

**Skripsi**

**EFEKTIFITAS LAYANAN PUBLIK LUAR JARINGAN DAN  
DALAM JARINGAN DI KANTOR KELURAHAN  
WATANG SUPPA**



**Oleh :**

**SAENAL**

**NIM: 15.3100.037**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2021**

**EFEKTIFITAS LAYANAN PUBLIK LUAR JARINGAN DAN  
DALAM JARINGAN DI KANTOR KELURAHAN  
WATANG SUPPA**



**Oleh:**

**SAENAL**

**NIM 15.3100.037**

Skripsi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2021**

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Publik Luring dan Daring di Kantor Kelurahan Watang Suppa  
Nama Mahasiswa : Saenal  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.3100.037  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK Rektor IAIN Parepare  
Nomor: B.818/In.39.7/07/2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Nurhakki, S.Sos., M.Si. (.....)  
NIP : 19770616 200912 2 001  
Pembimbing Pendamping : Nahrul Hayat, M.I.Kom. (.....)  
NIP : 199011302 018011 001

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

  
Dr. A. Nur Adam, M.Hum  
NIP : 19641231 199203 1 045

**PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Publik Luring dan Daring  
di Kantor Kelurahan Suppa

Nama Mahasiswa : Saenal

Nomor Induk Mahasiswa : 15.3100.037

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Rektor IAIN Parepare  
B 2256/In.39. 7/PP.00.9/10/2021

Tanggal Kelulusan : 15 Oktober 2021

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Nurhakki, S.Sos., M.Si.	(Ketua)	(.....)
Nahrul Hayat, M.I.Kom.	(Sekertaris)	(.....)
Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Dr. Zulfah, M.Pd.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui;  
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. A. Nurkadam, M.Hum  
NIP. 19641231 199203 1 045

## KATA PENGANTAR

### الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT berkat hidayah, taufik dan rahmat-Nya, dan tak lupa peneliti haturkan salawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya dan para sahabat yang telah membimbing umat manusia ke alam terang benderang, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Peneliti menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Sakiah dan Ayahanda Muh. Toaha tercinta, saudara-saudaraku yang saya sayangi dan pihak keluarga lainnya yang telah mendidik dan memberikan do'a tulusnya, sehingga peneliti mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik.

Selain itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih terkhusus kepada Ibu Nurhakki, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing Utama dan Bapak Nahrul Hayat, M.I.Kom. selaku Pembimbing Pendamping yang tiada hentinya-hentinya memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang telah memberikan dukungan, baik yang berbentuk moral dan material. Selanjutnya peneliti juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Bapak Dr. H. Abdul Halim K., M.A. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi Mahasiswa.
3. Ibu Nurhakki, S.Sos., M.Si. Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam untuk semua ilmu serta motivasi berprestasi yang telah diberikan kepada peneliti.
4. Bapak/Ibu Dosen dan jajaran staf administrasi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
5. Kepala perpustakaan dan jajaran pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah membantu dalam pencarian referensi pada skripsi ini.
6. Terkhusus kepada Bapak Dr. M. Nasri H, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik atas arahan dan bimbingan kepada peneliti selama kuliah di IAIN Parepare, Ibu Nurhakki, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Utama dan Bapak Nahrul Hayat, M.I.Kom. selaku Pembimbing Pendamping atas segala bantuan dan bimbingan ilmu, motivasi, nasehat dan arahan yang telah diberikan selama mengerjakan skripsi ini.
7. Keluarga besar Angkatan Komunikasi dan Penyiaran Islam 2015 yang telah berjuang bersama peneliti, saling memberikan semangat dan dukungan.
8. Masyarakat Kelurahan watang Suppa Kabupaten Pinrang yang mau menerima peneliti untuk meneliti dan meluangkan waktunya untuk peneliti.

9. Orang tua peneliti Muh.Toaha dan Sakiah tercinta yang telah menjadi inspirator terbaik, meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
10. Rekan seperjuangan, Yunarsi. Supiana, S.Sos., Asriadi, S.Sos., Nurhang, S.Sos., Muh Akbar, S.Sos., Muh. Aidil Zainuddin S.Sos., Risma S.Sos., Arwin S.Sos., Herminda S.Sos., Nasrul S.Sos., Rahmat, Anugerah, dan Rezki yang telah memberikan banyak masukan dan meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya peneliti menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 15 Juni 2021  
Penulis,



**SAENAL**  
**15.3100.037**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Saenal  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.3100.037  
Tempat/Tgl. Lahir : Barakasanda 18 Februari 1996  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Publik Luar Jaringan dan  
Dalam Jaringan di Kantor Kelurahan Watang  
Suppa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri dan jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan, plagiat atas keseluruhan skripsi kecuali tulisan yang sebagai bentuk acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 15 Juni 2021

Penulis,



**SAENAL**  
**15.3100.037**

## ABSTRAK

**SAENAL.** *Efektifitas Layanan Publik Luar Jaringan dan Dalam jaringan Di Kantor Kelurahan Watang Suppa* (dibimbing oleh Nurhakki dan Nahrul Hayat).

Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu berkaitan dengan dan tanggung jawab aparatur pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Watang Suppa serta efektifitas komunikasi pelayanan berbasis luar jaringan dan dalam jaringan dimasa pandemi

Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dimana penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Penelitian deskriptif dapat pula diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi, atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian.

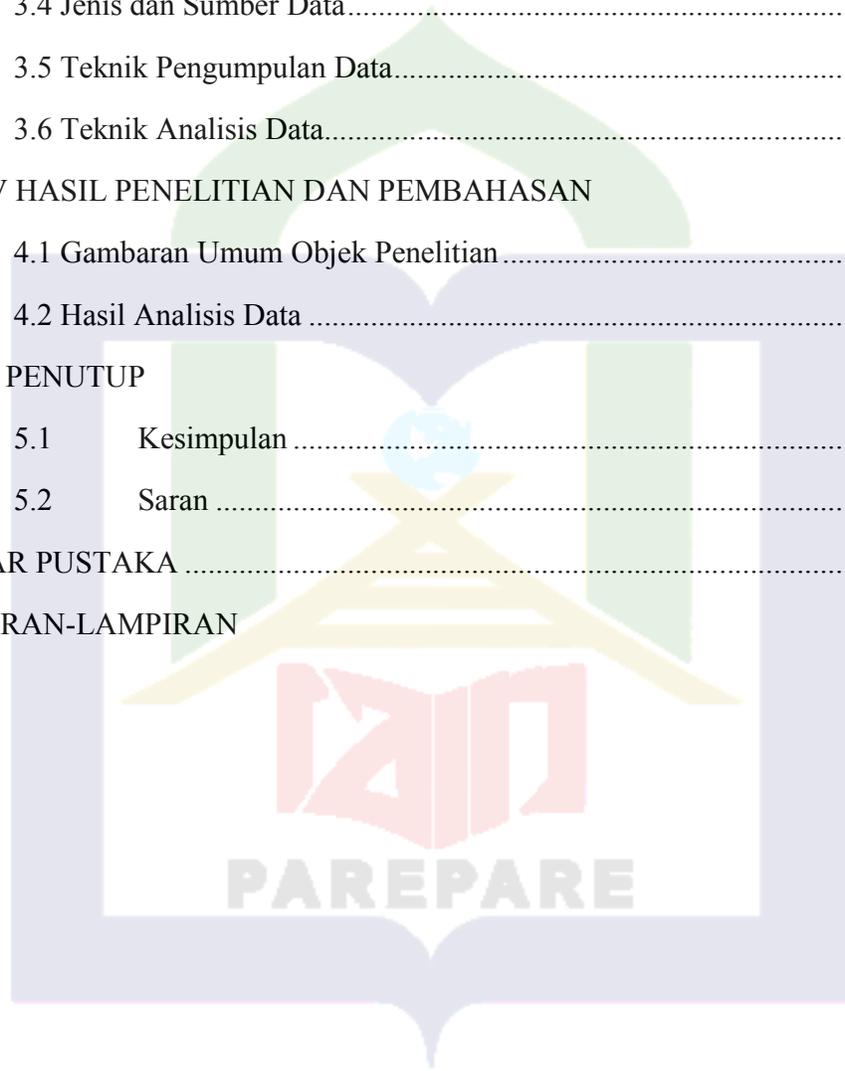
Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik pada kantor kelurahan Watang Suppa berjalan dengan kurang efektif dikarenakan dari berbagai aspek, antara lain kurangnya fasilitas dan prasarana di Kantor Kelurahan Watang Suppa serta minimnya pengetahuan masyarakat akan teknologi membuat pelayanan berbasis daring mengalami kendala. Kedua, efektifitas layanan publik luring dan daring dikantor kelurahan Watang Suppa lebih efektif dengan sistem layanan luar jaringan sebab dalam pelayanan luring masyarakat dapat langsung mengajukan permohonannya dan dapat mengeluhkan pendapatnya kepada petugas pelayanan, dan apabila petugas membutuhkan data yang lebih lengkap bisa langsung menanyakannya kepada masyarakat tanpa harus menunggu balasan email warga dan adapun kelebihan dari pelayanan daring bisa mengefisienkan waktu, atau dialogis sehingga tidak membutuhkan selang dan waktu lama dalam mendapatkan informasi.

**Kata Kunci** :Efektivitas, Komunikasi, Layanan Publik

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian .....	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	9
2.2.1 Teori Informasi.....	9
2.2.2 Teori Hubungan Sosial .....	11
2.3 Tinjauan Konseptual .....	14
2.4 Bagan Kerangka Pikir.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.3 Fokus Penelitian.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.2 Hasil Analisis Data .....	38
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	56
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.	Dokumentasi	Lampiran



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lamp</b>	<b>Lampiran-Lampiran</b>
1.	Surat Izin Melakukan Penelitian Dari IAIN Parepare
2.	Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
3.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
4.	Instrumen Wawancara
6.	Keterangan Bukti Wawancara
7.	Dokumentasi
8.	Biografi Penulis

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Komunikasi juga merupakan hal penting yang tidak bisa lepas dari seluruh bidang kehidupan manusia. Tiap orang yang melakukannya sepanjang rentang kehidupannya karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang selalu bergantung pada manusia lain. Sehingga satu-satunya cara dan alat yang digunakan agar tetap bisa saling berhubungan adalah komunikasi, baik itu melalui komunikasi tatap muka maupun komunikasi melalui saluran yang disebut media massa.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari individu kepada individunya melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang dimaksud atau yang diinginkan oleh kedua belah pihak. Komunikasi yang sering dilakukan didalam organisasi maupun di luar organisasi, apakah organisasi tersebut berbentuk lembaga pendidikan maupun organisasi diluar lembaga pendidikan, baik komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), ataupun berkelompok (*group communication*), hingga komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Kehidupan organisasi tidak mungkin dipisahkan dari komunikasi. Komunikasi berperan pada peningkatan kemampuan menjawab dan mengantisipasi perubahan lingkungan baik di dalam maupun di luar organisasi sesuai dengan perkembangan internal organisasi itu sendiri. Diantara kedua belah pihak (atasan dan bawahan) harus ada komunikasi

dua arah atau komunikasi timbal balik namun bukan hanya itu, dibutuhkan juga komunikasi antar anggota (antar bawahan) maka diperlukan adanya kerja sama dan persaingan dalam mencapai tujuan organisasi tapi tak terelakan akan timbul pertikaian diantara sesama anggota organisasi. Oleh karena itu dibutuhkan akomodasi untuk memberikan solusi sehingga dapat mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi kerjasama, persaingan pertikaian dan akomodasi tersebut terdiri dari hubungan sosial. Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses interaksi adanya suatu keinginan masing-masing individu, untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan.

Pesan yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima dapat dikemas secara verbal dengan kata-kata atau nonverbal tanpa kata-kata. Komunikasi yang pesannya dikemas secara verbal disebut komunikasi verbal, sedangkan komunikasi yang pesannya dikemas secara nonverbal disebut komunikasi nonverbal. Jadi, komunikasi verbal adalah penyampaian makna dengan menggunakan kata-kata, baik tulisan maupun lisan, sedang komunikasi nonverbal tidak menggunakan kata-kata komunikasi sehari-hari 35% berupa komunikasi verbal dan 65% berupa komunikasi nonverbal.<sup>1</sup>

Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan bertanggung jawab aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai

---

<sup>1</sup>Agus M. Harjana, Komunikasi Interpersonal (Yogyakarta: Kanesus, 2003), h. 22.

prinsip-prinsip *good governance*, adapun layanan yang dibutuhkan masyarakat yaitu pengurusan surat keterangan kependudukan (KTP), surat izin keramaian, surat pengantar pernikahan, surat izin membangun, surat pelunasan pajak bumi dan bangunan (PBB) dan sebagainya. Seperti sekarang ini terdapat dua pelayanan yaitu pelayanan luring dan daring, pelayanan luring biasanya dilakukan secara langsung atau bertatap muka pelayanan ini biasanya terjadi komunikasi secara langsung antara masyarakat dan petugas pelayanan, seperti pada saat masyarakat ingin membuat surat izin keramaian, mengurus surat pengantar surat tanda penduduk (KTP) dan lain-lain. Sedangkan pelayanan secara daring biasa berupa situs web yang di sebarakan kepada masyarakat seperti contohnya sensus penduduk, pelayanan ini biasanya berupa petunjuk dan cara mengisi data yang ada di situs web yang telah disediakan, secara tidak langsung pelayanan ini tidak bertatap muka dan tidak adanya komunikasi secara langsung.

Prosedur pelayanan luring seperti membagikan surat edaran rumah ke rumah, Pemohon layanan harus datang ke kantor Kelurahan untuk mengetahui prosedur layanan, mengantri dalam mendapatkan layanan, sehingga proses layanan membutuhkan waktu yang sering kali melebihi standar waktu maksimal yang telah ditetapkan. Ketidak pastian selesainya layanan yang tertunda pada hari-hari berikutnya juga sering terjadi akibat tidak adanya mekanisme untuk memantau progres penyelesaian layanan. Petugas layanan juga tidak dapat secara leluasa bekerja dalam memberikan layanan karena harus berada pada tempat dan waktu yang telah ditetapkan.

Berbeda dengan pelayanan menggunakan digital atau secara online lebih memudahkan pekerjaan petugas layanan dan pemohon layanan, pelayanan digital adalah pelayanan yang dilakukan dengan cara media online. Seperti dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat berupa layanan pembuatan berbagai jenis surat rekomendasi dan surat keterangan secara online, seperti itu lah cara pemerintah mempermudah pelayanan dengan menggunakan pelayanan digital

Pada kenyataannya dari sekian banyak permasalahan pelayanan komunikasi yang terjadi di kelurahan yang ada di kecamatan Suppa sebagaimana hasil observasi awal peneliti mengamati bahwa salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan adalah kemampuan petugas layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat karena komunikasi. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari cara petugas memberi layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan.

Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti salah satu instansi pelayanan publik di kelurahan Watang Suppa yang berlokasi di Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang. Berdasarkan permasalahan-permasalahan komunikasi yang terjadi yang disebutkan dilatar belakang, sehingga mengangkat judul penelitian “Efektifitas Layanan Publik Luring dan Daring Di Kantor Kelurahan Suppa”. Hal ini untuk melihat cara komunikasi pelayanan dan publik saat mengurus, ataupun cara mereka melayani masyarakat yang datang mengurus segala keperluan mereka.

Dalam proses pengurusan pelayanan publik itu pasti ada proses komunikasi. Sekarang perkembangan komunikasi dalam layanan itu juga dengan *igovernment*, bahwa layanan masyarakat itu selain luar jaringan juga ada dalam jaringan penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana efektifitas kedua itu dilakukan dalam melakukan pelayanan publik, dan membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektifitas Layanan Publik Luar Jaringan dan Dalam Jaringan Di Kantor Kelurahan Suppa”.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Lurah Watang Suppa?
2. Bagaimana efektifitas komunikasi layanan berbasis luring dan layanan berbasis daring di Kantor Lurah Watang Suppa?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan sub-sub masalah diatas, maka tujuan yang dapat di capai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Lurah Watang Suppa
2. Untuk mengetahui Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Watang Suppa

#### **D. Kegunaan Penelitian**

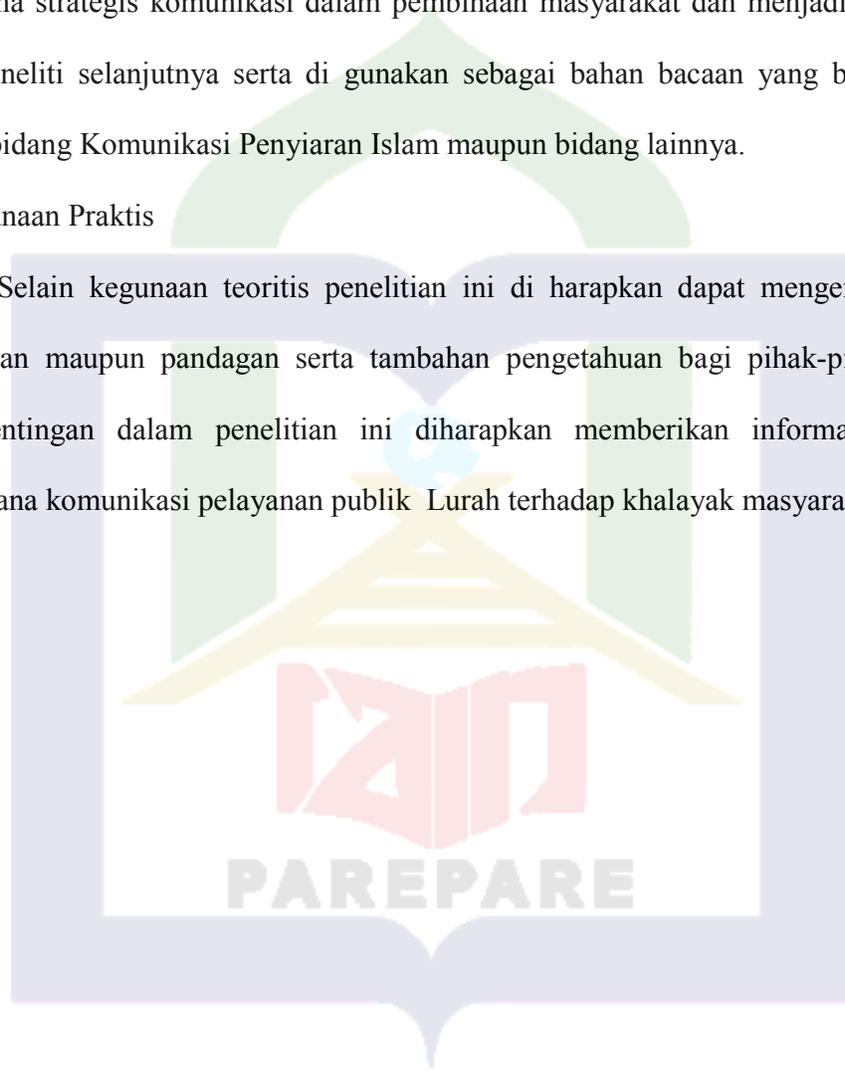
Kegunaan penelitian ini mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis :

### 1. Kegunaan Teoritis

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang bagaimana strategis komunikasi dalam pembinaan masyarakat dan menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya serta di gunakan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dalam bidang Komunikasi Penyiaran Islam maupun bidang lainnya.

### 2. Kegunaan Praktis

Selain kegunaan teoritis penelitian ini di harapkan dapat mengembangkan pemikiran maupun pandangan serta tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini diharapkan memberikan informasi terkait bagaimana komunikasi pelayanan publik Lurah terhadap khalayak masyarakat.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian

Hendrik Pahala Pardede dari Universitas Indonesia Jurusan Ilmu Administrasi Niaga, melakukan penelitian Hubungan Komunikasi Internal dengan Produktivitas Kerja Karyawan Kantor Pos Asia Afrika. Jenis penelitian yang di gunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Dengan hasil penelitian yang di peroleh adalah komunikasi internal dan produktivitas kerja karyawan memiliki hubungan yang sangat kuat. Adapun hubungan tersebut adalah seorang karyawan memerlukan kepercayaan dari karyawan lainnya, adanya hubungan yang baik antara karyawan untuk meningkatkan kondisi kerja yang menyenangkan, kepuasan seseorang bekerja dilihat dari pekerjaan yang disukai karyawan diperusahaan tersebut, komunikasi yang dilakukan secara terus-menerus membuat karyawan di Kantor Pos Asia Afrika bisa memahami pekerjaan dengan baik, dan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan perlu adanya saluran-saluran komunikasi yang baik. Adapun saluran-saluran komunikasi/media komunikasi yang digunakan adalah surat, telepon, memo, dan papan pengumuman. Dengan adanya Media Komunikasi, maka karyawan dapat dibantu dalam melakukan komunikasi yang efektif dan efisien.<sup>2</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian dimana fokus penelitian terdahulu pada peran komunikasi dalam kepuasan

---

<sup>2</sup>Hendrik Pahala Pardede, ‘*Hubungan Komunikasi Internal dengan Produktivitas Kerja Karyawan Kantor Pos Asia Afrika*’ (Tesis; Jurusan Administrasi Niaga : Bandung, 2004)

kerja sedangkan penelitian ini fokus pada peran komunikasi dalam pelayanan publik. Persamaannya terletak pada teori yang digunakan dalam rujukan analisisnya yaitu teori komunikasi.

Ones Gita Cystalia, penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, (2) Faktor dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi dilapangan. Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknisi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan dan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari diskusi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya.

Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya tempat pelayanan termasuk sarana dan

prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan..<sup>3</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian dimana fokus penelitian terdahulu pada kualitas pelayanan sedangkan penelitian terfokus pada efektivitas pelayanan publik. Persamaannya terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Teori Informasi**

Teori informasi adalah studi kuantitas transmisi sinyal.

Teori ini terutama dapat diaplikasikan untuk studi Teknik komunikasi dan teknologi informasi.

Dalam teori komunikasi manusia, teori ini terutama berfungsi sebagai metafora untuk transmisi linier antar-pengirim dan penerima manusia. Meskipun teori informasi memiliki signifikansi historis,

---

<sup>3</sup>Ones Gita Cystalia, “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*” (skripsi serjana; jurusan pendidikan administrasi: Yogyakarta 2015), h.

teori komunikasi manusia kontemporer jarang merujuknya secara langsung.

Teori ini berakar pada fisika, Teknik, dan matematika, membahas ketidakpastian dalam sistem kode, redundansi pesan, kebisingan, kapasitas saluran, dan umpan balik (*feedback*). Entri ini mendefinisikan konsep dasar dari bidang ini, mengaplikasikannya ke komunikasi Bahasa dan manusia, dan meringkaskan gagasan tentang transmisi informasi.

Informasi adalah pengukur ketidakpastian dalam sistem sinyal. Secara kontra-intuitif, teori informasi menyatakan bahwa semakin tinggi informasi dalam suatu sistem, semakin besar ketidakpastiannya.

Ini lantaran semakin banyak informasi akan membutuhkan lebih banyak hal, yang menurunkan kejelasan. Konsep *entropi* adalah titik awal untuk memahami ide yang tampaknya kontradiktif ini.<sup>4</sup>

Informasi dan redundansi sangat berguna dalam mendesain sistem informasi. Teori informasi tidak membahas makna suatu pesan, namun memberi persamaan yang membantu insinyur untuk mencari tahu bagaimana mendapatkan sinyal secara efektif dari satu tempat ke tempat lain. Model dasar transmisi informasi muncul pada 1949 dalam bukuklasik *The Mathematical Theory of Communication*, karya Claude Shannon dan Warren Weaver. Model sederhana ini menggambarkan proses komunikasi dalam delapan bagian: (1) Sumber, (2) Pesan, (3) Transmitter, (4) Sinyal, (5) Saluran (kanal), (6) Penerima, (7) Tujuan, dan (8) Gangguan Kebisingan. Sumber mengirim sinyal dari transmitter melalui saluran ke tujuan melalui penerima. Gangguan kebisingan adalah interferensi yang dapat mengganggu proses ini.

---

<sup>4</sup>Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss. *Ensiklopedia Teori Komunikasi*. (Jakarta: KENCANA 2016), h. 617-618.

Tujuannya adalah agar pesannya dapat disampaikan secara efisien dan akurat. Sinyal harus tiba dengan kondisi yang asli agar bias diuraikan.

#### **a. Informatization Theory**

Informatisasi, istilah yang pertama kali diciptakan di Jepang pada 1960-an dengan sebutan *johoka*, kini digunakan setidaknyala dalam tiga makna: (1) kebijakan atau strategi intensional dengan menggunakan teknologi informasi untuk mempromosikan pembangunan sosioekonomi; (2) penetrasi informasi dan teknologi komunikasi modern ke dalam pemerintahan, industri, dan rumah tangga, dalam pengertian paling luas; (3) perkembangan teknologi informasi, meningkatnya aliran informasi, dan difusi media massa dan Pendidikan di kalangan publik.

Informatisasi sebetulnya memberikan pengaruh dan gambaran kepada masyarakat akan meningkatnya teknologi di masa depannya. Dengan memanfaatkan teknologi, pekerjaan yang kita kerjakan akan lebih mudah dan cepat selesai. Dengan begitu, masyarakat lebih banyak peluang untuk mengerjakan pekerjaan lain. Selain itu, informatisasi juga mempengaruhi perubahan sosial pada masyarakat, dimana masyarakat bias lebih luas aberinteraksi baik masyarakat dalam negeri maupun luar negeri.<sup>5</sup>

## **2. Teori Pola Komunikasi**

Istilah pola komunikasi biasa disebut juga sebagai model tetapi maksudnya sama, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama

---

<sup>55</sup>Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss. *Ensiklopedia Teori Komunikasi*. (Jakarta: KENCANA 2016), h. 619-620.

lain untuk mencapai tujuan. Pola adalah bentuk atau model (lebih abstrak, suatu set peraturan) yang bisa dipakai untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat.

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang cepat, sehingga pesan yang dimaksud bisa dipahami. Pola Komunikasi masyarakat terdiri atas beberapa macam yaitu Pola Komunikasi Linear, Pola Komunikasi Sirkuler, Pola Komunikasi Primer dan Pola Komunikasi Sekunder.<sup>6</sup>

Joseph A.Devito memberikan definisi Komunikasi antar personal sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara kelompok kecil orang-orang, dengan beberapa umpan balik seketika. mengemukakan Komunikasi interpersonal biasanya dihubungkan dengan pertemuan antara dua orang atau lebih yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur.<sup>7</sup>

Komunikasi antar pribadi merupakan Komunikasi dari mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi. Ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya Komunikasi interpersonal. Beberapa hal penyebab terjadinya Komunikasi interpersonal terjadi karena:

- a. Memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan

---

<sup>6</sup>Djamarah, Bahri Syaful. *Pola Komunikasi*. (Jakarta: PT. Reneka Cipta 2004), h.77

<sup>7</sup>Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2000) h.30

- b. Ingin terlibat dalam proses perubahan yang relative tetap.
- c. Ingin berinteraksi hari ini, dapat memahami pengalaman masa lalu dan mangantisipasi masa depan
- d. Ingin menciptakan hubungan baru.<sup>8</sup>

Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.<sup>9</sup>

Pratikto mengemukakan bahwa komunikasi antar pribadi adalah *the sending messeges by one person and the receiving of messegesby another person, or small group of person of persons with some effect and some immediate feedback*. Dari definisi ini tampak bahwa komunikasi antar pribadi terjadi diantara dua orang (diadik) atau dalam suatu kelompok kecil, dalam interaksi tersebut efek dan umpan balik terjadi seketika saat interaksi berlangsung (immediate).<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>*Ibid*

<sup>9</sup>Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2000) h.33

<sup>10</sup>*Ibid*

### 3. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik. Ada beberapa pendapat para ahli mengenai komunikasi efektif, antara lain: Menurut Jalaluddin dalam bukunya *Psikologi Komunikasi* menyebutkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.<sup>11</sup>

Johnson, Sutton dan Harris menunjukkan cara-cara agar komunikasi efektif dapat dicapai. Menurut mereka, komunikasi efektif dapat terjadi melalui atau dengan didukung oleh aktivitas role-playing, diskusi, aktivitas kelompok kecil dan materi-materi pengajaran yang relevan. Meskipun penelitian mereka terfokus pada komunikasi efektif untuk proses belajarmengajar, hal yang dapat dimengerti di sini adalah bahwa suatu proses komunikasi membutuhkan aktivitas, cara dan sarana lain agar bisa berlangsung dan mencapai hasil yang efektif.

Karakteristik komunikasi yang efektif adalah pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik akhirnya

---

<sup>11</sup>Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, ( Bandung ,2009 )

dihasilkan tindakan. Komunikasi yang efektif dipandang sebagai satu hal penting dan rumit. Dianggap penting karena keragaman dinamikanya kehidupan yang biasa terjadi (misalnya bisnis, politik) menghadirkan situasi darurat yang perlu diselesaikan dengan baik, dan ada kecenderungan mengandalkan teknologi komunikasi, dan berbagai kepentingan yang muncul.

Adapun keterampilan yang harus dimiliki dalam melakukan komunikasi efektif adalah keterampilan mendengarkan dan bertanya. Dalam proses komunikasi, seseorang harus mampu mendengarkan dan memahaminya dengan baik. Kemudian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang saling memiliki keterkaitan dan mengarah pada suatu solusi atau ketenangan untuk masing-masing pihak. Sehingga tujuan utama dalam komunikasi yang efektif adalah sebuah solusi, inilah konsep dasar dari komunikasi efektif.

Komunikasi efektif atau dalam bahasa latin sering pula disebut *diplomasi*, perlu dilakukan untuk dapat membangun sebuah kesamaan keinginan dari sebuah informasi yang disajikan. Sehingga tujuan yang ingin diraih dapat dilakukan secara bersama-sama. Apabila pesan diterima oleh pengirim pesan dan dipahami secara efektif maka dapat dikatakan komunikasinya efektif; penerima pesan secara sukarela melakukan tindak lanjut, yang dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal tanpa hambatan.

Sumber dan penerima komunikasi harus memiliki sistem yang sama, jika tidak, komunikasi tidak akan pernah terjadi. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memenuhi tiga persyaratan utama,<sup>12</sup> yaitu:

1. Pesan yang dapat diterima dan dipahami oleh komunikan sebagaimana dimaksud oleh komunikator
2. Ditindak lanjuti dengan perbuatan secara suka rela
3. Meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi

Komunikasi yang efektif menurut Cutlip dan Center, komunikasi yang efektif harus dilaksanakan dengan melalui empat tahap yaitu:

1. Fact finding : Untuk berbicara perlu dicari fakta dan tentang komunikan berkenaan dengan keinginan dan komposisinya.
2. Planning : rencana tentang apa yang akan dikemukakan dan bagaimana mengemukakannya berdasarkan fakta dan data yang diperoleh
3. Communicating : berkomunikasi berdasarkan planning yang telah disusun
4. Evaluation: Penilaian dan analisis untuk melihat bagaimana hasil komunikasi tersebut.

### **C. Tinjauan Konseptual**

#### **1. Konsep Komunikasi**

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum.

---

<sup>12</sup> Abdullah Hanafi, *Memahami Komunikasi Antar Manusia*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1984) Hlm. 87

Sebab komunikasi tidak terbatas pada kata-kata yang terucap belakang, melainkan bentuk dari apa saja interaksi, senyuman, anggukan kepala yang membenarkan hati, sikap badan, ungkapan minat, sikap dan perasaan yang sama.

Alquran menyebutkan komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia,<sup>13</sup> sebagaimana dinyatakan dalam QS. Ar- Rahman (55): 1-4:

الرَّحْمَنُ . عَلَّمَ الْقُرْآنَ . خَلَقَ الْإِنْسَانَ . عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Terjemahannya :

*“Tuhan yang maha pemurah. Yang telah mengajarkan alquran. Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara.”*<sup>14</sup>

Al-Syaukani dalam kitab tafsirnya, Fath al-Qadir menafsirkan”.....” dalam ayat tersebut sebagai kemampuan berkomunikasi. Selain itu, ayat tersebut memberi petunjuk bahwa Allah menciptakan umat manusia dan mengajari apa yang terlintas dihatinya dan terbelik dalam sanubarinya. Oleh karena itu, manusia itu makhluk sosial menurut tabiatnya yang tidak bisa hidup kecuali bermasyarakat dengan sesamanya, maka harus ada bahasa yang digunakan untuk saling memahami sesamanya dan berkomunikasi satu sama lain.<sup>15</sup>Diterimanya pengertian yang sama adalah merupakan kunci dalam komunikasi. Tanpa penerimaan sesuatu dengan pengertian yang sama, maka yang terjadi adalah “dialog antara orang satu”.Istilah

<sup>13</sup>Jalaluddin Rahmat, Islam Aktual (Bandung: Mirzan, 2009), h. 76.

<sup>14</sup>Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, h. 531.

<sup>15</sup>Ahmad Mushthafa al-Maragiy, *Tafsir al-Maragiy* (Mesir : Mushthafa al-Baby al-Halabiy,1972), h. 188.

komunikasi dalam bahasa Inggris *Communication*, berasal dari kata latin, yaitu “*Communication*” yang asal katanya berasal dari kata “*Communis*” yang berarti sama atau sama makna.<sup>16</sup>

Jadi kalau dua orang terlibat komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang digunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan kata lain, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawahkan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan kedua orang itu tadi dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya, selain mengerti bahasa yang dipergunakan, juga makna dari bahasa yang dipercakapkan. Adapun pengertian komunikasi yang dikemukakan oleh Edwar Depari ialah :

*“Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan”*.<sup>17</sup>

Analisis Edwar Depari diatas, menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari dipengaruhi karena adanya gagasan atau pemikiran yang ingin disampaikan kepada orang lain. Namun menurut Carl I. Hovland pengertian komunikasi tidak berhenti pada penyampaian pesan saja melainkan proses dimana

---

<sup>16</sup>Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, h. 9.

<sup>17</sup>Wijaya H.A.W, Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (Cet.VI; Jakarta: Bumi Aksara,2010), hal.1.

seorang individu mengoperkan perangsang untuk mengubah tingkah laku individu-individu yang lain.<sup>18</sup>

Beberapa pengertian komunikasi yang telah dikemukakan oleh pakar komunikasi yang telah dikemukakan oleh pakar komunikasi sangat jelas bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Artinya komunikasi hanya terjadi kalau didukung oleh adanya unsur-unsur komunikasi.

Paradigma *Lasswel Who Say What In Which Channel To Whom Whit What Effect ?* menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu yaitu; Komunikator (*communicator, souce*) atau sumber komunikasi melibatkan semua peristiwa komunikasi sebagai pembuat atau pengirim informasi. Pesan (*message*) yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Media (*channel*) yang dimaksud disini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan sumber kepada penerima. Komunikan (*receiver*) atau penerima adalah pihak yang menjadi sasaran yang dikirim oleh komunikator. Efek (*impact*) adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah penerima pesan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Jalaluddin Rahmat, Psikologi Komunikasi (Cet. XXX; Bandung; Remaja Rosdakarya, 2007), h. 5.

<sup>19</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, h. 10.

Jadi, berdasarkan prediksi Laswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

## 2 Pengertian Komunikasi

Komunikasi menjadi peranan terpenting bagi kehidupan manusia dalam berinteraksi dikehidupannya sehari-sehari. Terutama komunikasi yang terjadi didalam masyarakat terkecil yaitu keluarga. Didalam sebuah komunikasi *feedback* merupakan hal yang diharapkan, untuk mampu mencapai tujuan yang dimaksud dalam berkomunikasi. Komunikasi berasal dari bahasa latin *cum* yaitu kata depan yang berarti dengan, bersama dengan, dan *uni* yaitu kata bilangan yang berarti satu. Dari kedua kata-kata itu terbentuk kata benda *communio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *Communio* yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuhan, gabungan, pergaulan, hubungan. Menurut *J.A Devito* mengartikan bahwa komunikasi merupakan suatu tindakan oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistrosi oleh gangguan terjadi dalam satu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan balik.<sup>20</sup>

Jadi, dapat kita pahami dari penjelasan diatas bahwa komunikasi merupakan suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dangagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti.

---

<sup>20</sup>Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), h. 46.

### 3 Pelayanan Publik

#### a. Pengertian pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimanatingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung inilah yang dinamakan pelayanan.<sup>21</sup>

Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga dapat kita pahami bahwa definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

---

<sup>21</sup>M. Hamdani Pratama, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya)

a) Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- 1.) Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- 2.) Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- 3.) Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungan dengan penasehan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.

#### 4 Konsep Komunikasi Organisasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris *communication*, berasal dari kata Latin, yaitu “*Communication*” yang asal katanya berasal dari kata “*comunis*” yang berarti sama atau sama makna<sup>22</sup>. Atau dengan ungkapan yang lain, melalui komunikasi kita mencoba berbagai informasi, gagasan atau sikap kita dengan partisipan lainnya. Kendala utama dalam berkomunikasi adalah seringkali kita mempunyai makna yang berbeda terhadap lambang yang sama.

Sedangkan istilah organisasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*Organon*” atau dalam bahasa Latin “*organization*” yang artinya adalah kelompok manusia yang berkumpul untuk memenuhi tujuan dari kelompok maupun individual.<sup>23</sup> Strategi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), organisasi adalah

---

<sup>22</sup>Onong Uchajana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, h. 9.

<sup>23</sup>Onong Uchajana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, h. 114.

kesatuan (susunan) yang terdiri dari atas bagian-bagian orang dalam perkumpulan untuk mencapai tujuan bersama.<sup>24</sup>

Jadi secara harfiah organisasi adalah suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok manusia untuk mengejar tujuan bersama. Tetapi para ahli memiliki pandangan sedikit berbeda, ada para ahli yang menyebutkan organisasi adalah sistem dan ada juga yang menamakannya sarana.

Everet M.Rogers dan Rekha Aragwala Rogers Dalam bukunya *Communication in Organization*, menyebut paduan tadi sistem secara lengkap organisasi didefinisikannya sebagai: “*a stable system of individuals who work together to achieve, through a hierarchy of ranks and division of labour, common goals.* Suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang pemangkatan dan pembagian”<sup>25</sup>

Mereka berdua membahas organisasi dengan pendekatan sistem, sebab pengertian sistem adalah suatu totalitas himpunan bagian yang satu sama lain berhubungan sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang terpadu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi Everet dan Rekha memandang organisasi sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dimana operasi dan interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya secara harmonis, dinamis dan pasti.

---

<sup>24</sup>Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pustaka Bahasa) (Edisi IV; Jakarta : Gramedia,2008), h. 988.

<sup>25</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, h. 114.

Sedangkan *S. Bernard Roseblatt, Robert Bonington dan Berved E. Needles* dalam bukunya *Modern Business: A, Systems Approach*, mereka secara lengkap mendefinisikan organisasi sebagai:

*“Organization is the means by which management coordinates material and human resources through the design of a formal structure of tasks and authority (organisasi adalah sarana dimana manajemen mengoordinasi sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang)”*<sup>26</sup>

Roseblatt dan rekan-rekannya itu menganggap organisasi sebagai sarana manajemen. Hal ini tidak mengherankan karena yang dibahas mereka itu adalah *Businss*, kegiatannya dan bukan strukturnya. Karena pada kenyataannya organisasi dan manajemen tidak mungkin terjadi tanpa manajemen.

Jadi organisasi adalah sarana dimana manajemen mengkoordinasi seluruh sumber daya manusia untuk saling berhubungan sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan terpadu untuk mencapai tujuan tertentu.

Hal ini sejalan dengan pengertian organisasi dalam pandangan islam. Bukan semata-mata wadah, melainkan lebih menekankan ada bagian sebuah pekerjaan dilakukan secara rapi.<sup>27</sup> Organisasi lebih menekankan pengaturan mekanisme kerja.

Allah swt. Sangat mincintai perbuatan-perbuatan yang termenej dengan baik, sebagaimana dijelaskan dalam Al-qur'an surah Ash-Shaff: 4

---

<sup>26</sup>Onong Uchjana *Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, h. 114.

<sup>27</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung *Manajemen Syariah Dalam Praktek* (Jakarta : Gema Insani,2003), h. 27.

## إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُومٌ

Terjemahannya :

“*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh*”.<sup>28</sup>

Kokoh Disini bermakna adanya sinergitas yang rapi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Jika hal ini terjadi maka akan menghasilkan sesuatu yang maksimal. Dalam melakukan komunikasi organisasi, Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam *Human Communication* menguraikan adanya 3 (tiga) model dalam komunikasi;

*Pertama*, model komunikasi linier, yaitu model komunikasi satu arah (*one-way view of communication*)<sup>29</sup>. Dimana komunikan memberikan respon atau tanggapan yang diharapkan tanpa mengadahi seleksi dan interpretasi. Seperti teori jarum Hipodermik (*hypodermic needle theory*), asumsi-asumsi ini yaitu ketika seseorang memersuasi orang lain, maka dia menentukan satu sampel persuasi kepada orang lain itu, sehingga orang lain tersebut melakukan apa yang dia kehendaki.

*Kedua*, model komunikasi dua arah adalah model komunikasi interaksional merupakan kelanjutan dari pendekatan linier.<sup>30</sup> Pada komunikasi model ini, terjadi komunikasi umpan balik (*feedback*) gagasan. Ada pengirim (*sender*) yang

<sup>28</sup>Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, h. 551.

<sup>29</sup>Steward L. Tubbs dan Syevia Moos, *Human Communication (Prinsip-prinsip Dasar)* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), h. 48.

<sup>30</sup>Steward L. Tubbs dan Syevia Moos, *Human Communication (Prinsip-prinsip Dasar)* h.51.

mengirimkan informasi dan ada penerima (*receiver*) yang melakukan seleksi, interpretasi dan memberikan respon balik terhadap pesan dari pengirim. Dengan demikian komunikasi berlangsung dua arah (*cyclical proses*). Sedangkan setiap partisipan memiliki peran ganda. Dimana satu waktu bertindak sebagai sender, sedangkan pada waktu yang lain bertindak sebagai *receiver*, seperti itu sebaliknya.

*Ketiga*, model komunikasi transaksional, yaitu komunikasi hanya bisa dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) di antara dua orang atau lebih<sup>31</sup>. Proses komunikasi ini menekankan semua perilaku adalah komunikatif dan masing-masing pihak yang terlibat dalam komunikasi memiliki konten pesan yang dibawahnya saling bertukar dalam transaksi.

Keberhasilan komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan aset penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan organisasi tersebut.

## **5. Pengertian layanan Luring Dan layanan Daring**

### **a. Pengertian Layanan Luring**

Layanan luring adalah layanan yang bersifat manual yang dilakukan secara langsung, tanpa perantara seperti media online. Layanan ini biasanya dilakukan di kantor secara langsung antara warga dan petugas layanan seperti pada saat warga ingin mengurus surat tanda penduduk (KTP), surat izin keramaian, surat pengantar pernikahan, serta surat pengantar lainnya dan layanan bersifat seperti ini biasanya lebih mempermudah warga karena proses terjadinya komunikasi secara langsung.

---

<sup>31</sup>Stewar L.Tubbs dan Syevia Moos, *Human Communication (Prinsip-prinsip Dasar)*,h. 51.

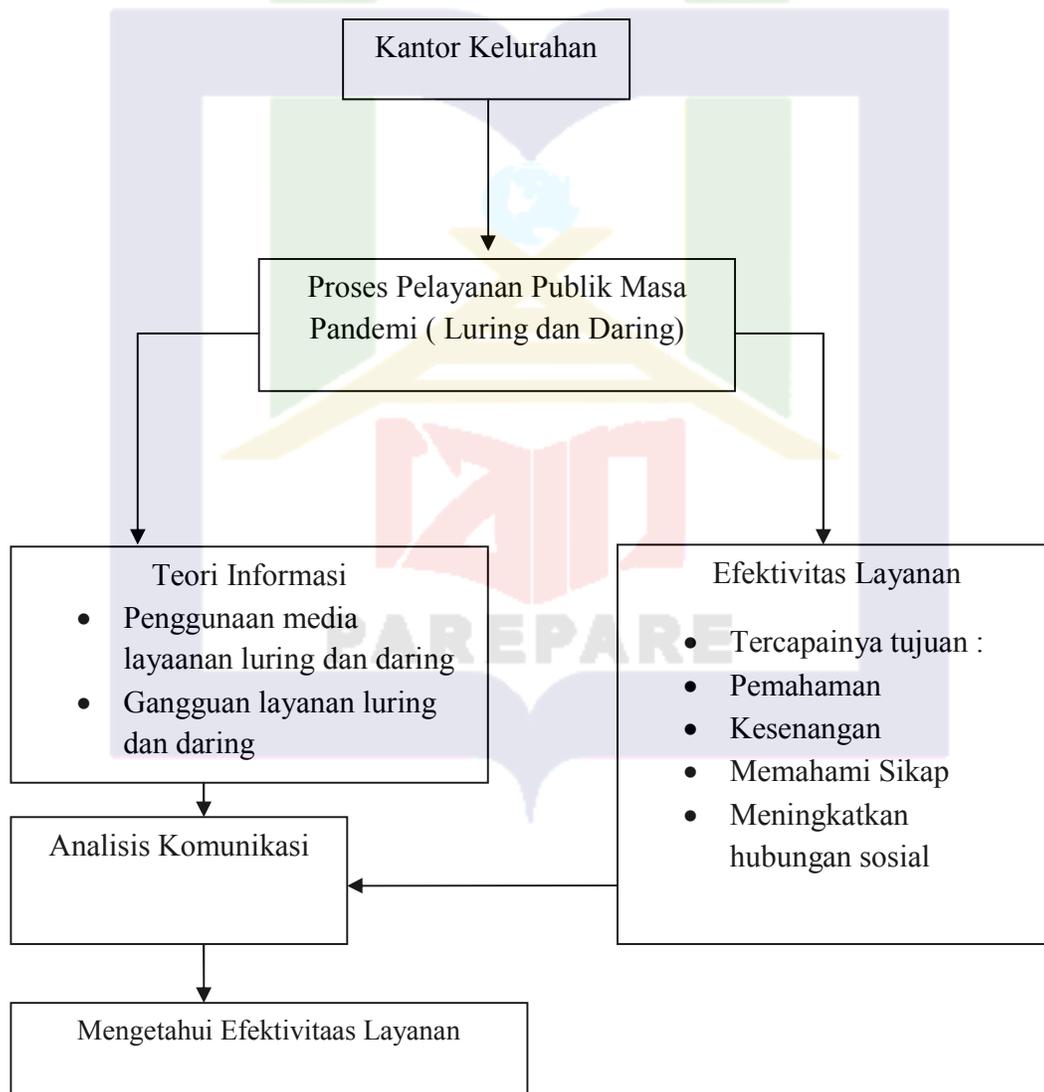
### b. Pengertian Layanan Daring

Layanan daring adalah layanan yang dilakukan secara online tanpa harus bertatap muka, layanan ini biasanya lebih memudahkan pekerjaan petugas layanan dan pemohon layanan, seperti pada saat petugas layanan ingin mendata sensus penduduk, sekarang lebih dimudahkan karena petugas layanan tidak harus kerumah warga lagi untuk mendata, karena sekarang ada situs web sensus penduduk yang telah disediakan oleh pemerintah untuk mengisi data dimasing-masing kepala keluarga, sehingga memudahkan pekerjaan petugas layanan dan warga itu sendiri.

Berkaitan dengan keefektifitasan kedua layanan itu dilihat dari keberhasilan layanan itu sendiri, pada kepuasan warga yang telah dilayani. Pada kenyataannya dari kedua layanan diatas warga lebih nyaman pada layanan luring karena layanan luring kita bisa langsung bertatap muka dan lebih memudahkan pekerjaan, karena tidak semua warga mengerti dengan proses layanan daring karena berbagai aspek mulai dari ketidak tahuan warga tentang media online.

## B. Bagan Kerangka Pikir

Kerangka pikir menjelaskan tentang Efektifitas Layanan Publik Luring Dan Daring Di Kantor Kelurahan Suppa. Dimana komunikasi efektif sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan, keefektifitasan komunikasi dilihat dari adanya *feedback* dari kedua belah pihak baik itu dari petugas layanan ataupun masyarakat.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini merupakan metode yang digunakan dalam meneliti kondisi objek yang alamiah yang mana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Pada penelitian ini yang menjadi objek analisis yaitu dari gejala-gejala sosial dan budaya pada masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai kategorisasi tertentu.<sup>32</sup> Pendekatan ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data antara lain wawancara, observasi, dokumentasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip).<sup>33</sup>

Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dimana penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Penelitian deskriptif dapat pula diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena

---

<sup>32</sup>M. Hamdani Pratama, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor), ISSN 2303 - 341X: Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015, h. 90.

<sup>33</sup>Sriansyah, "*Pola Komunikasi Khuruj Jamaah Tabligh Kota Parepare*" (Skripsi Sarjana; Jurusan Dakwah dan Komunikasi: Parepare, 2018), h. 33.

individual, situasi, atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian.<sup>34</sup> Metode kualitatif berusaha mengungkapkan berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.<sup>35</sup>

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah kantor kelurahan watang suppa. Penentuan lokasi dilakukan dengan pertimbangan, bahwa lokasi tersebut mudah untuk dijangkau dalam melakukan penelitian.

### **2. Waktu Penelitian**

Kegiatan penelitian akan dilakukan dalam waktu kurang lebih dua bulan lamanya (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian), dan penelitian disesuaikan pada kalender akademik.

## **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada efektifitas layanan publik luring dan daring di kantor kelurahan suppa

---

<sup>34</sup>Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*(Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), h. 41.

<sup>35</sup>Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 22.

## D. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis data

Jenis penelitian ini adalah kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka walaupun ada angka-angka sifatnya hanya sebagai penunjang. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video.

### 2. Sumber data

#### a. Data primer

Data primer, yang dikumpulkan oleh peneliti baik perorangan atau organisasi. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskripsi maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi dan wawancara.<sup>36</sup> Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru, untuk mendapatkan data primer peneliti harus mengumpulkannya dengan terjun kelapangan secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi dan wawancara. Data primer diambil dari informan-informan yakni pegawai kelurahan

---

<sup>36</sup>Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h. 168

watang suppa dan masyarakat wawancara dan juga hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di kantor kelurahan watang suppa.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi atau file digital.<sup>37</sup>Data sekunder adalah data yang di peroleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai literatur seperti buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

#### E. Tehnik Pengumpulan Data

Setiap kegiatan penelitian dibutuhkan objek atau sasaran. Untuk melakukan sebuah penelitian dibutuhkan tehnik dan instrumen pengumpulan data. Metode pengumpulan data merupakan suatu hal penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan. Keberhasilan penelitian sebagian besar tergantung pada tehnik-tehnik pengumpulan data yang digunakan.<sup>38</sup>Adapaun tehnik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti antara lain:

##### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu instrument pengumpulan data berupa pengamatan atau catatan-catatan secara teliti dan sistematis mengenai gejala-gejala

---

<sup>37</sup>Fakhry Zamzam Firdaus, *Aplikasi metodologi penelitian* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 102.

<sup>38</sup>Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2008) h. 93.

(fenomena) yang sedang diteliti oleh peneliti.<sup>39</sup> Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif observasi lebih dipilih sebagai alat untuk sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengarkan dan merasakan informasi yang ada secara langsung di saat peneliti terjun langsung ke lapangan dan informasi yang muncul bisa saja sangat berharga bagi peneliti.<sup>40</sup> Riset observasi menawarkan perspektif menyeluruh (holistik) dan gambaran atau deskripsi grafis mengenai kehidupan sosial seseorang atau masyarakat.<sup>41</sup> Observasi akan dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Watang Suppa Kecamatan Suppa.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan informan dengan data yang bersifat fakta, sikap, pendapat, keinginan, dan pengalaman yang sesuai dengan kebenaran dan terpercaya.<sup>42</sup> Teknik wawancara ini dilakukan oleh peneliti dengan cara berdialog secara langsung kepada informan mengenai apa yang diteliti. Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab ini tentang berbagai masalah yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada informan-informan yakni Staf kelurahan watang suppa dan masyarakat.

---

<sup>39</sup>Fakhry Zamzam Firdaus, *Aplikasi metodologi penelitian* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 104.

<sup>40</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), h. 110.

<sup>41</sup>Christine Daymon dan Immy Holloway, *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relation dan Marketing Communications* (Yogyakarta: PT Bentang Pustaka, 2008), h. 321.

<sup>42</sup>Eko Budiarto dan Dewi Anggraeni, *Pengantar Epidemiologi* (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2002), h. 40.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku atau majalah notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Misalnya sejarah berdirinya, jumlah pendidik, jumlah peserta didik, jadwal pelajaran dan lain-lain. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi dan berbagai data yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dan tentunya data yang diterima sudah dianggap valid. Hal-hal yang dapat menjadi bahan dokumentasi yaitu bisa berupa foto-foto maupun video hasil wawancara dan observasi selama melakukan penelitian.

### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan dan dari hasil analisis data ini merupakan jawaban atas pertanyaan masalah yang dimana teknik analisis data harus sesuai dengan jenis penelitian. Berdasarkan hal tersebut, teknik analisis data dibagi atas dua macam teknik, yakni teknik analisis data kualitatif dan teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data kualitatif atau nonstatistik.<sup>43</sup> Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dan beranggapan bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yakni, reduksi data, penyajian data, dan penarikan penyimpulan atau verifikasi. Berikut adalah penjelasan dari tiga alur kegiatan tersebut menurut Miles dan Huberman, yaitu:

---

<sup>43</sup>Kun Maryati dan Juju Suryawati, *Sosiologi untuk SMA dan MA* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2006), h. 111.

## 1. Data Reduksi

Reduksi data merupakan sebuah bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, pemilihan, pemfokuskan, membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikan dari bahan mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan dengan cara sedemikian rupa sehingga akhir simpulan dapat divertifikasi dan ditarik.

Langkah reduksi data mempunyai beberapa tahap yang dilakukan dimana tahap pertama, melibatkan langkah-langkah editing, meringkas dan pengelompokan data. Tahap kedua, peneliti menyusun catatan-catatan atau memo mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenaan dengan aktivitas serta proses-proses sehingga dapat menemukan pola-pola dan kelompok-kelompok data. Catatan yang dimaksudkan ini yaitu gagasan-gagasan yang mengarah kepada teorisasi sesuai dengan data yang didapat. Tahap terakhir, peneliti menyusun rancangan konsep serta penjelasan-penjelasan sesuai pola atau kelompok-kelompok data yang bersangkutan.<sup>44</sup>

## 2. Penyajian Data

Kegiatan penyajian data setelah melakukan mereduksi data dengan cara menguraikan data secara singkat seperti teks yang bersifat naratif dan selain teks dapat juga digunakan data bentuk grafik, chart maupun matrik (Sugiono, 2011: 341-342). Dalam penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini yaitu dalam bentuk teks naratif dimana peneliti melakukan dengan mengembangkan sebuah

---

<sup>44</sup>Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: PT. LKiS Pelangi Aksara, 2007), h. 104.

deskripsi sebuah informasi tersusun dalam menarik kesimpulan dari data dan pengambilan tindakan.

### 3. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi

Data dari hasil reduksi data dan penyajian data dilakukanlah penarikan kesimpulan dimana besarnya kumpulan catatan-catatan di lapangan, penyimpanan dan kecakapan serta kejelian dalam menganalisis bentuk data kasar tersebut yang akan menjadikannya tolak ukur dalam menarik kesimpulan itu sendiri. Peneliti dalam hubungan ini masih harus merivisi kesimpulan yang telah dibuat untuk sampai pada sebuah kesimpulan yang final berupa rancangan usulan atau dibuktikan benartidaknya secara ilmiah mengenai realitas yang diteliti.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup>Maskur, *Manajemen Humas Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 84-85.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Bahwa berdasarkan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan pengganti Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999, Desa atau yang disebut dengan nama lain yang selanjutnya disebut Kelurahan adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas – batas wilayah yuridis, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal – usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan/atau dibentuk dalam sistem Pemerintah Nasional dan berada di Kabupaten/Kota, sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Landasan Pemikiran dalam pengaturan mengenai Kelurahan adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Berdasarkan pola pemikiran dimaksud, dimana bahwa berwenang mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan/atau dibentuk dalam sistim Pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/Kota, maka sebuah kelurahan diharuskan mempunyai perencanaan yang matang berdasarkan partisipasi dan transparansi serta demokrasi yang berkembang di kelurahan, maka kelurahan diharuskan mempunyai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kelurahan (RPJMK) ataupun Rencana Pembangunan Tahunan Kelurahan (RKP Kelurahan).

RPJMK Kelurahan Watang Suppa ini merupakan rencana strategis Kelurahan Watang Suppa untuk mencapai tujuan dan cita-cita Kelurahan. RPJMK tersebut nantinya akan menjadi dokumen perencanaan yang akan menyesuaikan perencanaan tingkat Kabupaten. Spirit ini apabila dapat dilaksanakan dengan baik maka kita akan memiliki sebuah perencanaan yang memberi kesempatan kepada Kelurahan untuk melaksanakan kegiatan perencanaan pembangunan yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) seperti Partisipatif, Transparan dan Akuntabilitas.

Kelurahan Watang Suppa merupakan salah satu kelurahan yang tak terpisahkan dengan Kecamatan Suppa, Karena merupakan Ibukota Kecamatan Suppa yang berada pada ketinggian 25 meter di atas permukaan laut dengan suhu udara rata-rata 20 derajat Celcius.

Wilayah Kelurahan Watang Suppa sekarang ini, pada masa lalu merupakan Ibukota Addatuang Suppa. Letak Addatuang Suppa yang sangat strategis, menjadikan penjajah Belanda ingin menguasai Addatuang Suppa.

Kecamatan Suppa yang pada mulanya hanya terdiri 3 Desa yaitu Desa Watang Suppa , Desa MaritengngaE dan Desa Lero. Desa Watang Suppa pada saat itu di kepalai oleh Muhammad Samad. Seiring dengan perkembangan pembangunan dan penduduk pada tahun 1981 diadakan pemekaran Desa. Desa Watang Suppa dimekarkan menjadi 2 Desa yaitu Desa Watang Suppa dan Desa Wattang Pulu. Pada saat pemekaran Desa tersebut Desa Watang Suppa diubah statusnya menjadi Kelurahan Watang Suppa, yang menjadi Kepala Kelurahan pada saat itu ialah Andi

Muh. Nur. Kemudian pada tanggal 1 September 1992, Kelurahan Watang Suppa yang saat itu dipimpin oleh Firdaus, kembali dimekarkan menjadi Kelurahan Watang Suppa dan Kelurahan Persiapan Tellumpanua.

Sebagai konsekuensi sering terjadi pemekaran pada Kelurahan Watang Suppa, maka luas wilayahnya juga semakin berkurang. Kelurahan Watang Suppa yang terdiri dari 3 lingkungan yaitu : Majennang, Karaballo, dan Wanuae, mempunyai luas wilayah sekitar 1.126 Ha.

#### **B. Hasil Analisis Data**

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas layanan publik secara luring dan daring pada Kantor Kelurahan Watang Suppa Kabupaten Pinrang yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan para informan pegawai Kantor Kelurahan.

#### **C. Komunikasi Pelayanan Publik Kelurahan Watang Suppa**

Komunikasi merupakan ujung tombak manusia untuk bertahan hidup. Manusia sebagai makhluk sosial tidak lepas dari komunikasi, tujuan manusia berkomunikasi adalah untuk memberikan informasi dan mendapatkan informasi yang diinginkan. Dalam berkomunikasi manusia mempunyai banyak media untuk saling menyampaikan informasi dan mendapatkan informasi atau pesan yang diinginkan. Komunikasi manusia adalah komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari seseorang atau suatu lembaga kepada seseorang (sekelompok orang) lainnya, baik secara langsung (tatap muka) atau pun melalui media.

Kantor Kelurahan Watang Suppa sebagai pusat pelayanan publik tingkat kelurahan memiliki berbagai layanan yang berkaitan kebutuhan administrasi masyarakat Watang Suppa, dalam memberikan layanan kepada masyarakat maka para pegawai Kelurahan Watang Suppa tentunya melakukan komunikasi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

“Kantor Kelurahan Watang Suppa Kabupaten Pinrang memiliki banyak layanan yang bisa diakses semua masyarakat yang berdomisili dalam wilayah kerja kelurahan Watang Suppa. Layanan yang dapat kami berikan antara lain penerbitan surat pengantar untuk berbagai kepentingan seperti permohonan pembuatan KTP/KK, pengambilan paspor, surat keterangan pindah, permohonan SITU dan HO, izin pemakaian jalan, permohonan IMB, surat pengantar nikah dan surat keterangan tidak mampu. Keseluruhan layanan tersebut diberikan kepada masyarakat wilayah Watang Suppa tanpa dipungut biaya sepeserpun. Untuk mendapatkan layanan tersebut maka masyarakat perlu datang ke kantor kelurahan secara langsung untuk memperlihatkan berkas persyaratan.”<sup>46</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa mekanisme proses pelayanan publik di kantor Kelurahan Watang Suppa dilakukan dengan cara masyarakat datang langsung ke kantor kelurahan untuk menyampaikan kebutuhannya disertai dengan dokumen-dokumen pendukung untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Berbagai kebutuhan masyarakat dapat dilayani antara lain surat pengantar pembuatan KTP/Kartu Keluarga, pengambilan paspor, surat keterangan pindah, izin pemakaian jalan serta perizinan-perizinan lainnya, jenis layanan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan watang suppa berupa layanan berbasis luring yang dilakukan secara langsung. Seperti yang dijelaskan diatas bahwa seluruh layanan di kantor kelurahan watang suppa tidak dipungut biaya sepeserpun

---

<sup>46</sup>Hasna Muhiddin, Wanita, 8 April 2021

karena sudah menjadi kewajiban bagi negara untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Pola komunikasi tersebut sejalan dengan teori komunikasi yang menyatakan bahwa pola komunikasi diartikan sebagai bentuk ataupun hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang cepat, sehingga pesan yang dimaksud bias dipahami. Pola Komunikasi masyarakat terdiri atas beberapa macam yaitu Pola Komunikasi Linear, Pola Komunikasi Sirkuler, Pola Komunikasi Primer dan Pola Komunikasi Sekunder.

“Sebelum pergi mengurus surat-surat administrasi saya selalu menyiapkan berkas-berkas persyaratan berupa KTP dan KK sebagaimana yang telah di informasikan oleh pihak pelayanan”<sup>47</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa mekanisme pelayanan publik di kantor kelurahan Watang Suppa dengan cara masyarakat datang kekelurahan membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh petugas pelayanan untuk mengurus surat-surat administrasi, misalnya warga membawa foto copy KTP dan foto copy Kartu Keluarga.

Hal tersebut dapat dianalisis pada teori komunikasi sebagai bagian dari pemberian informasi sehingga masyarakat menerima pesan yang berkaitan dengan syarat dalam pengurusan dokumen di kantor kelurahan Suppa sehingga dapat terjadi

---

<sup>47</sup> Umar, Pria, 5 Juli 2021

efektivitas layanan karena masyarakat telah menyiapkan segala dokumen yang dibutuhkan.

“Kantor Kelurahan Watang Suppa memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai bentuk khususnya bagi masyarakat yang memerlukan surat pengantar untuk melakukan pengurusan keperluan yang berkaitan dengan kependudukan dan keperluan-keperluan lainnya.”<sup>48</sup>

Berdasarkan jawaban tersebut maka dapat dianalisis bahwa layanan yang diberikan kantor Kelurahan Watang Suppa kepada masyarakat merupakan layanan yang berkaitan dengan keperluan-keperluan masyarakat antara lain untuk pengurusan. Kantor kelurahan disini sebagai unit pemerintahan terkecil yang memiliki hak untuk mengatur wilayah lebih terbatas, maka dari itu sebelum masyarakat mengajukan surat untuk membuat KTP maka masyarakat wajib membuat surat pengantar dikantor lurah kemudian dibawah kekecamatan dan akan diproses dikantor catatan sipil negara (CAPIL).

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tidak jarang para pegawai kantor Kelurahan Watang Suppa mengalami kendala atau hambatan komunikasi seperti jaringan yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman masyarakat untuk sistem online, hal ini dijelaskan oleh responden sebagai berikut:

“Kendala yang kami hadapi ketika memberikan pelayanan secara luring yaitu adanya antrian penumpukan masyarakat di kantor Kelurahan Watang Suppa apalagi pada kondisi sekarang pandemik diharuskan tidak terjadi kerumunan serta harus jaga jarak untuk memutus mata rantai covid-19, dengan pelayanan berbasis luring maka sering menyebabkan terjadinya kerumunan di kantor kelurahan khususnya pada hari senin dimana pada hari senin banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kelurahan. Disisi lain sebenarnya

---

<sup>48</sup>Ahmad Syarif, Pria, 8 April 2021

layanan berbasis daring menyulitkan sebagian masyarakat yang belum terlalu paham akan teknologi”<sup>49</sup>

Berdasarkan jawaban dari responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa dalam memberikan pelayanan kantor Kelurahan Watang Suppa memberikan pelayanan pada jam operasional pada hari kerja, namun kendala yang dihadapi adalah ketika dihari-hari tertentu terjadi penumpukan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan namun disisi lain aparatur kantor kelurahan jumlahnya terbatas sehingga terkadang terjadi antrian yang cukup banyak, menganalisis dari jawaban responden bahwa tidak adanya nomor antrian diberikan kepada warga yang mengakibatkan terjadinya penumpukan berkas.

“Pelayanan berbasis luring atau masyarakat secara langsung datang di kantor Kelurahan untuk mendapatkan pelayanan tentu ada juga kendalanya, kendala yang biasa kami hadapi adalah ketika banyak masyarakat yang mendatangi kantor kelurahan untuk mendapatkan pelayanan sehingga kapasitas kantor tidak mampu menampung antrian yang ada. Jadi terkadang ada beberapa masyarakat harus menunggu diluar karena ruang tunggu kantor tidak mencukupi.”<sup>50</sup>

Berdasarkan jawaban yang diberikan responden maka dapat dianalisis bahwa dalam memberikan layanan publik tentunya selalu menghadapi hambatan-hambatan, seperti yang dijelaskan oleh responden keterbatasan fasilitas yang membuat pelayanan tidak berjalan lancar, mengakibatkan kenyamanan dan ke efektifitasan pelayanan terganggu atau kapasitas layanan belum memadai.

---

<sup>49</sup>Jamaluddin, Pria, 8 April, 2021

<sup>50</sup>Nurhayati, Wanita, 8 April, 2021

Hal tersebut dapat dianalisis menggunakan teori komunikasi interpersonal dimana teori ini mengemukakan bahwa Komunikasi antar pribadi merupakan Komunikasi dari mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antar beberapa pribadi. Ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya Komunikasi interpersonal sebagaimana yang diterapkan kantor Kelurahan Suppa dalam memberikan pelayanan.

“Saya sebagai masyarakat juga berpendapat bahwa ada kendala untuk dapat pelayanan secara *offline* karena kita harus datang langsung di kantor, selain memakan waktu hal itu juga biasa membuat kita menunggu lama kalau antrian banyak dan kita harus bolak-balik ketika berkas persyaratan yang kita bawa ternyata tidak sesuai yang diminta oleh kantor kelurahan. Apalagi sekarang pemerintah anjurkan kita untuk tidak berkeruman tapi kalau antrian banyak susah untuk dihindari itu”<sup>51</sup>

Berdasarkan jawaban yang diberikan warga tersebut dapat dianalisis bahwa metode pelayanan publik secara *offline* yang diberlakukan pada kantor kelurahan Watang Suppa menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor kelurahan sehingga menurut sebagian masyarakat hal tersebut kurang efektif karena memakan waktu dan biaya.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut maka dapat dijelaskan bahwa pelayanan berbasis luring atau offline atau tatap muka di kantor kelurahan watang suppa kurang efektif karena baik pegawai maupun masyarakat memiliki kendala seperti keterbatasan fasilitas membuat masyarakat mengantri lama dan membuang waktu dan petugas pelayanan pun menjadi kewalahan dalam melayani karena terlalu banyak surat yang menumpuk.

---

<sup>51</sup>Budi Setiawan, Pria, 8 April 2021

Disamping kurang efektifnya pelayanan berbasis luring ada juga kemudahan yang masyarakat dan petugas layanan dapatkan seperti masyarakat mudah untuk menyampaikan kebutuhannya secara langsung dan pihak kelurahan juga mudah untuk memahami kebutuhan masyarakat jika disampaikan secara langsung kepada petugas kelurahan tersebut.

Hal tersebut dapat dianalisis sebagai suatu hubungan komunikasi interpersonal dimana pegawai kantor Kelurahan Suppa bertindak sebagai pengirim pesan dan masyarakat yang menerima layanan sebagai penerima pesan. Komunikasi interpersonal memberikan pemahaman yang lebih diantara dua pihak karena bersifat membangun kedekatan karena dilakukan secara langsung.

Penulis memberikan pertanyaan berkaitan dengan keefektifan dan kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan menggunakan komunikasi secara daring atau *online*, jawaban yang diberikan informan sebagai berikut:

Selain pelayanan secara *offline* dengan cara masyarakat datang langsung ke kantor kelurahan, kelurahan Watang Suppa juga memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan melalui *offline* memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat baik.

“Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat selama masa pandemik dilakukan juga secara daring atau *online*, itu memudahkan masyarakat karena tidak harus lagi ke kantor kelurahan jika membutuhkan keperluan pengurusan sesuatu, berkas-berkas persyaratan cukup di foto kemudian dikirim ke secara online.”<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Hasnah Muhiddin, Wanita, 9 April 2021

Berdasarkan jawaban dari responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa dalam memberikan pelayanan kantor Kelurahan Watang Suppa memberikan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat dengan menyediakan pilihan layanan secara *online* bagi masyarakat yang berhalangan hadir langsung di kantor kelurahan serta sebagai upaya mendukung pencegahan Covid-19 untuk menghindari kerumunan di kantor-kantor.

“Namun selain kemudahan ada juga kendala-kendala yang dihadapi yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mampu menggunakan teknologi sebagai bagian dari pelayanan kelurahan sehingga menyulitkan untuk secara daring. Pelayanan secara daring juga membatasi komunikasi dan kedekatan sosial antara pihak kelurahan dan masyarakat sekitar”<sup>53</sup>

Berdasarkan jawaban yang disampaikan responden maka dapat dianalisis bahwa dalam pelaksanaannya terdapat kendala yang dihadapi seperti masih terdapat masyarakat yang kurang menguasai penggunaan teknologi sehingga merasa kesulitan mengakses pelayanan sistem *online*.

Hal tersebut sejalan dengan teori informatisasi yang menyatakan bahwa dengan pemanfaatan teknologi maka pekerjaan yang dikerjakan akan lebih mudah dan cepat selesai dalam hal ini pelayanan berbasis *online* kepada masyarakat kelurahan Suppa. Dengan pelayanan berbasis *online* maka masyarakat lebih banyak peluang untuk mengerjakan pekerjaan lain dibanding harus datang langsung ke kantor kelurahan untuk pengurusan dokumen dan hal lainnya.

“Kendala yang kami hadapi sejak berlakunya pelayanan berbasis daring yaitu banyaknya masyarakat yang datang ke kantor kelurahan menyampaikan bahwa pada saat menggunakan pelayanan secara daring sering kali terhambat dengan

---

<sup>53</sup>Hasnah Muhiddin, Wanita, 9 April 2021

jaringan internet yang lambat, sebagian masyarakat juga mengeluh karena tidak bisa menggunakan internet.”<sup>54</sup>

Berdasarkan jawaban yang disampaikan responden maka dapat dianalisis bahwa dalam memberikan pelayanan secara *online* kepada masyarakat tidak jarang pula kantor kelurahan mendapatkan keluhan dikarenakan adanya gangguan dan hambatan ketika masyarakat mengakses pelayanan secara *online*.

“Iya tentunya pelayanan melalui daring ini memudahkan pekerjaan kami selaku pegawai yang melayani masyarakat karena Kita tidak harus menerima dan memeriksa berkas secara fisik tapi cukup melalui internet, dengan melalui daring juga pekerjaan lebih menghemat waktu dibanding dengan secara offline tatap muka, namun kendalanya masih tetap banyak masyarakat yang memilih datang langsung karena merasa lebih mudah dibanding melalui *online*.”<sup>55</sup>

Berdasarkan jawaban dari responden maka dapat dianalisis bahwa para pegawai kelurahan Watang Suppa mendukung pelayanan publik berbasis *online* karena hal tersebut dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat serta meringankan pekerjaan para pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan serta meminimalisir antrian.

Pelayanan berbasis *online* yang diterapkan oleh kantor Kelurahan Suppa dapat dianalisis sebagai layanan dengan komunikasi interpersonal karena walaupun melalui *online* tetap terjadi interaksi komunikasi antara pengirim pesan dalam hal ini pegawai kelurahan dan penerima pesan dalam hal ini masyarakat walaupun tidak terjadi secara tatap muka.

---

<sup>54</sup>Jamaluddin, SH, Pria, 9 April 2021

<sup>55</sup>Nurhayati, Wanita, 9 April 2021

## 1. Efektivitas Komunikasi Layanan Berbasis Daring di Kantor Kelurahan Watang Suppa

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidak mampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Memang selama ini *image* pelayanan publik yang buruk tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan *image* buruk tersebut yang paling mudah dirasakan adalah ketidak mampuan atau ketidak mauan aparatur dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat/ publik yang harus dilayani.

“kami selalu menjamin pelayanan kepada masyarakat dengan cepat sehinggamasyarakat yang memerlukan layanan kelurahan tidak harus menunggu terlalu lama. Komunikasi yang dibangun antara kelurahan dengan masyarakat yaitu komunikasi secara langsung tatap muka karena untuk mendapatkan pelayanan maka masyarakat harus datang langsung di kelurahan.”

Berdasarkan jawaban tersebut maka dapat dianalisis bahwa layanan yang diberikan kantor Kelurahan Watang Suppa kepada masyarakat terbilang efektif karena prosesnya cepat dan pelayanan luring itu masyarakat mudahmenyampaikan kebutuhannya secara langsung.

Hal tersebut didukung dengan teori komunikasi efektif yang menyatakan bahwa komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik.

“Pelayanan berbasis daring memang memudahkan pekerjaan pegawai karena bisa menghemat waktu dan seluruhnya bisa dilakukan secara *online* tapi hal tersebut tidak terlalu berarti karena sampai saat ini masih banyak masyarakat memilih layanan secara offline karena merasasudah terbiasa dan tidak mau ribet harus melalui *online* walaupun sebenarnya melalui *online* bisa lebih memudahkan masyarakat itu sendiri.”<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara maka dijelaskan bahwa secara efektivitas pelayanan komunikasi secara luring lebih efektif untuk saat ini karena sebagian besar masyarakat wilayah Watang Suppa masih lebih memilih pelayanan secara tatap muka datang langsung ke kantor kelurahan karena merasa bahwa secara *online* masih belum dipahami dan hal baru bagi masyarakat.

Hal tersebut dapat dianalisis bahwa masyarakat kelurahan Suppa mayoritas lebih memilih melaksanakan bentuk komunikasi langsung tanpa perantara melalui *online*. Dimana hal tersebut diakibatkan karena masyarakat kelurahan Suppa merasa lebih mudah menyampaikan pesannya ketika melakukan komunikasi langsung dengan datang ke kantor kelurahan dalam pengurusan administrasi.

---

<sup>56</sup>Jamaluddin, Pria, 9 April 2021

Syarat-syarat terjadinya interaksi juga melibatkan komunikasi bahwa seseorang memberikan tafsiran kepada perilaku orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak badaniah, atau sikap), perasaan yang ingin disampaikan kepada orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberikan reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan kepada orang lain.

“Saya sebagai masyarakat mengalami kendala kalau mau mengurus di kelurahan tapi lewat internet, kendalanya itu karena sebenarnya Saya ini kurang paham sama yang seperti itu, yang menggunakan internet, jadi walaupun sudah disediakan layanan menggunakan internet saya tetap memilih datang langsung saja di kelurahan kalau ada yang mau diurus, tetangga-tetangga saya juga begitu banyak yang merasa ribet lewat internet jadi memilih langsung datang saja di kantor Kelurahan kalau ada yang diurus.”<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan baik dari pihak kelurahan maupun pihak yang mewakili masyarakat maka dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan kelurahan Watang Suppa secara daring atau *online* terdapat beberapa kendala antara lain masih banyak masyarakat yang belum menguasai penggunaan internet dalam sistem pelayanan daring, kemudian sering terjadi kondisi internet yang tidak stabil dan lambat ketika masyarakat mengakses layanan kelurahan melalui *online* tersebut.

“Terlepas dari berbagai kendala yang saya alami tapi ada juga kemudahan dalam menggunakan media *online* dapat menghemat waktu saya, walaupun saya tidak terlalu paham tapi saya berusaha mempelajarinya.”<sup>58</sup>

Berdasarkan jawaban yang disampaikan responden maka dapat dianalisis bahwa terlepas dari segala kendala dalam menggunakan pelayanan berbasis daring

---

<sup>57</sup>Hasnatang, Wanita, 9 April 2021

<sup>58</sup>Hasnatang, Wanita, 9 April 2021

masyarakat juga bersyukur karena dapat menghemat waktunya dan dapat mempelajari teknologi, jadi masyarakat dapat menambah pengetahuannya dengan mempelajari hal baru.

Pegawai kantor kelurahan Suppa telah menerapkan efektivitas dalam pelayanan dengan keterampilan yang dimiliki berdasarkan teori komunikasi efektif diantaranya seseorang harus mampu mendengarkan dan memahaminya dengan baik. Kemudian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang saling memiliki keterkaitan dan mengarah pada suatu solusi atau ketenangan untuk masing-masing pihak. Sehingga tujuan utama dalam komunikasi yang efektif adalah sebuah solusi, inilah konsep dasar dari komunikasi efektif.

Pertanyaan berikutnya berkaitan dengan kemudahan pekerjaan petugas kelurahan dalam sistem layanan secara daring, jawaban yang diberikan informan pegawai kelurahan sebagai berikut:

“Iya tentunya pelayanan melalui daring ini memudahkan pekerjaan kami selaku pegawai yang melayani masyarakat karena Kita tidak harus menerima dan memeriksa berkas secara fisik tapi cukup melalui internet, dengan melalui daring juga pekerjaan lebih menghemat waktu dibanding dengan secara offline tatap muka, namun kendalanya masih tetap banyak masyarakat yang memilih datang langsung karena mersa lebih mudah dibanding melalui *online*.”<sup>59</sup>

Berdasarkan jawaban dari responden maka dapat dianalisis bahwa para pegawai kelurahan Watang Suppa mendukung pelayanan publik berbasis *online* karena hal tersebut dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat serta meringankan pekerjaan para pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan serta meminimalisir antrian.

---

<sup>59</sup>Nurhayati, Wanita, 9 April 2021

Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi maka hal tersebut memberikan keuntungan bagi manusia dalam hal kemudahan, hal tersebut juga dirasakan oleh para pegawai kantor kelurahan Watang Suppa yang menganggap bahwa penggunaan layanan *online* memberikan kemudahan.

Jika ingin melakukan komunikasi dengan baik, seorang komunikator harus sadar bahwa: (1) Komunikasi sebenarnya tidak akan pernah terjadi, kecuali jika ada khalayak yang mau melihat atau mendengar apa yang kita sampaikan; (2) Kita tidak hanya berkomunikasi semata-mata melalui serangkaian kata-kata, tetapi juga melalui seluruh penampilan kita (fisik bangunan, penampilan petugas, penampilan media, dan sebagainya); (3) Berkomunikasilah kepada khalayak dalam pengalaman mereka, jika ingin mereka perhatikan; (4) Jika proses komunikasi ini menemui kesulitan, itu menjadi pertanda bahwa strategi kitalah yang salah, bukan pikiran khalayak yang salah; (5) Dan jika akhirnya kita gagal dalam proses komunikasi tersebut, maka bukan sekedar kata-kata yang harus diperbaiki, melainkan semua pikiran atau pertimbangan di balik kata-kata tersebut; (6) Sebelum mulai berkomunikasi, kita harus mengetahui persis apa yang diharapkan khalayak dari proses komunikasi tersebut; (7) Komunikasi kita akan semakin efektif jika melibatkan nilai dan aspirasi khalayak; (8) Jika yang kita nyatakan berlawanan dengan keyakinan, aspirasi, serta motivasi khalayak, maka hampir bisa dipastikan bahwa komunikasi kita gagal sama sekali; dan (9) Yang menjadi masalah bukan yang ada dalam pikiran kita, melainkan apa yang diterima dan diserap oleh masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai bagian dari kehidupan komunikasi menemukan urgensinya untuk membangun etika di dalamnya. Pelayanan publik dan ruang publik tidak hanya sekedar tempat fisik yang dipahami awam, tapi juga sebuah entitas yang luas dimensinya. Ia bisa berupa kebudayaan, cara hidup, cara interaksi dan juga lanskap politik lainnya. Pada titik inilah, maka problem pembacaan atas dimensi komunikasi, terutama etika komunikasi amat penting dan berharga. Etika komunikasi bisa menjadi sarana untuk membangun kepedulian dalam rangka mengkritisi praktek komunikasi, yang dewasa ini cenderung kompulsif sehingga membuat refleksi diabaikan demi emosi.

Etika komunikasi selalu dihadapkan pada persoalan pelik antara kebebasan berekspresi dan tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Dalam situasi dilematis itu, di satu pihak negara diharapkan sedikit campur tangan demi menjamin kebebasan berekspresi, karena hanya dengan cara itu penguasa publik menunjukkan keseriusannya dalam memperjuangkan nilai-nilai demokrasi. Di lain pihak, negara berkewajiban menjamin hak publik akan informasi yang benar, termasuk melindungi mereka yang lemah dari manipulasi atau alienasi yang berakibat

pada pembodohan atau penyesatan sebagai akibat dari elaborasi informasi yang tidak bertanggung jawab.

Selama ini, aparatur lebih berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah atau pemerintah daerah. Karena berperan seperti itu, maka terkesan dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik/masyarakat seperti melakukan perintah kepada masyarakat. Bahkan seringkali warga negara diposisikan sebagai orang yang perlu disantuni dan dianggap sebagai orang yang tidak tahu apa-apa. Kadangkala sering juga dijadikan objek pemerasan, baik oleh oknum aparat maupun dari pihak calo yang seringkali berkeliaran di kantor-kantor pelayanan publik. Masyarakat Peduli Pelayanan Publik menilai, selama ini posisi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih lemah. Sebab, masyarakat tidak pernah dilibatkan dalam menentukan standar pelayanan umum dan tidak pernah ada kejelasan prosedur pengajuan komplain. Selain itu, informasi terhadap akses pelayanan publik pun masih minim.

Sikap dasar dalam berkomunikasi yang penting untuk dikuasai adalah sikap empatik. Sikap empatik ini, sering disebut dengan prinsip platina (*platinum principle*), untuk menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari sikap simpatik, yang sering disebut sebagai prinsip emas (*golden principle*). Sikap seperti inilah yang cocok diterapkan dalam komunikasi yang mengandung kesetaraan gender. Karena komunikasi seperti ini menempatkan siapapun dalam perspektif harus kita pahami dengan informasi yang cukup jika komunikasi kita ingin efektif, tidak peduli apapun

atribut sosialnya, termasuk perbedaan gender. Sementara yang harus dihindari adalah sikap apatis.

Dalam komunikasi pelayanan publik, sudah seharusnya aparatur bertindak dan berperan sebagai komunikator publik yang empatik. Dengan demikian diharapkan kesan sebagai “pemerintah” pada saat berhadapan dengan publik, tidak nampak. Karena aparatur berfungsi sebagai komunikator yang empatik, maka aparatur merupakan sumber, pengirim, atau pihak yang mengambil prakarsa untuk berkomunikasi dengan publik/masyarakat. Aparaturlah yang menetapkan peranan dari seluruh unsur proses komunikasi pelayanan publik, dengan demikian aparatur harus mampu mengembangkan diri sebagai penyebar pesan, memanipulasi pesan, memilih media, menganalisis audiens/publik agar pesan-pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi warga masyarakat/publik, dan pada akhirnya warga negara merasakan betul-betul diperlakukan sebagai warga negara, bukan pelanggan bukan pula sebagai klien.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi pelayanan publik pada kantor kelurahan Watang Suppaberjaln dandibagi menjadi dua yaitu luar jaringan dan dalam jaringan. Selama pandemi dengan metode luar jaringan dihambat oleh adanya aturan protokol kesehatan dimana salah satu aturannya yaitu menghindari kerumunan serta jaga jarak karena luas kantorr tidak memadai untuk menjaga jarak. sedangkan dalam jaringan dihambat oleh pemahaman masyarakat yang minim akan penggunaan teknologi serta ketersediaan jaringan yang stabil.
2. Apabila dibandingkan kebanyakan masyarakat memilih layanan secara daring dan luring, maka masyarakat umumnya merasakan lebih efektif pada layanan secara luring.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil yang menunjukkan bahwa masyarakat menanggapi pelayanan secara luring lebih efektif maka penulis memberikan saran kepada pihak kantor Kelurahan Watang Suppa agar melakukan pengaturan antrian secara ketat menggunakan tenda diluar kantor agar pelayanan dapat berjalan efektif dengan tetap menerapkan protokol kesehatan berupa jaga jarak dan menghindari kerumunan, agar

pelayanan dalam jaringan lebih efektif alangkah baiknya pihak kelurahan menyediakan sebuah Web untuk mempermudah warga memperoleh informasi, dan mengoptimalkan pelayanan berbasis dalam jaringan



## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmad. Psikologi Sosial Cet 2. Jakarta:Rineka Cipta.
- Anggito, Albi. Setiawan,Johan. 2018.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Jawa Barat: CV Jejak.
- Ardiansyah. 2016.“*Tinjauan etika komunikasi media sosial facebook terhadap mahasiswa jurusan dakwah dan komunikasi*”.Skripsi Sarjana; Jurusan Dakwah dan Komunikasi: Parepare.
- Basrowi dan Suwandi. 2008.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Budiarto, Eko. Anggraeni,Dewi. 2002.*Pengantar Epidemiologi*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Budiman, C.Hartati. 2009.*Komunikasi Bisnis Efektif*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Danim,Sudarwan. 2002.*Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Daymon, Christine. Holloway,Immy. 2008.*Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relation dan Marketing Communications*.Yogyakarta: PT Bentang Pustaka.
- Departemen Agama RI. 2013. Alquran dan Terjemahan. Solo: Tiga Serangkai.
- Depertemen Pendidikan Nasional. 2008.*Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pustaka Bahasa)Edisi IV*. Jakarta : Gramedia.
- H.A.W,Wijaya. 2010.*Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Cet.VI*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hafidhuddin, Didin. Tanjung, Hendri. 2003.*Menajemen Syariah Dalam Praktek* (Jakarta : Gema Insani.

- Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo.
- M. Hamdani Pratama. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor), ISSN 2303 - 341X: Volume 3, Nomor 3, September Desember.
- M. Harjana, Agus. 2003. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanesus.
- Maryati, Kun. Suryawati, Juj. 2006. *Sosiologi untuk SMA dan MA*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Maskur. 2018. *Manajemen Humas Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*, Cet.X. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradign Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mushthafa al-Maragiy, Ahmad. 1972. *Tafsir al-Maragiy*. Mesir : Mushthafa al-Baby al-Halabiy.
- Pahala Pardede, Hendrik. 2004. ‘*Hubungan Komunikasi Internal dengan Produktivitas Kerja Karyawan Kantor Pos Asia Afrika*’. Tesis; Jurusan Administrasi Niaga : Bandung
- Panca Hari Prabowo. 2006. ‘*Analisis Komunikasi Internal Organisasi Terkait Sosialisasi Visi dan Misi Baru (studi kasus Lembaga Kantor Berita Nasional (LKBN) ANTARA)*’. Tesis ; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik : Jakarta.

- Pawito. 2007.*Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT. LKiS Pelangi Aksara.
- Rahmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi*Cet. XXX. Bandung; Remaja Rosdakarya.
- Rahmat,Jalaluddin. 2009.*Islam Aktual*. Bandung: Mirzan
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*Edisi baru. Rajagrafindo Persada:Jakarta.
- Sriansyah. 2018.“*Pola Komunikasi Khuruj Jamaah Tabligh Kota Parepare*”.Skripsi Sarjana; Jurusan Dakwah dan Komunikasi: Parepare.
- Sukirno,Sadono. 2011.*Pengantar Bisnis Cet. III*. Jakarta: Kencana.
- Tubbs, Stewar L. Moos,Syevia. 2008.*Human Communication (Prinsip-prinsip Dasar)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Uchjana Efendy,Onong.*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Cet. XXI*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Zamzam Firdaus,Fakhry. 2018.*Aplikasi metodologi penelitian*.Yogyakarta: CV Budi Utama.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE  
 FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telpom (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-532/In.39.7/PP.00.9/02/2021  
 Lamp : -  
 Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Parepare, 24 Februari 2021

Kepada Yth.  
 Kepala Daerah Kabupaten Pinrang  
 Cq. Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik  
 Di-

Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama : Saenal  
 Tempat/Tgl. Lahir : Barakasanda, 18 Februari 1996  
 NIM : 15.3100.037  
 Semester : X  
 Alamat : Barakasanda, Kec. Suppa Kab. Pinrang

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah **KAB. PINRANG** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"Efektivitas Layanan Publik Luring Dan Daring Dikantor Kelurahan Suppa"**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Februari 2021 S/d Maret 2021**.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,  
 Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

Dr. H. Abd. Halim K., M.A.  
 NIP. 19590624 199803 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
 Nomor : 503/0100/PENELITIAN/DPMP/03/2021

Tentang

**REKOMENDASI PENELITIAN**

**Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 04-03-2021 atas nama SAENAL dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.

**Mengingat** :  
 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;  
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;  
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;  
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;  
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;  
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;  
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan  
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

**Memperhatikan** :  
 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0168/R/T.Teknis/DPMP/03/2021, Tanggal : 05-03-2021  
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0099/BAP/PENELITIAN/DPMP/03/2021, Tanggal : 08-03-2021

**M E M U T U S K A N**

**Menetapkan** :  
**KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 1. Nama Lembaga              | : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE                            |
| 2. Alamat Lembaga            | : JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG PAREPARE                                  |
| 3. Nama Peneliti             | : SAENAL   |
| 4. Judul Penelitian          | : EFEKTIFITAS LAYANAN PUBLIK LURING DAN DARING DI KANTOR KELURAHAN SUPPA |
| 5. Jangka waktu Penelitian   | : 1 Bulan  |
| 6. Sasaran/target Penelitian | : PEGAWAI KELURAHAN  |
| 7. Lokasi Penelitian         | : Kecamatan Suppa  |

**KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 05-09-2021.

**KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 08 Maret 2021



Blaya : Rp 0,-



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
**ANDI MIRANI, AP, M.Si**  
 NIP. 197406031993112001  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG  
KECAMATAN SUPPA  
KELURAHAN WATANG SUPPA**

*Alamat : Jalan Bau Massepe Nomor 01 Majennang 91272*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 143/WS/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Kelurahan Watang Suppa Kecamatan Suppa menerangkan bahwa :

Nama	: SAENAL
Tempat / Tgl. Lahir	: Barakasanda, 18-02-1996
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Nim	: 15.3100.037
Pekerjaan	: Mahasiswa
Program Study	: Komunikasi Penyiaran Islam IAIN Parepare
Alamat	: Barakasanda Desa Maritengae Kec Suppa Kab Pinrang

Sepanjang pengetahuan kami sampai dengan surat keterangan ini dibuat benar telah melaksanakan penelitian di wilayah Kelurahan Watang Suppa Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "EFEKTIFITAS LAYANAN PUBLIK LURING DAN DARING DI KANTOR KELURAHAN WATANG SUPPA".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Majennang, 22 Juni 2021



**HASNAH MUHIDDIN, ST. MM**

Pangkat : Penata Tk. I

NIP : 19720612 200801 2 013

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini.

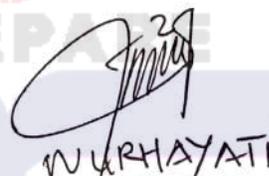
Nama : Nurhayati  
Pekerjaan/Jabatan : Kasi Kemas  
Usia : 55 tahun

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Saenal yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Efektifitas Layanan Publik Luring dan Daring Di Kantor Kelurahan Watang Suppa”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Suppa, Maret 2021

Yang Bersangkutan

  
NURHAYATI

NIP. 196601141991022001

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : AHMAD SYARIF  
Pekerjaan/Jabatan : Bendahara Kelurahan /Stg Lurah  
Usia : 42 tahun .

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Saenal yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Efektifitas Layanan Publik Luring dan Daring Di Kantor Kelurahan Watang Suppa”**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Suppa, Maret 2021

Yang Bersangkutan



---

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini.

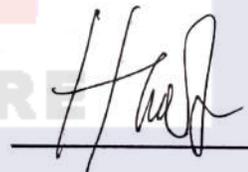
Nama : *Hasnatang*  
Pekerjaan/Jabatan : *IRT*  
Usia : *43 Tahun*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Saenal yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Efektifitas Layanan Publik Luring dan Daring Di Kantor Kelurahan Watang Suppa”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Suppa, Maret 2021

Yang Bersangkutan



*Hasnatang*

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : SAFARIA MEGAWATI

Pekerjaan/Jabatan : OPERATOR

Usia : 31 TAHUN

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Saenal yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Efektifitas Layanan Publik Luring dan Daring Di Kantor Kelurahan Watang Suppa”**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Suppa, Maret 2021

Yang Bersangkutan



SAFARIA MEGAWATI

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : HASNAH MUHIDDIN, ST, MM  
Pekerjaan/Jabatan : LUKAH WATANĒ SUPPA  
Usia : 48 TAHUN

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Saenal yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Efektifitas Layanan Publik Luring dan Daring Di Kantor Kelurahan Watang Suppa”**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Suppa, Maret 2021

Yang Bersangkutan



HASNAH MUHIDDIN, ST, MM

NIP: 19720612 200801 2 013

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Budi Setiawan  
Pekerjaan/Jabatan : wiraswasta  
Usia : 37 tahun

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Saenal yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Efektifitas Layanan Publik Luring dan Daring Di Kantor Kelurahan Watang Suppa”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Suppa, Maret 2021

Yang Bersangkutan



## Transkrip Hasil Wawancara Dengan Aparatur Kelurahan Watang Suppa

Nama Informan : Hasna Muhiddin

Tanggal Wawancara : 8 April 2021

1. Apa saja layanan publik yang dilayani pada kantor Kelurahan Watang Suppa?
  - Kantor Kelurahan Watang Suppa Kabupaten Pinrang memiliki banyak layanan yang bisa diakses semua masyarakat yang berdomisili dalam wilayah kerja kelurahan Watang Suppa. Layanan yang dapat kami berikan antara lain penerbitan surat pengantar untuk berbagai kepentingan seperti permohonan pembuatan KTP/KK, pengambilan paspor, surat keterangan pindah, permohonan SITU dan HO, izin pemakaian jalan, permohonan IMB, surat pengantar nikah dan surat keterangan tidak mampu. Keseluruhan layanan tersebut diberikan kepada masyarakat wilayah Watang Suppa tanpa dipungut biaya sepeserpun. Untuk mendapatkan layanan tersebut maka masyarakat perlu datang ke kantor kelurahan secara langsung untuk memperlihatkan berkas persyaratan
2. Bagaimana sistem pelayanan berbasis luring/*offline* yang diterapkan pada Kelurahan Watang Suppa?
  - Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat selama masa pandemik dilakukan juga secara daring atau *online*, itu memudahkan masyarakat karena tidak harus lagi ke kantor kelurahan jika membutuhkan keperluan pengurusan sesuatu, berkas-berkas persyaratan cukup di foto kemudian dikirim ke secara online
3. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Kelurahan Watang Suppa dalam memberikan pelayanan secara luring?
  - Namun selain kemudahan ada juga kendala-kendala yang dihadapi yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mampu menggunakan teknologi sebagai bagian dari pelayanan kelurahan sehingga menyulitkan untuk secara daring. Pelayanan secara daring juga membatasi komunikasi dan kedekatan sosial antara pihak kelurahan dan masyarakat sekitar

4. Bagaimana cara pihak kelurahan Watang Suppa mengatasi kendala tersebut?
  - Kami selalu menjamin pelayanan kepada masyarakat dengan cepat sehinggamasyarakat yang memerlukan layanan kelurahan tidak harus menunggu terlalu lama. Komunikasi yang dibangun antara kelurahan dengan masyarakat yaitu komunikasi secara langsung tatap muka karena untuk mendapatkan pelayanan maka masyarakat harus datang langsung di kelurahan



### Transkrip Hasil Wawancara Dengan Aparatur Kelurahan Watang Suppa

Nama Informan : Jamaluddin

Tanggal Wawancara : 8 April 2021

5. Bagaimana sistem pelayanan berbasis daring/*online* yang diterapkan pada Kelurahan Watang Suppa?
  - Pelayanan berbasis daring memang memudahkan pekerjaan pegawai karena bisa menghemat waktu dan seluruhnya bisa dilakukan secara *online* tapi hal tersebut tidak terlalu berarti karena sampai saat ini masih banyak masyarakat memili layanan secara offline karena merasasudah terbiasa dan tidak mau ribet harus melalui *online* walaupun sebenarnya melalui *online* bisa lebih memudahkan masyarakat itu sendiri
6. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Kelurahan Watang Suppa dalam memberikan pelayanan secara luring?
  - Kendala yang kami hadapi ketika memberikan pelayanan secara luring yaitu adanya antrian penumpukan masyarakat di kantor Kelurahan Watang Suppa apalagi pada kondisi sekarang pandemik diharuskan tidak terjadi kerumunan serta harus jaga jarak untuk memutus mata rantai covid-19, dengan pelayana berbasis luring maka sering menyebabkan terjadinya kerumunan di kantor kelurahan khususnya pada hari senin dimana pada hari senin banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kelurahan. Disisi lain sebenarnya layanan berbasis daring menyulitkan sebagian masyarakat yang belum terlalu paham akan teknologi

### Transkrip Hasil Wawancara Dengan Aparatur Kelurahan Watang Suppa

Nama Informan : Nurhayati  
Tanggal Wawancara : 8 April 2021

1. Bagaimana sistem pelayanan berbasis daring/*online* yang diterapkan pada Kelurahan Watang Suppa?
  - Iya tentunya pelayanan melalui daring ini memudahkan pekerjaan kami selaku pegawai yang melayani masyarakat karena Kita tidak harus menerima dan memeriksa berkas secara fisik tapi cukup melalui internet, dengan melalui daring juga pekerjaan lebih menghemat waktu dibanding dengan secara offline tatap muka, namun kendalanya masih tetap banyak masyarakat yang memilih datang langsung karena merasa lebih mudah dibanding melalui *online*
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Kelurahan Watang Suppa dalam memberikan pelayanan secara luring?
  - Pelayanan berbasis luring atau masyarakat secara langsung datang di kantor Kelurahan untuk mendapatkan pelayanan tentu ada juga kendalanya, kendala yang biasa kami hadapi adalah ketika banyak masyarakat yang mendatangi kantor kelurahan untuk mendapatkan pelayanan sehingga kapasitas kantor tidak mampu menampung antrian yang ada. Jadi terkadang ada beberapa masyarakat harus menunggu diluar karena ruang tunggu kantor tidak mencukupi

### **Transkrip Hasil Wawancara Dengan Masyarakat Kelurahan Watang Suppa**

Nama Informan : Umar  
Tanggal Wawancara : 5 Juli 2021

1. Bagaimana mekanisme pelayanan di kantor kelurahan Watang Suppa?
  - Sebelum pergi mengurus surat-surat administrasi saya selalu menyiapkan berkas-berkas persyaratan berupa KTP dan KK sebagaimana yang telah di informasikan oleh pihak pelayanan

Nama Informan : Ahmad Syarif  
Tanggal Wawancara : 8 April 2021

1. Bagaimana mekanisme pelayanan di kantor kelurahan Watang Suppa?
  - Kantor Kelurahan Watang Suppa memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai bentuk khususnya bagi masyarakat yang memerlukan surat pengantar untuk melakukan pengurusan keperluan yang berkaitan dengan kependudukan dan keperluan-keperluan lainnya

## Transkrip Hasil Wawancara Dengan Masyarakat Kelurahan Watang Suppa

Nama Informan : Budi Setiawan

Tanggal Wawancara : 8 April 2021

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelaksanaan layanan public secara luring/*offline* pada kantor Kelurahan Watang Suppa?
  - Saya sebagai masyarakat juga berpendapat bahwa ada kendala untuk dapat pelayanan secara *offline* karena kita harus datang langsung di kantor, selain memakan waktu hal itu juga biasa membuat kita menunggu lama kalau antrian banyak dan kita harus bolak-balik ketika berkas persyaratan yang kita bawa ternyata tidak sesuai yang diminta oleh kantor kelurahan. Apalagi sekarang pemerintah anjurkan kita untuk tidak berkeruman tapi kalau antrian banyak susah untuk dihindari itu

## Transkrip Hasil Wawancara Dengan Masyarakat Kelurahan Watang Suppa

Nama Informan : Hasanatang

Tanggal Wawancara : 9 April 2021

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelaksanaan layanan public secara daring/*online* pada kantor Kelurahan Watang Suppa?
  - Saya sebagai masyarakat mengalami kendala kalau mau mengurus di kelurahan tapi lewat internet, kendalanya itu karena sebenarnya Saya ini kurang paham sama yang seperti itu, yang menggunakan internet, jadi walaupun sudah disediakan layanan menggunakan internet saya tetap memilih datang langsung saja di kelurahan kalau ada yang mau diurus, tetangga-tetangga saya juga begitu banyak yang merasa ribet lewat internet jadi memilih langsung datang saja di kantor Kelurahan kala ada yang diurus
2. Apa saja keunggulan dan kekurangan sistem pelayanan public berbasis daring/*online*?
  - Terlepas dari berbagai kendala yang saya alami tapi ada juga kemudahan dalam menggunakan media *online* dapat menghemat waktu saya,walaupun saya tidak terlalu paham tapi saya berusaha mempelajarinya

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Penulis melakukan wawancara bersama Ibu Hasna Muhiddin, ST.MM. Selaku Lurah di Kantor kelurahan Watang Suppa pada tanggal 15 maret 2021.



Penulis melakukan wawancara pada pegawai kantor kelurahan Watang Suppa



Penulis melakukan wawancara pada pegawai kantor lurah Watang Suppa





Penulis melakukan wawancara pada Warga

## RIWAYAT HIDUP



Saenal, mahasiswa strata satu pada Institut Agama Islam Negeri Fakultas Ushulddin Adab dan Dakwah Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Lahir pada tanggal 18 Februari 1996 di Pinrang, anak dari pasangan Muh. Thoha dan Sakia anak ketujuh dari Tujuh bersaudara.

Penulis Memulai pendidikan pada tahun 2003 di SDN 100 Barakasanda, lanjut SMP 2 Suppa lulus 2012, lalu SMK 1 Parepare lulus 2015 hingga akhirnya melanjutkan strata satu pada IAIN Parepare.

Selama berkuliah di IAIN Parepare penulis sempat melakukan kuliah pengabdian Masyarakat (KPM) di Kelurahan Panreng Kec. Baranti Kabupaten Sidrap pada tahun 2018 selama kurang lebih empat puluh lima (45) hari. Dan melakukan PPL di kantor Radio Giss Makassar pada tahun 2018 selama kurang lebih sebulan. Sebagai tugas terakhir untuk menyandang gelar Sarjana Sosial ( S.Sos ) penulis melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Efektifitas Layanan Publik Luar Jaringan dan Dalam Jaringan Dikantor Kelurahan Watang Suppa”.