya digunakan dalam konteks komunikasi strategis, baik organisasi, pelayanan publik.

Peneliti meneliti bagaimana proses perencanaan komunikasi konflik dilakukan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa, khususnya dalam merespons berbagai bentuk konflik antara masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat sebagai pemberi layanan. Penelitian ini fokus pada bagaimana lima langkah perencanaan komunikasi mulai dari analisis situasi, penetapan tujuan, penyusunan pesan, pemilihan saluran, hingga evaluasi dijalankan dalam konteks pelayanan publik tingkat kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi konflik belum dilakukan secara sistematis. Meskipun sudah terdapat upaya penyampaian informasi melalui berbagai saluran seperti WhatsApp, pengumuman masjid, dan forum warga, komunikasi masih bersifat satu arah dan belum responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Selain itu, pesan yang disampaikan cenderung menggunakan bahasa formal yang sulit dipahami sebagian warga, terutama lansia, serta minim visualisasi atau penjelasan praktis. Evaluasi komunikasi juga belum dibakukan, sehingga umpan balik masyarakat jarang dijadikan dasar perbaikan strategi komunikasi.

1. Komunikasi konflik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Komunikasi konflik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa menunjukkan bahwa proses pertukaran informasi antara masyarakat dan aparatur pelayanan belum berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari berbagai temuan di lapangan yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan pelaksanaan pelayanan oleh pegawai kecamatan. Berdasarkan wawancara mendalam dengan masyarakat dan aparatur, ditemukan bahwa konflik pelayanan tidak semata-mata berasal dari aspek teknis, tetapi lebih dominan dipicu oleh ketidakefektifan dalam komunikasi antara kedua belah pihak.

a) Konflik Tujuan

Konflik tujuan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa muncul akibat perbedaan orientasi dan kepentingan antara aparatur dan masyarakat. Masyarakat cenderung mengharapkan pelayanan yang cepat, praktis, dan informatif, sementara pihak aparatur terikat pada aturan administratif, SOP, serta proses verifikasi yang berjenjang. Ketidaksesuaian ini kerap menimbulkan kesalahpahaman dan persepsi negatif terhadap pelayanan.⁷⁹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa konflik juga terjadi di tingkat internal antarpegawai, terutama antara mereka yang berada di lini pelayanan langsung dengan bagian perencanaan dan koordinasi. Perbedaan persepsi terhadap arah dan sasaran pelayanan menimbulkan ketidaksinkronan dan fragmentasi dalam pelaksanaan tugas. Meskipun secara struktural pegawai memahami tupoksi masing-masing, tidak semua menunjukkan komitmen dan kemampuan komunikasi yang sama dalam menjelaskan prosedur kepada masyarakat.

Masyarakat menilai bahwa kekompakan dan koordinasi antarpegawai sangat memengaruhi kecepatan serta kualitas pelayanan. Ketika koordinasi internal lemah, pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien, yang pada akhirnya merugikan warga

⁷⁹ Joyce Hocker dan William Wilmot, *Interpersonal Conflict*, 2nd ed. (Wm. C. Brown, 1985, 2007).

sebagai penerima layanan. Untuk mengatasi konflik ini, pihak kecamatan rutin mengadakan rapat koordinasi guna menyamakan persepsi dan memperkuat kerja sama lintas bagian. Secara keseluruhan, konflik tujuan di Kantor Kecamatan Belawa bersumber dari tiga aspek utama: perbedaan ekspektasi antara masyarakat dan aparatur, perbedaan pendekatan antarpegawai dalam memahami tujuan pelayanan, dan belum meratanya komitmen serta keterampilan komunikasi antarpetugas. Koordinasi yang intensif dan komitmen yang merata menjadi kunci penting dalam mengurangi konflik dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Konflik tujuan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa mencerminkan ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan prosedur pelayanan dari pihak aparatur. Dalam perspektif model perencanaan komunikasi, kondisi ini dapat dianalisis melalui lima indikator utama:

1. *Research* Penelitian/Identitas Masalah)

Konflik tujuan muncul karena perbedaan ekspektasi antara masyarakat dan aparatur. Dalam tahap ini, penelitian atau identifikasi masalah seharusnya dilakukan untuk memahami secara mendalam kebutuhan masyarakat, harapan terhadap pelayanan, serta kendala internal antarpegawai. Namun, dalam praktiknya, belum semua masalah diidentifikasi secara menyeluruh. Akibatnya, ketimpangan informasi antara pihak internal dan eksternal memunculkan persepsi yang tidak sinkron. Misalnya, masyarakat menginginkan pelayanan cepat, sementara aparatur terikat SOP yang dianggap kaku.

2. *Plan* (Perencanaan Strategi)

Perencanaan seharusnya menyatukan persepsi semua pihak melalui rapat lintas bagian dan musyawarah publik. Namun, konflik muncul karena tidak semua pegawai memahami arah kebijakan dengan cara yang sama, terutama antara bagian pelayanan langsung dan bagian perencanaan. Rencana komunikasi yang tidak merata menyebabkan perbedaan pendekatan dalam memahami dan menyampaikan tujuan pelayanan, yang memperburuk konflik tujuan. Kurangnya pelatihan atau pemetaan strategi komunikasi internal menjadi penyebab lemahnya koordinasi.

3. *Execute* (Pelaksanaan Komunikasi)

Dalam tahap pelaksanaan, konflik tampak nyata ketika pegawai tidak seragam dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat menerima pelayanan yang tidak konsisten misalnya, perbedaan penjelasan dari petugas A dan petugas B terhadap prosedur yang sama. Selain itu, pelaksanaan juga terganggu karena belum semua pegawai menunjukkan komitmen yang sama. Hal ini membuat masyarakat merasa pelayanan tidak profesional dan membingungkan.

4. *Measure* (Evaluasi Pelayanan dan Komunikasi)

Evaluasi atas pelaksanaan pelayanan sering dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi rutin. Ini merupakan langkah yang tepat untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan sesuai dengan rencana dan ekspektasi masyarakat. Namun, jika evaluasi tidak diikuti oleh tindakan perbaikan konkrit, maka konflik tujuan akan terus berulang. Misalnya, keluhan masyarakat tentang lamanya proses masih belum mendapat solusi permanen akibat kurangnya tindak lanjut.

5. *Report* (Pelaporan dan Umpan Balik)

Pelaporan hasil kegiatan dan keluhan masyarakat seharusnya menjadi dasar pengambilan keputusan kebijakan berikutnya. Tetapi dalam realitasnya, belum semua keluhan ditindaklanjuti dengan sistem pelaporan yang terbuka dan responsif. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak didengar, dan komunikasi hanya berjalan satu arah. Sistem feedback dari masyarakat perlu diperkuat agar konflik bisa diredam melalui keterlibatan aktif warga dalam proses pelayanan publik.

Konflik tujuan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa tidak hanya disebabkan oleh perbedaan harapan antara masyarakat dan aparatur, tetapi juga oleh kelemahan dalam perencanaan komunikasi. Dengan menggunakan pendekatan *research-plan-execute-measure-report*, dapat disimpulkan bahwa konflik tujuan di Kantor Kecamatan Belawa disebabkan oleh kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan, lemahnya koordinasi internal, dan minimnya komunikasi dua arah dengan masyarakat. Untuk itu, setiap tahap dalam model perencanaan komunikasi perlu diperkuat, terutama dalam pelibatan warga sejak tahap awal dan pemerataan

komitmen serta pemahaman petugas terhadap tujuan pelayanan. Bila dianalisis menggunakan komponen peristiwa komunikasi, maka hubungan tiap indikator dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikator (Pengirim Pesan)

Pegawai di lini pelayanan bertindak sebagai komunikator yang menyampaikan informasi atau prosedur pelayanan kepada masyarakat. Namun, kualitas komunikator berbeda-beda. Beberapa pegawai bersikap ramah dan komunikatif, sedangkan yang lain kurang jelas dalam menjelaskan. Perbedaan ini menunjukkan tidak adanya keseragaman kapasitas komunikasi di antara aparatur.

2. Enkoding (Penyandian Pesan)

Proses mengubah informasi menjadi bentuk yang bisa disampaikan kepada masyarakat belum berjalan maksimal. Beberapa pegawai tidak mampu menyandikan informasi administratif ke dalam bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat awam, sehingga terjadi miskomunikasi atau interpretasi yang salah.

3. Pesan

Pesan yang disampaikan adalah informasi tentang prosedur pelayanan, seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen lain. Namun, pesan sering tidak disampaikan secara konsisten dan runtut, serta kurang menekankan pada urgensi dan batasan regulasi yang harus dipahami masyarakat.

4. Saluran (Media Komunikasi)

Saluran komunikasi yang digunakan dominan adalah komunikasi langsung (tatap muka). Tidak adanya media penunjang seperti papan informasi interaktif, brosur layanan, atau media digital membuat pesan tidak bisa dijangkau oleh semua warga dengan efektif, terutama saat pelayanan ramai atau petugas terbatas.

5. Dekoding (Penafsiran Pesan)

Masyarakat sebagai penerima sering menafsirkan informasi dengan cara yang keliru karena penyampaian yang kurang jelas. Misalnya, keinginan untuk mendapat KTP dalam satu hari tidak sejalan dengan prosedur validasi yang memerlukan waktu.

Dekoding yang tidak tepat ini memicu ketegangan dan persepsi negatif terhadap layanan.

6. Penerima (Komunikan)

Masyarakat yang menerima pesan memiliki latar belakang yang berbeda-beda, baik dari segi pendidikan, pemahaman administratif, maupun pengalaman. Ketidaksesuaian gaya komunikasi pegawai dengan kapasitas pemahaman masyarakat menyebabkan penerima sering merasa kebingungan dan tidak puas.

7. Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik dari masyarakat berupa keluhan, saran, atau reaksi langsung saat menerima layanan sering tidak terdokumentasi atau tidak segera ditindaklanjuti secara sistematis. Ketiadaan mekanisme formal untuk menampung dan merespons umpan balik masyarakat menyebabkan aparatur kesulitan menyesuaikan cara komunikasi mereka.

8. Gangguan (Noise)

Gangguan komunikasi muncul dalam berbagai bentuk, baik teknis (keramaian, antrean panjang, waktu terbatas), psikologis (persepsi negatif masyarakat karena pengalaman buruk sebelumnya), maupun semantik (bahasa atau istilah teknis yang tidak dipahami masyarakat). Semua gangguan ini memperbesar potensi konflik tujuan dalam pelayanan.

Konflik tujuan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Belawa tidak hanya mencerminkan perbedaan kepentingan antara masyarakat dan aparatur, tetapi juga menunjukkan kegagalan dalam proses peristiwa komunikasi. Mulai dari komunikasi yang tidak efektif oleh aparatur (komunikator), pesan yang disandikan dan ditafsirkan secara tidak tepat, hingga kurangnya saluran dan umpan balik yang optimal semuanya menjadi mata rantai penyebab miskomunikasi. Ketika komunikasi tidak berjalan lancar, maka tujuan bersama dalam pelayanan publik sulit tercapai, dan konflik pun semakin mengemuka. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas komunikasi, penggunaan media yang beragam, dan penguatan koordinasi internal menjadi kunci

penting untuk membangun komunikasi yang harmonis dan pelayanan yang lebih responsif.

b) Konflik Peranan

Konflik peran dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Belawa timbul akibat kesenjangan antara pembagian tugas formal dengan pelaksanaan aktual di lapangan. Meskipun struktur organisasi dan SOP telah dirancang dengan jelas, kenyataannya masih terdapat tumpang tindih, ketidakjelasan, dan saling lempar tanggung jawab antarpegawai. Hal ini menyebabkan kebingungan internal di antara aparatur serta membingungkan masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen.

Beberapa pegawai cenderung bekerja secara sektoral sesuai tupoksi masing-masing tanpa mempertimbangkan situasi pelayanan yang membutuhkan fleksibilitas dan kerja tim lintas fungsi. Akibatnya, saat terjadi lonjakan pemohon atau kondisi pelayanan padat, pegawai teknis tidak bersedia membantu pelayanan umum dengan alasan "bukan tugasnya", yang berujung pada protes masyarakat dan menurunnya kepuasan pelayanan.

Dari sisi masyarakat, minimnya informasi dan petunjuk peran di ruang pelayanan membuat mereka kesulitan mengetahui siapa yang harus ditemui terlebih dahulu. Warga sering diarahkan dari satu meja ke meja lain tanpa penjelasan yang konsisten, bahkan beberapa petugas memberikan informasi yang saling bertentangan. Hal ini memperjelas bahwa komunikasi antarpegawai belum seragam dalam memahami dan menjelaskan peran masing-masing.

Konflik peran juga diperparah oleh kurangnya sosialisasi terhadap perubahan prosedur, sehingga masyarakat harus bolak-balik mengurus berkas karena informasi tidak tersampaikan secara utuh sejak awal. Selain itu, belum adanya pelatihan komunikasi lintas peran menyebabkan pegawai tidak mampu menjelaskan alur pelayanan secara efektif kepada masyarakat.

Hubungan konflik peran dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa dengan model perencanaan komunikasi, yang meliputi lima indikator utama:

analisis situasi, penentuan tujuan, pemilihan pesan, pemilihan saluran komunikasi, dan evaluasi:

1. *Research* (Penelitian/Identitas Masalah)

Konflik peran di Kantor Kecamatan Belawa menunjukkan bahwa pada tahap ini, seharusnya dilakukan identifikasi masalah internal, termasuk kesenjangan antara pembagian tugas formal dan realitas di lapangan. Konflik peran muncul karena belum dilakukan pemetaan yang akurat terhadap dinamika kerja harian. Minimnya riset internal menyebabkan organisasi tidak menyadari bahwa banyak pegawai masih bekerja sektoral dan menolak melakukan tugas di luar tupoksi. Kondisi ini diperparah oleh tidak adanya data tentang persepsi masyarakat terhadap alur pelayanan dan peran petugas.

2. *Plan* (Perencanaan Komunikasi)

Dalam tahap perencanaan, penting dilakukan penyusunan strategi komunikasi internal yang menjelaskan peran masing-masing pegawai secara fleksibel namun tetap terstruktur. Namun dalam kasus ini, belum tampak adanya perencanaan komunikasi antarunit secara menyeluruh, yang menyebabkan kurangnya pemahaman lintas fungsi. Perencanaan seharusnya mencakup prosedur kerja kolaboratif, termasuk rencana respons ketika terjadi lonjakan pemohon.

3. *Execute* (Pelaksanaan Komunikasi dan Kebijakan)

Tahap ini menunjukkan kesenjangan paling besar. Meskipun SOP tersedia, pelaksanaannya tidak berjalan konsisten. Pegawai saling lempar tanggung jawab karena merasa "itu bukan tugasnya", sementara masyarakat bingung harus menghadap ke siapa. Minimnya pelatihan komunikasi menyebabkan informasi yang diberikan ke masyarakat tidak seragam, dan bahkan saling bertentangan antarpetugas. Ini menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan..

4. *Measure* (Evaluasi Pelayanan dan Komunikasi)

Evaluasi terhadap peran dan alur pelayanan seharusnya rutin dilakukan. Namun dari kondisi yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa belum ada evaluasi efektif terhadap keterpaduan peran antarpegawai dan kepuasan publik terkait kejelasan

pelayanan. Evaluasi yang dilakukan cenderung administratif (berbasis laporan kinerja), tanpa menggali pengalaman nyata pegawai dan masyarakat. Akibatnya, konflik peran terus berulang karena tidak ada intervensi strategis dari hasil evaluasi..

5. Report (Pelaporan dan Umpan Balik)

Pada tahap ini, laporan dari masyarakat maupun pegawai mengenai tumpang tindih tugas, kurangnya koordinasi, dan kebingungan pelayanan seharusnya disampaikan secara terbuka dan ditindaklanjuti. Namun, mekanisme pelaporan belum maksimal, baik dari sisi internal (pegawai tidak menyampaikan kendala komunikasi antarperan) maupun eksternal (masyarakat tidak tahu ke mana harus menyampaikan keluhan secara resmi). Ini membuat konflik peran tidak cepat tertangani dan terus menumpuk di lapangan.

Berikut adalah analisis konflik peran dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa jika dikaitkan dengan model peristiwa komunikasi, yang terdiri atas delapan unsur utama: komunikator, encoding, pesan, saluran, dekoding, penerima, umpan balik, dan gangguan:

1. Komunikator (Pengirim Pesan)

Dalam konteks ini, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Belawa berperan sebagai komunikator. Namun, tidak semua pegawai memiliki pemahaman dan kemampuan komunikasi yang setara, sehingga pesan tentang alur pelayanan dan pembagian tugas disampaikan dengan cara yang berbeda-beda.

2. Encoding (Pengkodean Pesan)

Tidak ada standarisasi dalam pengkodean, sehingga penjelasan mengenai prosedur layanan, alur birokrasi, atau siapa yang bertanggung jawab berbeda-beda dari satu petugas ke petugas lain.

3. Pesan

Pesan tidak disampaikan secara seragam, bahkan kontradiktif antarpegawai. Masyarakat mendapat informasi yang berbeda tentang siapa yang harus ditemui atau prosedur apa yang harus diikuti.

4. Saluran Komunikasi

Ketergantungan pada komunikasi verbal menyebabkan tingginya kemungkinan pesan tidak tersampaikan secara akurat, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan pemahaman administratif atau bahasa formal.

5. Dekoding (Pemaknaan oleh Penerima)

Permasalahan: Karena informasi tidak jelas atau saling bertentangan, pemaknaan masyarakat jadi salah atau tidak utuh. Misalnya, warga tidak tahu dokumen yang dibutuhkan atau kepada siapa harus menyerahkan berkas.

6. Penerima (Receiver)

Komunikasi menjadi tidak efektif ketika pegawai tidak menyesuaikan gaya bahasa atau metode penjelasan sesuai kondisi penerima, seperti lansia atau warga dari desa yang belum terbiasa dengan prosedur administratif.

7. Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik belum ditangkap secara sistematis. Tidak ada mekanisme formal seperti survei kepuasan, kotak saran, atau forum evaluasi untuk memperbaiki proses komunikasi.

8. Gangguan (Noise)

Gangguan-gangguan ini memperburuk kualitas komunikasi, memperkuat konflik peran, dan membuat masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian dari unsur peristiwa komunikasi, konflik peran di Kantor Kecamatan Belawa merupakan dampak dari proses komunikasi yang tidak utuh dan tidak konsisten, mulai dari pengkodean pesan, penyaluran, hingga pemaknaannya oleh masyarakat. Ketidakterpaduan antarpegawai sebagai komunikator menyebabkan kebingungan di sisi masyarakat sebagai penerima. Tanpa saluran informasi yang mendukung dan sistem umpan balik yang memadai, gangguan dalam komunikasi terus terjadi dan memperparah ketidakefektifan pelayanan publik. Solusinya adalah peningkatan kualitas komunikasi organisasi secara menyeluruh: memperjelas pembagian peran, melatih keterampilan komunikasi pegawai, menyediakan saluran informasi tertulis, serta membuka ruang umpan balik masyarakat secara terbuka dan terstruktur.

c) **Konflik Nilai**

Konflik nilai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa muncul akibat perbedaan prinsip, pandangan, dan standar moral yang dianut oleh para pegawai dan masyarakat dalam memahami esensi pelayanan yang ideal. Meskipun terdapat komitmen umum dari aparatur untuk melayani secara adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat, praktik di lapangan menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam pendekatan, sikap, dan gaya komunikasi antarpegawai.

Beberapa pegawai lebih mengutamakan keramahan dan empati, khususnya saat melayani warga desa atau lansia yang kurang memahami prosedur administratif. Namun, ada pula pegawai yang menekankan ketegasan, efisiensi, dan proseduralisme. Perbedaan pendekatan ini berdampak langsung pada ketidaksamaan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, bahkan menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian saat berurusan di kantor.

Dari sisi masyarakat, warga menyatakan rasa sungkan untuk bertanya, merasa bingung karena perbedaan perlakuan antarpegawai, dan menghadapi kendala komunikasi karena informasi disampaikan dengan istilah teknis atau terlalu cepat. Beberapa warga juga mengungkapkan adanya praktik “lempar tanggung jawab” antarpetugas, yang mencerminkan perbedaan nilai dalam hal tanggung jawab dan kepedulian.

Konflik nilai ini bersifat laten tidak selalu muncul dalam bentuk pertentangan terbuka, tetapi tercermin dalam bentuk pelayanan yang tidak seragam, gaya kerja yang tidak selaras, serta komunikasi yang tidak inklusif. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap aparatur publik menjadi tergerus, dan kualitas interaksi antara warga dan pelayan publik pun menurun.

Berikut adalah hubungan antara konflik nilai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa dengan model perencanaan komunikasi berdasarkan lima indikator utama:

1. *Research* (Penelitian/Identifikasi Masalah)

Konflik nilai muncul karena perbedaan prinsip, pandangan, dan standar moral antara aparatur dan masyarakat dalam memahami makna pelayanan. Namun, dalam tahap research, aspek nilai dan budaya kerja jarang dijadikan objek kajian secara khusus. Penelitian lebih banyak fokus pada aspek teknis dan administratif, sementara nilai-nilai seperti empati, keadilan, dan gaya komunikasi belum dikaji secara mendalam. Akibatnya, ketegangan kultural antarpegawai maupun antara petugas dan masyarakat luput dari perhatian pimpinan.

2. *Plan* (Perencanaan Komunikasi)

Perencanaan komunikasi seharusnya mencakup strategi penyeragaman nilai pelayanan, seperti standardisasi etika pelayanan dan sikap kerja. Namun, dalam kenyataannya, belum ada rencana komunikasi yang memastikan keselarasan antara nilai humanis dan nilai prosedural di kalangan aparatur. Perbedaan pendekatan antarpegawai (ada yang ramah, ada yang kaku dan birokratis) adalah tanda bahwa rencana komunikasi internal belum menyentuh aspek nilai atau etika pelayanan secara merata. Ini menciptakan pelayanan yang tidak seragam dan membingungkan bagi masyarakat.

3. *Measure* (Evaluasi Pelayanan dan Komunikasi)

Evaluasi cenderung bersifat administratif dan kuantitatif (misalnya: jumlah pelayanan per hari), namun tidak mengevaluasi dimensi nilai, etika kerja, dan kepuasan emosional masyarakat. Konflik nilai menjadi laten karena tidak ada instrumen evaluasi yang secara khusus mengukur keseragaman pelayanan, keramahan pegawai, atau gaya komunikasi. Akibatnya, perbedaan sikap pegawai terus berlangsung tanpa koreksi, dan kepercayaan masyarakat pun pelan-pelan menurun

4. *Execute* (Pelaksanaan Komunikasi)

Pada tahap pelaksanaan, konflik nilai menjadi paling terlihat. Pegawai yang berbeda latar belakang atau pandangan menjalankan pelayanan dengan gaya yang tidak konsisten ada yang empatik, ada yang kaku. Akibatnya, masyarakat menghadapi pengalaman pelayanan yang berbeda-beda, menimbulkan rasa bingung, sungkan, bahkan tidak percaya diri untuk bertanya. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada

pelatihan komunikasi publik yang menyatukan persepsi dan pendekatan kerja pegawai, terutama dalam berhadapan dengan masyarakat beragam latar belakang.

5. *Report* (Pelaporan dan Umpan Balik)

Dalam sistem pelaporan, nilai-nilai seperti kepedulian, tanggung jawab, dan etika komunikasi jarang masuk dalam laporan formal. Tidak ada ruang khusus bagi masyarakat untuk melaporkan perbedaan perlakuan, gaya bicara pegawai yang membingungkan, atau kesan sikap tidak peduli. Ketika warga merasa dipinggirkan antarpegawai atau diperlakukan berbeda-beda, mereka tidak tahu harus melapor ke mana, dan tidak semua kasus dianggap cukup penting untuk ditindaklanjuti karena tidak melanggar prosedur administratif secara langsung padahal dampaknya besar terhadap kepercayaan publik.

Konflik nilai di Kantor Kecamatan Belawa menunjukkan bahwa bersumber dari ketidaksamaan cara pandang antarpegawai tentang bagaimana seharusnya pelayanan dilakukan, serta perbedaan harapan masyarakat terhadap cara mereka diperlakukan. Konflik ini sering tidak muncul secara langsung, namun sangat terasa dalam bentuk pelayanan yang tidak konsisten, komunikasi yang tidak inklusif, dan suasana kerja yang tidak sinergis. Diperlukan pelatihan komunikasi publik berbasis nilai, penguatan etika pelayanan, dan sistem pelaporan masyarakat yang lebih terbuka terhadap pengalaman pelayanan secara emosional dan kultural. Pelayanan yang baik bukan hanya soal kecepatan dan keakuratan, tetapi juga soal cara menyampaikan, sikap yang ditunjukkan, dan nilai yang dirasakan oleh masyarakat.

Berikut adalah hubungan antara konflik nilai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa dengan unsur-unsur dalam peristiwa komunikasi, yaitu: komunikator, encoding, pesan, saluran, decoding, penerima, umpan balik, dan gangguan:

1. Komunikator

Komunikator dalam konteks ini adalah pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Belawa. Masing-masing komunikator memiliki karakter dan pendekatan berbeda, seperti ada yang ramah dan sabar, namun ada juga yang kaku dan

procedural. Tidak semua komunikator memiliki nilai dan keterampilan komunikasi yang sama. Ini memicu ketidakkonsistenan dalam pelayanan dan menjadi sumber konflik nilai.

2. Enkoding (Pengkodean Pesan)

Proses enkoding yang tidak seragam menyebabkan pesan yang sama bisa dipahami secara berbeda oleh masyarakat. Hal ini menjadi sumber kebingungan dan perasaan tidak nyaman.

3. Pesan

Karena adanya perbedaan nilai dan pendekatan antarpegawai, pesan yang disampaikan tidak konsisten, bahkan saling bertentangan, seperti satu pegawai menolak berkas karena kurang fotokopi, tapi pegawai lain menerima dengan solusi lain.

4. Saluran Komunikasi

Tidak semua warga memiliki akses ke saluran komunikasi yang sama, terutama warga lanjut usia atau yang tidak menggunakan WhatsApp. Ini menciptakan kesenjangan informasi dan potensi konflik nilai.

5. Dekoding (Pemaknaan Pesan oleh Penerima)

Jika enkoding oleh pegawai tidak disesuaikan, maka proses dekoding oleh masyarakat akan gagal atau salah makna, memicu kebingungan, sungkan bertanya, bahkan ketidakpercayaan.

6. Penerima

Keragaman penerima tidak diantisipasi dalam penyampaian layanan, sehingga banyak masyarakat merasa bingung, takut bertanya, atau membandingkan sikap antarpegawai.

7. Umpan Balik

Umpan balik dari masyarakat belum dikelola secara sistematis oleh lembaga. Tidak semua keluhan ditindaklanjuti untuk memperbaiki pola komunikasi pegawai secara menyeluruh.

8. Gangguan (Noise)

Gangguan dalam peristiwa komunikasi meliputi, masyarakat merasa takut, tidak percaya diri, atau sungkan bertanya., penggunaan istilah teknis atau penyampaian yang tidak disesuaikan dengan pemahaman warga, informasi yang seharusnya disampaikan lewat jalur formal (seperti kepala dusun atau WhatsApp grup) tidak sampai ke semua orang, pegawai saling melempar tugas atau tidak punya panduan nilai yang sama, sehingga pesan dan pelayanan menjadi tidak konsisten.

Peristiwa komunikasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Belawa menunjukkan bahwa konflik nilai berakar dari ketidakseimbangan dan ketidaksesuaian dalam semua unsur komunikasi dari komunikator yang beragam gaya, proses encoding yang tidak seragam, hingga gangguan dalam saluran dan dekoding oleh masyarakat.

d) Konflik Kebijakan

Konflik kebijakan di Kecamatan Belawa muncul akibat ketidaksesuaian antara ketentuan formal yang berlaku dengan pemahaman dan penerimaan masyarakat. Meskipun pemerintah kecamatan telah melakukan upaya koordinasi dan sosialisasi melalui rapat lintas sektor, proses penyampaian informasi masih belum konsisten dan merata. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat bingung, merasa tidak dilibatkan, atau mengetahui kebijakan dari sumber yang tidak resmi. Ketidaksamaan pemahaman antarpegawai dalam menerapkan kebijakan juga memperparah kebingungan publik. Keterbatasan akses komunikasi, lambatnya aliran informasi, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam tahap awal pembuatan kebijakan menjadi faktor utama munculnya resistensi. Oleh karena itu, diperlukan transparansi, evaluasi rutin, dan sistem komunikasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat untuk mencegah konflik kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berikut adalah hubungan konflik kebijakan di Kecamatan Belawa dengan model perencanaan komunikasi berdasarkan lima indikator utama:

1. *Research* (Penelitian/Identifikasi Masalah)

Pada tahap penelitian, semestinya pemerintah kecamatan melakukan identifikasi awal terhadap kondisi sosial masyarakat, saluran informasi yang mereka gunakan, serta pemahaman umum terhadap kebijakan publik. Namun dalam kenyataan di lapangan, proses riset ini belum sepenuhnya menyentuh realitas penerimaan masyarakat terhadap kebijakan. Ketidaksesuaian antara ketentuan formal dengan pemahaman warga muncul karena kebijakan dirumuskan berdasarkan prosedur administratif semata tanpa menggali secara mendalam harapan, pengetahuan, dan hambatan komunikasi yang dihadapi warga. Hal ini menjadi titik awal munculnya konflik kebijakan yang bersifat struktural maupun kultural.

2. *Plan* (Perencanaan Komunikasi)

Tahap perencanaan komunikasi menjadi kunci penting dalam memastikan bahwa informasi tentang kebijakan dapat tersampaikan secara menyeluruh dan merata. Di Kecamatan Belawa, meskipun terdapat inisiatif untuk melakukan sosialisasi dan koordinasi lintas sektor, perencanaan komunikasi yang strategis belum sepenuhnya diterapkan. Tidak ada desain komunikasi yang mempertimbangkan segmentasi masyarakat, seperti kelompok lansia, warga desa yang sulit sinyal, atau mereka yang tidak tergabung dalam grup digital. Akibatnya, terjadi kesenjangan dalam akses informasi, di mana sebagian masyarakat hanya mengetahui kebijakan dari sumber tidak resmi atau mendengar dari orang lain, bukan langsung dari lembaga pemerintahan.

3. *Execute* (Pelaksanaan Komunikasi dan Kebijakan)

Konflik kebijakan semakin nyata pada tahap pelaksanaan. Ketidakkonsistenan antarpegawai dalam menyampaikan dan menjalankan kebijakan menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan. Beberapa petugas memahami dan menerapkan kebijakan dengan pendekatan administratif yang ketat, sementara yang lain menafsirkannya lebih fleksibel. Perbedaan pemahaman ini berujung pada perlakuan yang tidak seragam terhadap masyarakat, yang pada akhirnya menciptakan persepsi bahwa kebijakan berubah-ubah atau tidak transparan. Selain itu, komunikasi vertikal

dan horizontal antarunit kerja juga belum berjalan dengan lancar, yang memperparah resistensi masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan.

4. Measure (Evaluasi Pelayanan dan Komunikasi)

Evaluasi terhadap implementasi kebijakan di tingkat kecamatan seharusnya tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup aspek penerimaan masyarakat, efektivitas komunikasi, serta kejelasan informasi. Namun, di Kecamatan Belawa, evaluasi lebih banyak berfokus pada laporan kinerja dan data teknis, tanpa mengukur secara langsung bagaimana masyarakat memahami dan merespons kebijakan tersebut. Kurangnya instrumen evaluatif yang menyentuh pengalaman dan persepsi masyarakat menjadikan konflik kebijakan terus berulang karena tidak ada pembenahan yang bersifat menyeluruh dan berkelanjutan.

5. Report (Pelaporan dan Umpan Balik)

Pelaporan dan umpan balik dari masyarakat menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan. Akan tetapi, di Kecamatan Belawa, sistem pelaporan masih bersifat satu arah dan formal, tanpa ruang yang cukup bagi masyarakat untuk menyuarakan keluhan, saran, atau kebingungan mereka terhadap kebijakan yang berlaku. Banyak warga tidak tahu harus mengadu ke mana jika menemui kendala, sementara saluran komunikasi resmi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Ketika masyarakat merasa tidak dilibatkan atau tidak didengarkan, kepercayaan terhadap aparatur publik menurun, dan resistensi terhadap kebijakan pun meningkat.

Konflik kebijakan di Kecamatan Belawa mencerminkan adanya kelemahan dalam setiap tahap perencanaan komunikasi. Ketiadaan riset yang mendalam, lemahnya perencanaan strategis, ketidakkonsistenan pelaksanaan, evaluasi yang sempit, dan terbatasnya ruang pelaporan menjadi akar munculnya kebingungan dan ketidakpuasan publik. Oleh karena itu, untuk meredam konflik dan meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan pendekatan komunikasi yang menyeluruh, partisipatif, dan adaptif terhadap kondisi sosial masyarakat setempat. Berikut adalah hubungan konflik

kebijakan di Kantor Kecamatan Belawa dengan unsur-unsur peristiwa komunikasi:

1. Komunikator

Komunikator dalam konteks ini adalah aparat pemerintahan Kecamatan Belawa, khususnya Camat, Kepala Seksi, dan pegawai pelaksana. Mereka bertanggung jawab menyampaikan kebijakan kepada masyarakat dan internal pegawai. Tidak semua komunikator memiliki kemampuan atau pendekatan komunikasi yang sama. Ada pegawai yang komunikatif dan sabar, namun ada juga yang kaku atau tegas secara berlebihan, sehingga menimbulkan perbedaan dalam penyampaian pesan.

2. Enkoding (Encoding)

Beberapa kebijakan belum dienkode dengan jelas atau konsisten. Misalnya, kebijakan tentang prosedur pindah domisili disampaikan berbeda oleh tiap pegawai (satu meminta dokumen lengkap, satu membolehkan dikirim via email), yang menimbulkan kebingungan di masyarakat.

3. Pesan

Pesan tidak selalu disampaikan secara utuh dan seragam. Masyarakat kerap mendapat informasi dari pihak ketiga sebelum ada penyampaian resmi, menunjukkan lemahnya manajemen isi pesan.

4. Pemilihan Saluran Komunikasi

Saluran tidak merata dan tidak menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama warga yang tidak tergabung dalam grup digital atau tinggal di daerah terpencil. Ini menghambat penerimaan informasi secara menyeluruh dan merata.

5. Dekoding (Decoding)

Banyak warga gagal melakukan dekoding secara akurat karena pesan tidak jelas, terlalu teknis, atau bertentangan antarpetugas. Hal ini menyebabkan salah tafsir, kebingungan, bahkan resistensi.

6. Penerima

Beberapa penerima merasa takut bertanya, tidak paham prosedur, atau mengetahui informasi terlalu lambat, yang menciptakan jarak dan hambatan komunikasi antara warga dan aparat.

7. Umpan Balik (Feedback)

Meskipun sudah ada rapat evaluasi internal, umpan balik dari masyarakat belum ditampung secara maksimal karena tidak semua warga mendapat saluran untuk menyampaikan aspirasi atau keberatan secara formal.

8. Gangguan (Noise)

Gangguan dalam komunikasi muncul dalam bentuk perbedaan gaya komunikasi antarpegawai, ketidakkonsistenan informasi, kurangnya akses warga terhadap saluran resmi, informasi yang simpang siur dari tetangga atau media tidak resmi.

Konflik kebijakan di Kecamatan Belawa berkaitan erat dengan kegagalan dalam berbagai elemen peristiwa komunikasi. Mulai dari ketidakkonsistenan komunikator, penyusunan pesan yang kurang tepat, saluran yang tidak merata, hingga dekoding yang salah di masyarakat. Akibatnya, muncul kebingungan, resistensi, dan ketidakpuasan yang menjadi bentuk nyata dari konflik komunikasi kebijakan. Perlu perbaikan menyeluruh dalam proses komunikasi kebijakan agar tujuan pelayanan publik bisa diterima dan dijalankan secara efektif.

2. Perencanaan Komunikasi Mengatasi Konflik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Penelitian menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa belum berjalan secara sistematis dan menyeluruh. Meskipun terdapat usaha untuk menyampaikan informasi melalui berbagai media, komunikasi yang dilakukan belum dirancang dengan mempertimbangkan karakteristik audiens, tujuan komunikasi, serta efektivitas saluran yang digunakan. Perencanaan komunikasi memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik, terutama dalam konteks penyampaian informasi kepada masyarakat yang heterogen. Tanpa perencanaan yang matang,

komunikasi berisiko menjadi tidak terarah, bersifat satu arah, dan gagal menjawab kebutuhan riil dari penerima layanan.⁸⁰

Hal ini tampak dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, kebijakan terbaru, dan ketidaksesuaian informasi antar petugas. Ketika perencanaan komunikasi tidak dilakukan secara utuh, maka pelayanan publik menjadi rentan menimbulkan kebingungan, ketidakefektifan, bahkan konflik kecil antara pemberi dan penerima layanan.

1. Research

Dalam tahap ini, tujuan utamanya adalah untuk memahami konteks faktual, mengidentifikasi masalah komunikasi, mengenali audiens, serta memetakan hambatan-hambatan yang mungkin mengganggu efektivitas penyampaian pesan. Penekanan utama dalam tahap ini adalah memperoleh gambaran menyeluruh mengenai dinamika komunikasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat penerima layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Belawa, analisis situasi dilakukan melalui beberapa pendekatan, baik yang bersifat formal maupun nonformal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Belawa, Bapak Arifuddin Arman, diketahui bahwa pihak kecamatan melakukan observasi langsung melalui kunjungan lapangan, di mana camat secara personal menemui warga untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Meski tidak dilakukan secara sistematis atau terdokumentasi resmi, pendekatan ini mencerminkan adanya respons cepat terhadap dinamika lapangan. Namun, karena dilakukan secara informal, efektivitasnya dalam mendukung pengambilan kebijakan masih terbatas. Sementara itu, menurut Andi Muhadrah AS, Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, kecamatan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap akhir tahun dan memanfaatkan forum Musrenbang sebagai media partisipatif warga. Hal ini menunjukkan adanya evaluasi kuantitatif melalui

⁸⁰ Ronald D. Smith, *Strategic Planning for Public Relations*, 5th ed. (New York: Routledge, 2017), 21–23.

survei, dan evaluasi kualitatif partisipatif melalui musyawarah pembangunan. Namun, terbatasnya pelaksanaan survei (hanya setahun sekali) dan kecenderungan forum Musrenbang lebih fokus pada pembangunan fisik menjadi tantangan dalam mengatasi masalah komunikasi administratif yang berkembang cepat. Selanjutnya, wawancara dengan warga seperti Ibu Sabriah menunjukkan bahwa forum diskusi lokal dan musyawarah desa menjadi media alternatif untuk menyampaikan keluhan, terutama tentang minimnya informasi prosedur dan lamanya pengurusan dokumen. Namun, wawancara dengan Ibu Marda mengindikasikan bahwa masih ada warga yang belum pernah dilibatkan secara langsung dalam proses penjaringan aspirasi, dan banyak kegiatan komunikasi bersifat eksklusif dan terbatas, sehingga menciptakan kesenjangan informasi dan representasi.

2. *Plan*

Dalam indikator Plan pada model perencanaan komunikasi, penetapan tujuan menjadi langkah penting untuk memastikan arah komunikasi yang strategis dan terstruktur. Di Kecamatan Belawa, hasil wawancara menunjukkan bahwa penetapan tujuan komunikasi telah dilakukan secara internal melalui mekanisme berjenjang, mulai dari staf, kepala seksi, sekcam hingga camat. Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap awal tahun juga menjadi bagian dari proses perencanaan yang mendasari arah komunikasi dan evaluasi pelayanan. Selain itu, media sosial seperti WhatsApp grup resmi kecamatan digunakan untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan, pelayanan, dan prosedur administrasi secara cepat dan luas. Hal ini mencerminkan adanya tujuan komunikasi yang diarahkan untuk memperkuat koordinasi internal serta menjangkau masyarakat secara lebih efektif. Namun, dari sisi eksternal, proses perencanaan tujuan komunikasi masih belum melibatkan masyarakat secara optimal. Warga cenderung menerima informasi dalam bentuk aturan yang sudah jadi, tanpa keterlibatan dalam proses perumusan tujuan. Penyampaian informasi pun sering kali menggunakan bahasa formal dan media yang kurang menjangkau semua kalangan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator Plan

belum sepenuhnya responsif dan inklusif. Agar proses perencanaan komunikasi benar-benar menjawab kebutuhan publik, diperlukan penyusunan tujuan komunikasi yang partisipatif, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta saluran komunikasi yang lebih merata dan dialogis.

Hasil wawancara menunjukkan beberapa kelemahan, antara lain:

- Minimnya pelibatan masyarakat secara langsung dalam proses awal penetapan tujuan komunikasi.
- Informasi yang diterima masyarakat bersifat sepihak, hanya berupa pengumuman atau aturan final tanpa ruang diskusi.
- Penggunaan bahasa yang terlalu formal membuat sebagian warga sulit memahami maksud kebijakan.
- Penyampaian pesan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, terutama yang tidak aktif secara digital.

Penetapan tujuan komunikasi di Kecamatan Belawa telah dilakukan secara struktural dan rutin, namun belum sepenuhnya inklusif dan partisipatif. Terdapat kesenjangan antara niat komunikasi pemerintah dan pemahaman masyarakat sebagai penerima layanan. Akibatnya, tujuan komunikasi seperti meningkatkan transparansi, efektivitas pelayanan, dan penyelesaian konflik belum sepenuhnya tercapai.

3. *Execute*

Pelaksanaan komunikasi di Kecamatan Belawa telah dilakukan dengan memanfaatkan berbagai saluran, terutama media sosial seperti WhatsApp dan Facebook, serta komunikasi langsung melalui kegiatan masyarakat. Pesan-pesan yang disampaikan umumnya menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami untuk menjangkau masyarakat luas. Aparatur kecamatan juga menunjukkan fleksibilitas dalam menjelaskan ulang informasi secara langsung kepada warga yang masih bingung. Namun, efektivitas pelaksanaan komunikasi masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan pemahaman terhadap informasi prosedural, pesan

yang terlalu formal, dan minimnya media visual pendukung. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan dalam bentuk pendekatan yang lebih inklusif dan multimodal agar pesan komunikasi benar-benar sampai dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok lanjut usia dan warga dengan keterbatasan literasi.

Pelaksanaan komunikasi di Kecamatan Belawa telah dilakukan dengan memanfaatkan berbagai saluran, terutama media sosial seperti WhatsApp dan Facebook, serta komunikasi langsung melalui kegiatan masyarakat. Pesan-pesan yang disampaikan umumnya menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami untuk menjangkau masyarakat luas. Aparatur kecamatan juga menunjukkan fleksibilitas dalam menjelaskan ulang informasi secara langsung kepada warga yang masih bingung. Namun, efektivitas pelaksanaan komunikasi masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan pemahaman terhadap informasi prosedural, pesan yang terlalu formal, dan minimnya media visual pendukung. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan dalam bentuk pendekatan yang lebih inklusif dan multimodal agar pesan komunikasi benar-benar sampai dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok lanjut usia dan warga dengan keterbatasan literasi.

4. *Measure*

Indikator measure dalam perencanaan komunikasi merujuk pada proses evaluasi terhadap efektivitas strategi komunikasi yang telah dijalankan. Evaluasi ini mencakup sejauh mana pesan yang disampaikan dapat dipahami, diterima, serta mendorong perubahan pengetahuan, sikap, atau perilaku masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara di Kecamatan Belawa, terlihat bahwa unsur evaluasi ini telah diupayakan secara kontekstual, meskipun belum sepenuhnya terstruktur.

Aparatur kecamatan berupaya melakukan penyesuaian media dan gaya komunikasi dengan kondisi sosial masyarakat misalnya dengan mengamati respons warga terhadap pesan di grup WhatsApp atau saat pertemuan tatap muka di kegiatan

desa. Bentuk evaluasi dilakukan secara informal, seperti menilai apakah masyarakat bertanya kembali, memahami informasi yang diberikan, atau melakukan tindakan sesuai pesan yang disampaikan. Ini menunjukkan bahwa measure diterapkan melalui pendekatan responsif dan adaptif. Namun, kurangnya sistem evaluasi berbasis data dan tidak adanya indikator keberhasilan yang terukur menjadi kendala utama. Masyarakat juga menyampaikan bahwa informasi kadang tidak lengkap, bahasanya rumit, atau media yang digunakan tidak menjangkau semua kalangan. Hal ini menandakan bahwa evaluasi belum sepenuhnya menyentuh substansi pemahaman pesan dan efektivitas perubahan perilaku. Dengan demikian, ke depan diperlukan penguatan tahap measure melalui mekanisme pemantauan yang lebih terencana, misalnya dengan survei kepuasan masyarakat, umpan balik tertulis, atau forum evaluasi berkala, agar hasil komunikasi benar-benar sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang inklusif dan transparan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tahap measure atau evaluasi dalam proses perencanaan komunikasi di Kecamatan Belawa dilakukan secara tidak formal namun bersifat adaptif. Aparatur kecamatan telah menggunakan kombinasi saluran komunikasi online dan offline untuk menyampaikan informasi, dengan menyesuaikan kebiasaan dan karakteristik masyarakat setempat. Pemanfaatan WhatsApp, pengumuman di masjid, serta komunikasi langsung dalam kegiatan seperti posyandu menjadi bagian dari strategi yang memperhatikan konteks sosial dan aksesibilitas warga.

Meskipun belum ada sistem evaluasi terstandar, penyesuaian terhadap media dan pendekatan penyampaian informasi menunjukkan adanya upaya untuk mengukur sejauh mana informasi dipahami dan diterima masyarakat. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti ketidaktepatan media, keterbatasan jangkauan pesan, hingga informasi yang kurang lengkap atau tidak tersampaikan dengan jelas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam bentuk evaluasi sistematis dan berbasis data, agar efektivitas komunikasi dapat diukur lebih akurat dan menghasilkan strategi perbaikan ke depan yang lebih tepat sasaran.

5. Report

Tahap report merupakan bagian akhir dari perencanaan komunikasi yang berfungsi untuk mendokumentasikan hasil komunikasi berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan. Dalam konteks pelayanan administrasi di Kecamatan Belawa, tahap ini menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya umpan balik masyarakat. Pemerintah kecamatan mencoba menghimpun tanggapan warga melalui interaksi langsung dan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap akhir tahun.

Namun demikian, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan belum berjalan secara rutin, sistematis, dan menyeluruh. Hasil wawancara menunjukkan bahwa umpan balik belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dan belum ada mekanisme dokumentasi hasil yang jelas dan dapat ditindaklanjuti. Beberapa warga bahkan menyatakan bahwa informasi pemerintah masih membingungkan, yang berarti evaluasi belum berdampak langsung pada perbaikan strategi komunikasi. Dengan demikian, agar proses komunikasi menjadi lebih efektif, reflektif, dan adaptif, perlu adanya penguatan pada tahapan report yakni melalui pelaporan yang terstruktur, partisipatif, dan dilengkapi dengan tindak lanjut nyata berdasarkan hasil evaluasi. Hal ini akan memastikan bahwa proses komunikasi bukan hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi alat perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Model perencanaan komunikasi di Kecamatan Belawa menunjukkan bahwa pada tahap *research*, telah dilakukan observasi dan survei untuk memahami konteks komunikasi, namun masih terbatas dalam jangkauan dan partisipasi masyarakat. Pada tahap *plan*, tujuan komunikasi telah disusun secara struktural melalui SKP dan media internal, namun belum sepenuhnya inklusif karena masyarakat tidak dilibatkan dalam perumusannya. Tahap *execute* mencerminkan pelaksanaan komunikasi yang fleksibel dengan pendekatan online dan offline, namun masih terdapat kendala dalam pemahaman pesan dan keterbatasan media pendukung. Selanjutnya, tahap *measure* menunjukkan bahwa evaluasi dilakukan secara informal dan adaptif, tetapi belum

didukung oleh indikator terukur dan sistem evaluasi yang konsisten. Terakhir, pada tahap report, pelaporan umpan balik belum dilakukan secara menyeluruh dan rutin, sehingga belum mampu mendorong perbaikan strategi komunikasi secara optimal. Keseluruhan proses menunjukkan perlunya penguatan pada aspek inklusivitas, sistematika, dan keberlanjutan agar komunikasi publik dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Konflik tujuan muncul akibat perbedaan ekspektasi dan lemahnya koordinasi antarpegawai, konflik peran disebabkan oleh ketidakjelasan pembagian tugas dan komunikasi internal yang tidak seragam, sedangkan konflik nilai berasal dari perbedaan pendekatan dan prinsip pelayanan antarpetugas. Jika dilihat melalui model perencanaan komunikasi dan unsur-unsur peristiwa komunikasi, permasalahan utama terletak pada lemahnya analisis situasi, ketidaktepatan tujuan dan pesan komunikasi, terbatasnya saluran komunikasi, kurangnya evaluasi, serta belum adanya mekanisme umpan balik yang sistematis. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan perencanaan komunikasi yang lebih partisipatif, terstruktur, dan kontekstual agar komunikasi publik dapat berjalan efektif, mencegah konflik, dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Perencanaan komunikasi dalam mengatasi konflik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa berjalan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya komunikasi melalui media online dan tatap muka, proses tersebut belum sepenuhnya didasarkan pada analisis situasi yang menyeluruh, tujuan yang jelas, pesan yang tepat sasaran, saluran komunikasi yang merata, serta evaluasi yang sistematis. Konflik yang terjadi sebagian besar disebabkan oleh kurangnya kejelasan informasi, keterlambatan penyampaian pesan, tidak meratanya distribusi informasi, dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses komunikasi. Selain itu, komunikasi yang bersifat satu arah tanpa ruang dialog memperburuk kesenjangan pemahaman antara aparaturnya dan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, Kecamatan Belawa perlu merancang perencanaan komunikasi yang lebih partisipatif, kontekstual, dan adaptif. Hal ini mencakup peningkatan kualitas analisis situasi, penetapan tujuan yang inklusif, pemilihan pesan yang mudah dipahami, pemanfaatan saluran komunikasi yang lebih beragam, serta evaluasi berbasis umpan balik masyarakat. Dengan perencanaan yang

tepat, komunikasi dapat menjadi jembatan antara pemerintah dan warga, sekaligus sebagai solusi untuk mencegah dan mengurangi konflik pelayanan publik di masa depan.

B. Saran

1. Pemerintah kecamatan perlu mengembangkan mekanisme evaluasi komunikasi yang lebih sistematis dan rutin, seperti survei kepuasan masyarakat yang tidak hanya fokus pada layanan, tetapi juga mencakup aspek efektivitas penyampaian informasi. Evaluasi ini sebaiknya dilakukan secara berkala dan menyeluruh untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan benar-benar dipahami dan berdampak pada perilaku masyarakat.
2. Diperlukan penyusunan standar pesan dan pedoman komunikasi yang dapat digunakan secara konsisten oleh seluruh aparatur pemerintahan desa dan kecamatan. Hal ini penting agar informasi tidak membingungkan dan dapat mengurangi potensi konflik akibat miskomunikasi. Panduan ini juga perlu disesuaikan dengan karakteristik media yang digunakan baik digital maupun konvensional.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan kajian lebih lanjut mengenai cara menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik dengan pendekatan perencanaan komunikasi konflik yang lebih dalam dan komprehensif. Penelitian tersebut dapat fokus pada perancangan model strategi komunikasi konflik yang praktis, berdasarkan kearifan lokal masyarakat serta kondisi sosial dan budaya setempat, sehingga lebih cocok dan bisa disesuaikan dengan karakteristik masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim, n.d.

Anam, Hoirul, and Ratu Kusumawati. "Bentuk-Bentuk Komunikasi Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Implementasinya Terhadap Kehidupan Masyarakat." *Journal of Da'wah* 2, no. 2 (2023): 231–256.

Alamsyah, Ali, Kusumadinata Dan, and Maria Fitriah. "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga." *Jurnal ASPIKOM* 2, no. 2 (2021): 225–38.

Ashal, Rezeky Ana. "Manajemen Konflik ASN Dalam Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan." *Civil Service Journal* Volume 15 (2021).

Ayuh, Eceh Trisna, and Susi Nurfitriani. "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu." *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 1, no. 1 (2019): 41–47.

Aziz, Ibnu Abdul, and A. Biografi. "Manusia, Materialisme Dialektis-Historis, Dan Kelas Sosial Dalam Pandangan Karl Marx." *Filsafat Manusia: Memahami Manusia Sebagai Homo Complexus* (2024): 78.

Arie Purnomo, "Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintahan Di Indonesia," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial* 3, no. 2 (2018), <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.111>.

Anne Gregory, *Planning and Managing Public Relations Campaigns: A Strategic Approach*, 3rd ed. (London: Kogan Page, 2010).

Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi (Edisi Kedua)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.

Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2017.

Fazarusda, Azka, and Heni Indrayani. "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang." *IMPRESI* 1, no. 1 (2020): 1. <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i1.41147>.

Hariyanto, Didik. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Grassindo, 2021.

<https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>.

Ida Ayu Gde Wulandari. “Membentuk Komunikasi Efektif Dalam Manajemen Konflik.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 2 (2020).

Joyce Hocker dan William Wilmot. *Interpersonal Conflict*. 2nd ed. Wm. C. Brown, 1985, 2007.

Manaf, Abdul. “Good Governance Dan Pelayanan Publik.” *Modul Materi Good Governance dan Pelayanan Publik* 1 (2016).

Kantiningrum, Diajeng Dara Ayu, and Nurkhasanah. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. OSF Preprints, 2020.

Karisna, Nila Noer. “Komponen Filsafat Dalam Ilmu Komunikasi.” *Indonesian Journal of Islamic Communication* 1, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.35719/ijic.v1i2.156>.

Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Lajnah Pentashihann Mushaf Al-Qur'an, 2019), n.d.

Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Berbasis Analisis*, 2019.

Na'im, Zaedun. “Manajemen Konflik Dalam Perspektif Islam.” *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2021): 222–46. <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.720>.

Pemila, Osadhani Rahma, and Yanuar Luqman. “Manajemen Konflik Komunikasi Dalam Proses.” *Interaksi Online* 10, no. 3 (2022).

Purnomo, Arie. “Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintahan Di Indonesia.” *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial* 3, no. 2 (2018). <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.111>.

Rifa'i, Akhmad. “Konflik Dan Resolusinya Dalam Perspektif Islam.” *Millah* ed, no. khus (2010): 171–86. <https://doi.org/10.20885/millah.ed.khus.art10>.

Rusmini. “Psikologi Manajemen.” *Edisi Revisi, Trigenda Karya, Bandung*, 2017, 290.

Saputro, Hendra Nugroho. “Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik.” *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* 26, no. 1 (2023).

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Bumi Aksara, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sujana, Bima Aditya. “Dinamika Komunikasi Dalam Menghadapi Adaptasi Budaya.” *Studia Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi* 4, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.47995/jik.v4i1.41>.

Tjoetra, Afrizal, and Triyanto -. “Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Sebagai Pendekatan Pengelolaan Konflik Dalam Masyarakat.” *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis* 5, no. 1 (2020).

Usman Husaini. “Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan / Husaini Usman,” 2013, 465–532.

Wiryanto, Wisber. “Pengembangan Tipologi Inovasi Pelayanan Publik: Studi Layanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia.” *INOVASI: Jurnal Politik dan Kebijakan* 18, no. 1 (2021).

. “Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia.” *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 3, no. 1 (2019).

Hasil Wawancara

Arifuddin Arman, wawancara, Kabupaten Wajo, Selasa 3 Juni 2025.

Andi Muhadrah, wawancara, Kabupaten Wajo, Rabu 4 Juni 2025.

Sabriah, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

Marda, wawancara, Kabupaten Wajo, Kamis 5 Juni 2025.

LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1102/In.39/FUAD.03/PP.00.9/05/2025

20 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. Kepala Daerah Kabupaten Wajo
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Wajo
di
KAB. WAJO

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : PUTRI MEGA PRATIWI
Tempat/Tgl. Lahir : BELAWA, 30 September 2002
NIM : 2120203870233032
Fakultas / Program Studi : Ushuluddin, Adab dan Dakwah / Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : DUSUN MENGE KEC. BELAWA KABUPATEN WAJO

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kepala Daerah Kabupaten Wajo dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERENCANAAN KOMUNIKASI KONFLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 20 Mei 2025 sampai dengan tanggal 20 Juni 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP 196412311992031045

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jend. Ahmad Yani Nomor 33 Sengkang, 90914, Telp (0485) 323549
 www.dpmptsp.wajokab.go.id, dpmptsp.wajokab@gmail.com

IZIN PENELITIAN / SURVEY
NOMOR : 3742/IP/DPMPTSP/2025

Membaca : Surat Permohonan **PUTRI MEGA PRATIWI** Tanggal **21 Mei 2025** Tentang Penerbitan Izin Penelitian/Survey

Mengingat :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Peraturan Bupati Wajo Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo
4. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan.

Memperlihatkan :

1. Surat dari FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH Nomor : B-1102/In.39/PUAD.03/PP.00.9/05/2025 Tanggal 20 Mei 2025 Perihal IZIN PENELITIAN
2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor 00320/IP/TIM-TEKNIK/V/2025 tanggal 20 Mei 2025 Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey

Menetapkan : Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY Kepada :

Nama	: PUTRI MEGA PRATIWI
Tempat/Tanggal Lahir	: Belawa , 30 September 2002
Alamat	: Menge, Kecamatan Belawa
Perguruan Tinggi/Lembaga	: FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
Jenjang Pendidikan	: S1
Judul Penelitian	: PERENCANAAN KOMUNIKASI KONFLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO)
Lokasi Penelitian	: KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO
Jangka Waktu Penelitian	: 21 Mei 2025 s/d 21 Juni 2025

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian/Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut

1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Menanti semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat.

Ditetapkan di : Sengkang
 Pada Tanggal : 22 Mei 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,



M. NARWIS, S.E., M.Si.
 Pangkat: PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. : 196507151994031011

No. Reg : 0372/IP/DPMPTSP/2025
Retribusi : Rp.0.00



PEMERINTAH KABUPATEN WAJO

KECAMATAN BELAWA

Jl. Olah Raga No. 3 Menge Telp. 0421-3583333 Fax. 0421-3583333 KodePos 90953

SURAT KETERANGAN

Nomor : 380/004/2025/Blw

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Kecamatan Belawa Kab. Wajo,
menerangkan bahwa :

Nama : PUTRI MEGA PRATIWI
Tempat/Tanggal Lahir : Belawa, 30 September 2002
Alamat : Menge, Kecamatan Belawa
Universitas/Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PARE-PARE
Lama Penelitian : 20 Mei s/d 20 Juni 2025

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada kantor Kecamatan
Belawa Kabupaten Wajo dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul :

"PERENCANAAN KOMUNIKASI KONFLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN BELAWA
KABUPATEN WAJO)"

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Menge, 20 Juni 2025



ARIFUDDIN ARMAN, S. Kom., S.H., M.Si

Pangkat: Pembina Tingkat I

NIP. 19790317 200801 1 010



DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
NOMOR : B-3438/in.39/FUAD.03/PP.00.9/10/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 16 Oktober 2024 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 3438 Tahun 2024, tanggal 16 Oktober 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
 - Menunjuk saudara: **Nurhakki, M.Si.**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : PUTRI MEGA PRATIWI
NIM : 2120203870233032
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Penelitian : PERENCANAAN KOMUNIKASI KONFLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO)
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 16 Oktober 2024

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP 196412311992031045

SKRIPSI_PUTRI_MEGA_PRATIWI_revisi-1753162524663

ORIGINALITY REPORT

16%	15%	8%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpare.ac.id Internet Source	6%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
3	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	1%
4	repository.unibos.ac.id Internet Source	1%
5	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1%
6	123dok.com Internet Source	<1%
7	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%
8	jurnalaspikom.org Internet Source	<1%
9	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
10	dspace.univ-alger3.dz Internet Source	<1%
11	www.scribd.com Internet Source	<1%
12	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARIFUDDIN ARMAN, S.Kom., SH, M. Si

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Camat

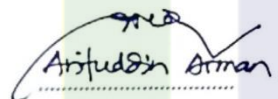
Agama : Islam

Alamat : Jl. Maran No. 89. Sangkang.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Putri Mega Pratiwi yang sedang melakukan penelitian berjudul "Perencanaan Komunikasi Konflik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Belawa, 3 Juni 2025


Arifuddin Arman.


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANDI MUHADDAH AS, ST. M. Si

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Kepala Seksi Perencanaan dan Pembangunan .

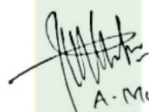
Agama : Islam

Alamat : Menge

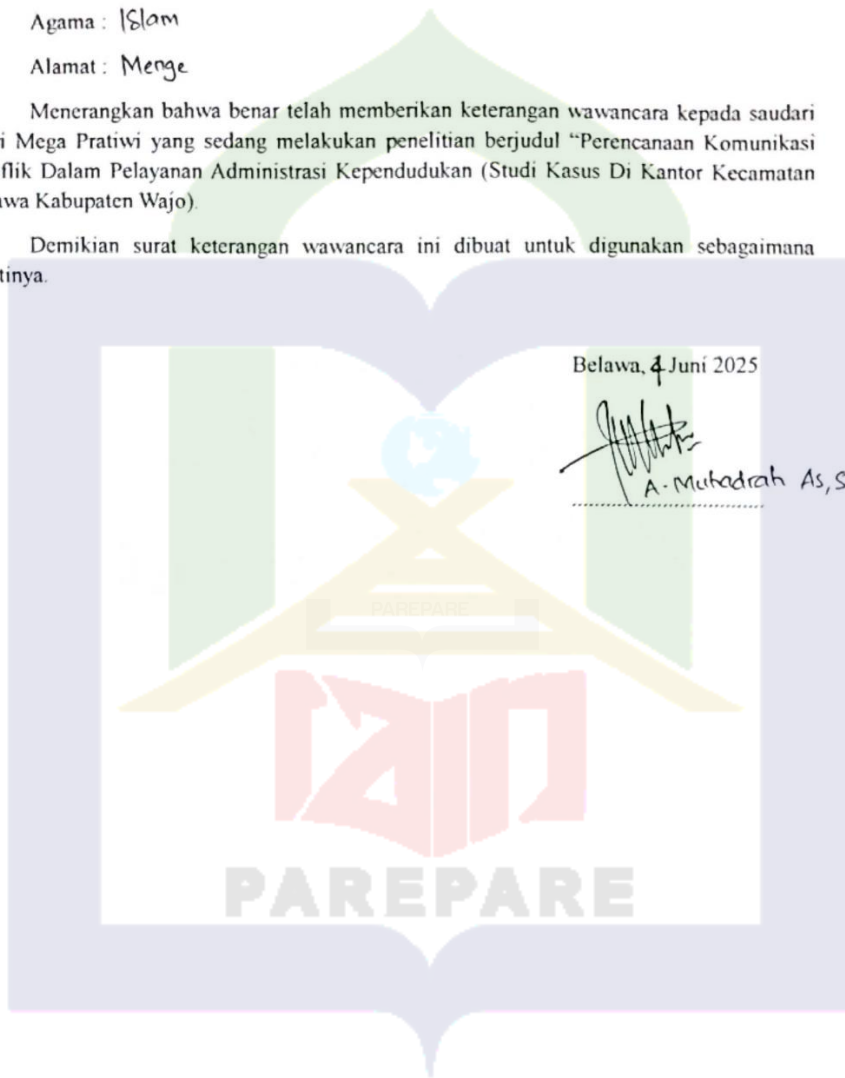
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Putri Mega Pratiwi yang sedang melakukan penelitian berjudul “Perencanaan Komunikasi Konflik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Belawa, 4 Juni 2025



A. Muhaddah As, ST. M. Si



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SABRIA

Jenis Kelamin : Perempuan

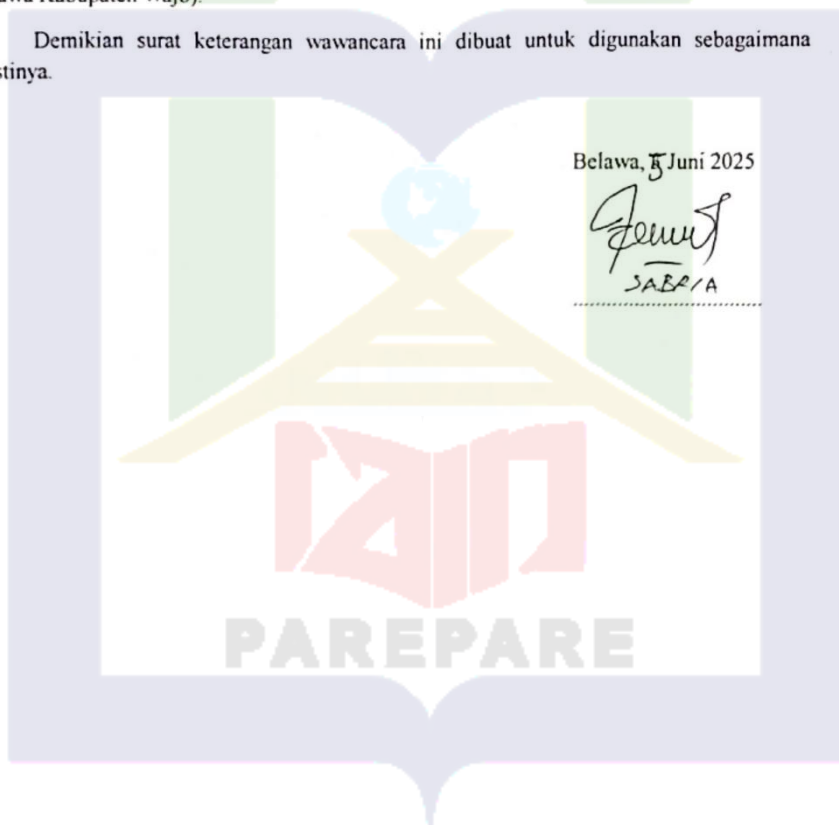
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Agama : Islam

Alamat : Menge

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Putri Mega Pratiwi yang sedang melakukan penelitian berjudul "Perencanaan Komunikasi Konflik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marda

Jenis Kelamin : Perempuan

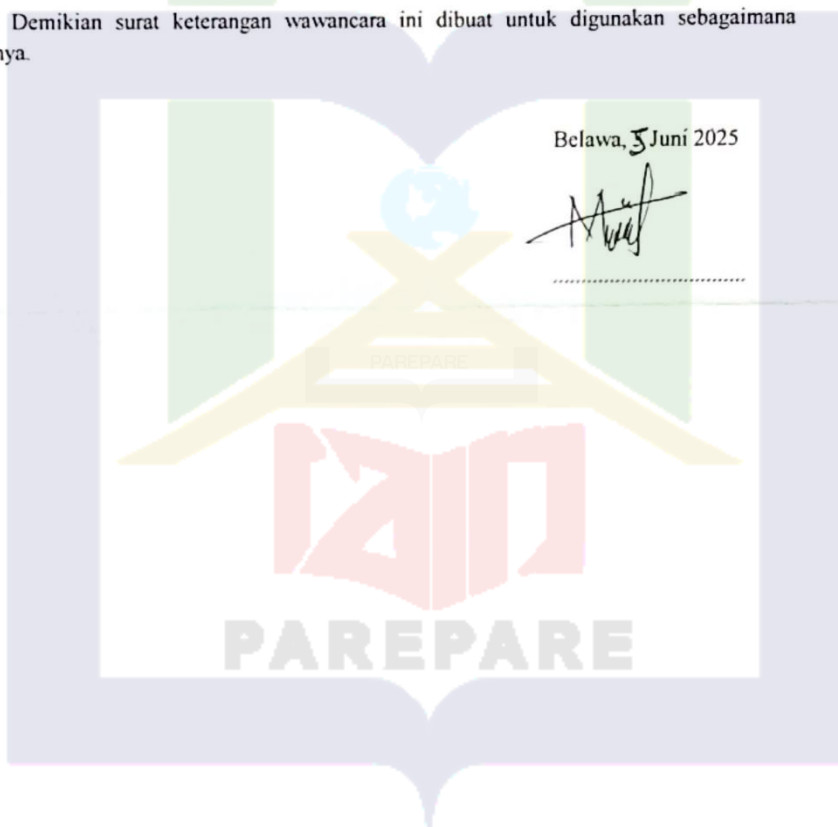
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Agama : Islam

Alamat : Menge

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Putri Mega Pratiwi yang sedang melakukan penelitian berjudul "Perencanaan Komunikasi Konflik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo).

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH Jl. Amal Bakti No.8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : PUTRI MEGA PRATIWI

NIM : 2120203870233032

FAKULTAS : FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

PROGRAM STUDI : KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

JUDUL : PERENCANAAN KOMUNIKASI KONFLIK DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten
Wajo)

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara merupakan panduan sistematis yang berisi daftar pertanyaan atau topik yang akan ditanyakan kepada informan guna memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. "Perencanaan Komunikasi Konflik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan" di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo", pedoman ini dirancang sesuai dengan Indikator model perencanaan komunikasi lima langkah, yaitu:

(1) *Research*, yang bertujuan mengidentifikasi sumber konflik; (2) *Plan*, yang menentukan target yang ingin dicapai; (3) *Excute*, yang merumuskan pesan-pesan kunci; (4) *Measure*, yang memilih media atau cara yang paling efektif; dan (5) *Report*, yang bertujuan mengukur efektivitas langkah-langkah yang telah diambil dalam mengelola konflik tersebut. Kemudian Adapun indikator komunikasi konflik yang digunakan adalah: (1) Konflik Tujuan, (2) Konflik Peranan, (3) Konflik Nilai, (4) Konflik Kebijakan.

Fokus: Perencanaan Komunikasi Konflik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan
Lokasi: Kantor Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo

I. Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah

1. Research

- Apakah pernah dilakukan survei atau wawancara kepada masyarakat untuk mengetahui kendala mereka dalam mengakses layanan Adminduk?
- Bagaimana bentuk forum dialog atau konsultasi publik yang rutin dilakukan? Apa saja masukan dari masyarakat yang sering muncul?

2. Plan

- Bagaimana proses penyusunan tujuan dalam pelayanan Adminduk? Apakah melibatkan staf dan masyarakat?
- Bagaimana cara menyosialisasikan tujuan pelayanan kepada seluruh pegawai dan perangkat desa?

3. Excute

- Media apa saja yang digunakan untuk menyampaikan prosedur pengurusan dokumen kependudukan?
- Apakah pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh masyarakat? Adakah contoh pesan yang dianggap efektif?

4. Measure

- Saluran komunikasi apa saja yang digunakan untuk menjangkau masyarakat (online dan offline)?
- Apakah penyebaran informasi sudah disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat setempat?

5. Report

- Apakah ada upaya untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat setelah kegiatan komunikasi dilakukan?
- Seberapa rutin dilakukan evaluasi terhadap media dan strategi komunikasi yang telah digunakan?

II. Komunikasi Konflik

1. Konflik Tujuan

- Apakah semua pegawai memiliki pemahaman dan komitmen yang sama terhadap tujuan pelayanan?
- Bagaimana proses koordinasi antar pimpinan dan staf untuk menyatukan arah kerja?

2. Konflik Peran

- Apakah pembagian tugas antar pegawai sudah jelas? Bagaimana SOP diberlakukan?
- Ketika terjadi perubahan kebijakan atau tugas, bagaimana proses penyampaian?

3. Konflik Nilai

- Bagaimana sikap pegawai dalam melayani masyarakat yang berasal dari latar belakang budaya berbeda?
- Apakah ada upaya dari instansi untuk mendorong saling menghargai pandangan pribadi dalam tim kerja?

4. Konflik Kebijakan

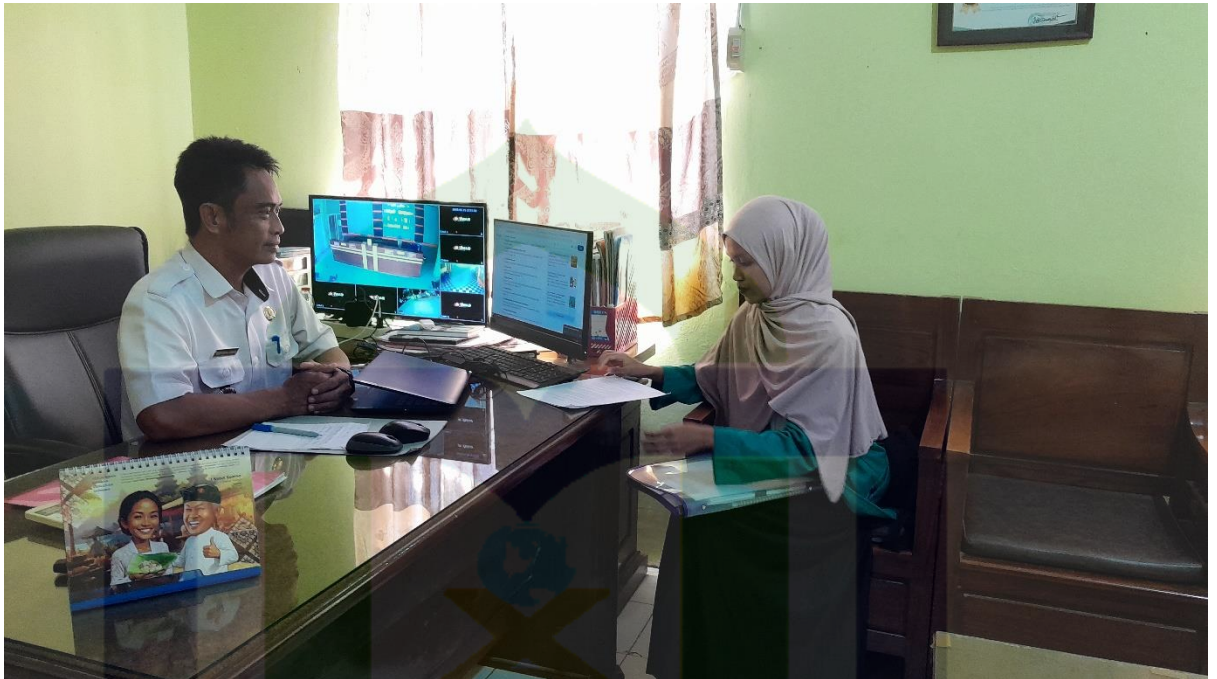
- Bagaimana keputusan tentang kebijakan bisa dirumuskan?
- Dalam konsep kebijakan apa permasalahan dalam perumusan keputusan?

Parepare, 06 Mei 2025

Mengetahui
Pembimbing Utama


Nurhakki, M.Si
NIP. 197706162009122001

**DOKUMENTASI
CAMAT BELAWA**



KEPALA SEKSI PEREKONOMIAN DAN PEMBANGUNAN



MASYARAKAT I



MASYARAKAT II



BIODATA PENULIS

Penulis bernama lengkap Putri Mega Pratiwi, lahir di Belawa, 30 September 2002. Merupakan anak ke empat dari 4 bersaudara. Penulis lahir dari pasangan ayah M. Agus dan ibu Rosmiati. Penulis memulai pendidikannya pada tahun 2009 di SD Aisyiyah Belawa. Kemudian melanjutkan jenjang pendidikan di SMP Muhammadiyah Belawa dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Wajo. Penulis melanjutkan studinya ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri Parepare pada tahun 2021 dengan mengampuh program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Penulis pernah melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Makassar dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Limboro Kabupaten Polewali Mandar.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos), penulis mengajukan tugas akhir berupa tugas skripsi yang berjudul **“Perencanaan Komunikasi Konflik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo)”**.