

SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN CAPPALUNG KOTA PAREPARE**



OLEH

NUR RAHMAH SALIM
NIM: 16.3100.017

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

2022 M / 1443 H

**POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN CAPPA GALUNG KOTA PAREPARE**



OLEH

NUR RAHMAH SALIM
NIM. 16.3100.017

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam
(S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin,
Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare

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

2022 M / 1443 H

**POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KNTOR
KELURAHAN CAPPA GALUNG KOTA PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Sosial Islam**

**Program Studi
Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Disusun dan diajukan oleh

**NUR RAHMAH SALIM
NIM 16.3100.017**

Kepada

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

2022 M / 1443 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Nur Rahmah Salim

Nomor Induk Mahasiswa : 16.3100.017

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah B-2704/In.39.7/PP.00.9/09/2020

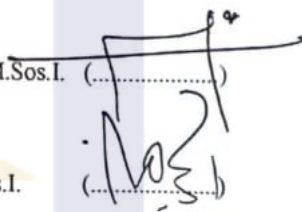
Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I. (.....)

NIP : 19830162009121005

Pembimbing Pendamping : Muhammad Haramain, M.Sos.I. (.....)

NIP : 198403122015031003



Mengetahui:

Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Dekan,



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

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Nur Rahmah Salim

Nomor Induk Mahasiswa : 16.3100.017


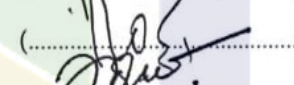
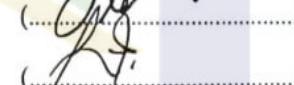
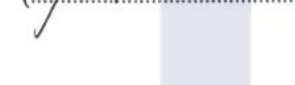
Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah
B-2704/In.39.7/PP.00.9/09/2020

Tanggal Kelulusan : 25 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I.	(Ketua)	
Muhammad Haramain, M.Sos.I.	(Sekertaris)	
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.	(Anggota)	
Nurhakki, S.Sos., M.Si.	(Anggota)	

Mengetahui:

Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Dekan,


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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, salam sejahterah bagi kita semua, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. berkat rahmat dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare” ini dengan baik sebagai syarat untuk memperoleh gelar “Sarjana Sosial” S1 pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri IAIN Parepare.

Penulis hanturkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada keluarga khususnya orang tua yang saya hormati dan saya cintai ayahanda Muh. Salim dan Ibunda Sinar, serta saudara-saudara saya yang telah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Muhammad Qadaruddin, M.Sos. I dan Bapak Muhammad Haramain, M.Sos. I selaku pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelolah IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Abd 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, selaku ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan sekaligus menjadi penguji dalam penulisan skripsi ini, terima kasih telah memberikan ilmu, arahan kepada penulis.
4. Bapak/Ibu dosen dan Staf administrasi fakultas Ushuluddin, Adab dan dakwah IAIN Parepare yang telah mendidik dan membantu penulis saat berstatus mahasiswa.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare dan Jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Jusnawati, SE selaku Lurah Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare, Ibu Syahrah Syahrir, SE selaku kasi pelayanan umum & Trantib, serta semua Staf kelurahan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
7. Kakak saya Emil Salim seangkatan KPI, Kak Ingriansari dan Kak Syahril yang senantiasa memberikan bantuan, arahan, semangat, serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada seluruh teman-teman angkatan KP116 yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada penulis khususnya Selfitra, Nilam Sari, Neneng Fitria Majid dan Juniasti.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan dan isinya. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan demi penyempurnaan berikutnya. Pada akhirnya penulis berharap apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat membantu kemajuan ilmu pengetahuan juga sebagai pedoman dalam penulisan skripsi nantinya khususnya bagi mahasiswa IAIN Parepare dan semoga skripsi ini dapat bernilai ibadah disisinya-Nya Aamiin.

Parepare, 25 September 2022

Penulis,



NUR RAHMAH SALIM
NIM. 16.3100.017



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Rahmah Salim
Nomor Induk Mahasiswa : 16.3100.017
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 19 November 1998
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor

Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

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

Parepare, 25 September 2022
Penyusun,



NUR RAHMAH SALIM
NIM. 16.3100.017

ABSTRAK

Nur Rahmah Salim. *Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare* (dibimbing oleh Muhammad Qadaruddin dan Muhammad Haramain).

Proses komunikasi pelayanan publik yang telah ditetapkan untuk melayani kebutuhan masyarakat dapat terjadi komunikasi yang tidak searah sehingga informasi atau pesan yang ingin disampaikan tidak jelas. Hal ini dapat berdampak pada rasa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan tidak terpenuhi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare dan untuk mengetahui bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi sirkuler, teori *communication persuasion matrix*, dan teori strategi kesopanan.

Hasil Penelitian dapat dikemukakan bahwa Pola komunikasi pelayanan publik di kantor kelurahan Cappa Galung Kota Parepare, terdiri dari tiga pola komunikasi yaitu, pola komunikasi langsung, pola komunikasi tidak langsung, dan pola komunikasi Sirkuler(lingkaran). Adapun faktor pendukung yaitu, sistem pelayanan publik, keterlibatan para pelaku pelayan publik, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, sikap (tingkah laku). Faktor penghambat yaitu, ketidakaktifan pelaku pelayanan publik, penggunaan bahasa yang kurang dipahami, fasilitas pelayanan kurang memadai dan tingkat pendidikan rendah .

Kata kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan	7
B. Tinjauan Teoritis	11
1. Teori Komunikasi Sirkuler.....	11
2. Teori <i>communication persuasion matrix</i>	11
3. Teori Strategi Kesopanan	12
C. Tinjauan Konseptual	13
D. Kerangka Pikir	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Fokus Penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	41
F. Uji Keabsahan Data	43
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan.....	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	68
-----------------------------	----

LAMPIRAN	I - XXVI
-----------------------	----------

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Kerangka Pikir	37
2	Bagan Alur Pelayanan	48
3	Pola Komunikasi Langsung	61
4	Pola Komunikasi Tidak Langsung	62
5	Pola Komunikasi Sirkuler (lingkaran)	63

DAFTAR LAMPIRAN

No	Lampiran-Lampiran	Halaman
1	Instrumen Wawancara	Terlampir
2	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
3	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
4	Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Parepare	Terlampir
5	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare	Terlampir
6	Dokumentasi	Terlampir
7	Biografi Penulis	Terlampir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah yang sangat berbeda dengan ciptaan Allah yang lainnya, hal ini dikarenakan manusia memiliki potensi yang tidak dimiliki oleh makhluk lain yakni potensi komunikasi. Salah satu kesempurnaan manusia dapat terlihat dalam Al-Qur'an Surah Ar-Rahman ayat 3 dan 4 :

خَلَقَ الْإِنْسَانَ (٣) عَلَّمَهُ الْبَيَانَ (٤)

Terjemahnya : Dia menciptakan manusia, Mengajarnya pandai berbicara.¹

Potensi tersebutlah yang melekat pada diri manusia sehingga manusia dapat hidup bersama sebagai makhluk sosial dimana dapat memiliki makna yang telah disepakati bersama oleh kelompok manusia tertentu.

Pentingnya kebutuhan akan komunikasi untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan secara akurat telah mendorong manusia untuk berinovasi dan berkreasi dalam penyediaan media telekomunikasi untuk menunjang komunikasi yang efektif. Suatu proses komunikasi, terdapat dua pihak yang berperan sebagai unsur utama agar komunikasi menjadi efektif yaitu komunikator dan komunikan. Suatu hubungan komunikasi bersifat dinamis bukan bersifat statis, maka jika terjadinya proses penyampaian informasi dari komunikator kepada seseorang yang menerima pesan informasi tersebut dan terjadinya *feed-back* atau respon balik antara

¹ Departemen Agama, al-qur'an dan terjemahannya, Ar-Rahman:3-4

komunikator dan komunikan, maka komunikasi tersebut dapat dikatakan berjalan secara efektif.

Namun, dalam menjalin hubungan komunikasi antara kedua belah pihak, komunikator dan komunikan harus memiliki perspektif pemikiran yang sama agar dalam proses mengirim dan menerima suatu informasi tidak terjadi salah pemahaman. Melihat dari bentuk dan jenis komunikasi yang pada umumnya terjadi di lingkungan peneliti, terdapat bentuk komunikasi antar-personal dan komunikasi kelompok. Jenis-jenis komunikasi tersebut antara lain komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi ke bawah, ke atas dan ke samping, komunikasi formal dan informal, komunikasi satu arah dan dua arah.

Pelayanan publik merupakan bagian dari tujuan pemerintah untuk mewujudkan masyarakat mandiri dan sejahtera. Peningkatan pelayanan publik tidak hanya mencakup pengelolaan administrasi, tetapi juga pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, lingkungan hidup, dan ekonomi mikro.

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُفُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Terjemahannya: Ibnu Umar r.a berkata: Aku mendengar Rasulullah bersabda: Setiap orang adalah pemimpin dan bertanggung jawab atas kepemimpinannya. Kepala negara mempunyai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan rakyat yang dipimpinnya.

Para suami ditanya tentang keluarga yang mereka pimpin. Tanyakan kepada istri yang mengurus rumah tangga suaminya tentang tanggung jawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/Pekerja Rumah Tangga yang diserahi tugas menjaga barang-barang majikannya pun ditanya apa tanggung jawabnya. dan anda semua adalah pemimpin, dan Anda akan diminta (dan bertanggung jawab) atas apa yang Anda pimpin. (HR. Bukhari, Muslim)

Minimnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam keberhasilan pelaksanaan suatu aktifitas pelayanan publik, tidak terlepas dari faktor komunikasi atau proses penyampaian suatu informasi dikarenakan komunikasi berperan penting dan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan dalam melayani publik. Kegagalan dalam menjalin komunikasi yang baik mengenai pelayanan publik dapat mengganggu arus informasi kepada masyarakat (dalam hal ini para komunikator). Sebab, segala bentuk pelayanan publik, baik barang maupun jasa, sebenarnya memerlukan komunikasi.

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan. Pembentukan instansi-instansi pemerintah dimaksudkan untuk menjadi sarana terpenting dalam memberikan pelayanan. Secara umum terdapat permasalahan yang biasa terjadi dalam pemerintahan dalam hal ini terkait pemberian pelayanan. diantaranya, Pertama, kita memerlukan sumber daya fisik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ada kebutuhan nyata akan tenaga kerja pemerintah yang memiliki personel yang andal dan berkualitas tinggi. Kedua, kesadaran masyarakat, yaitu kesadaran akan persiapan apa saja yang menjadi prasyarat terselenggaranya urusan pelayanan. ketiga, sarana dan prasarana penunjang, dengan adanya sarana pelayanan dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan lebih efektif, dan keempat, persyaratan pelayanan, persyaratan yang dimaksud yaitu persyaratan yang bersifat teknis maupun administratif (kelengkapan berkas).

Fungsi utama dalam berdirinya suatu pemerintahan adalah pelayanan publik, yang mana memiliki tugas atau peran dalam mengayomi, mengatur, dan mengurus masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki aspek dimensional yang mana menerapkan strategi pelaksanaan yang tidak hanya berdasarkan pada satu aspek saja, misalnya seperti aspek politik dan ekonomi. Hal ini menjadi permasalahan tersendiri dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk merealisasikan sistem pelayanan publik yang mengedepankan integrasi kepada masyarakat, maka harus memiliki aspek sosial budaya dan aspek hukum atau peraturan perundang-undangan.

Pada umumnya ciri-ciri pelayanan yang berkualitas belum banyak diketahui oleh masyarakat. Beberapa kelembagaan penyelenggaraan pelayanan publik di lembaga pemerintah belum dilaksanakan secara profesional. Kurangnya sumber daya manusia di bidang pelayanan, salah urus pelayanan publik, dan pengukuran kinerja pelayanan yang tidak efisien dan tidak jelas. Inefisiensi sistem evaluasi kinerja pegawai negeri juga terkait dengan inefisiensi sistem kepegawaian yang ada.²

Pelayanan publik tidak hanya sekedar tempat fisik yang dipahami secara umumnya saja, namun terdapat sebuah nilai atau entitas yang memiliki dimensi luas untuk dipahami berupa kebudayaan, cara hidup, dan cara interaksi masyarakat itu sendiri. Pada titik inilah terkadang suatu komunikasi pelayanan publik tidak berjalan pada tempatnya sehingga terjadi kesalahpahaman (*miscommunication*).

Sebagai suatu organisasi dalam pusat pelayanan publik di daerah Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare, Kantor Kelurahan tersebut menerapkan proses komunikasi pelayanan publik. Dalam alur pelayanan yang telah

² Direktorat Aparatur Negara BAPPENAS, *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*, (2010), h. 79.

ditetapkan untuk melayani kebutuhan masyarakat dapat terjadi komunikasi yang tidak searah sehingga informasi atau pesan yang ingin disampaikan tidak jelas. Hal ini dapat berdampak pada rasa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan tidak terpenuhi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti telah meneliti dan mengetahui permasalahan pola komunikasi pelayanan publik yang dapat menunjang kepuasan masyarakat dalam menerima pesan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Dari pola tersebut, Maka dapat dirancang terkait informasi apa yang akan dilakukan dalam menjalankan tugas sebagai pemberi layanan kepada publik atau masyarakat.

Pelayanan dasar bagi publik sebagai pemenuhan hak asasi manusia yang paling wajib dipenuhi oleh negara dalam hal ini pemerintah setempat yakni pihak Kelurahan Cappa Galung dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari amanat konstitusi yang termaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi memerlukan pembenahan secara menyeluruh dan terintegrasi sesuai dengan kemampuan pihak terkait.

Dari pernyataan dan permasalahan tersebut di atas, peneliti telah mengkaji dan mengangkat judul penelitian sebagai berikut “Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pola komunikasi pelayanan publik di kantor kelurahan Cappa Galung Kota Parepare?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pola komunikasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
Secara teoritis, diharapkan penelitian ini memperoleh informasi yang akurat mengenai Pola Komunikasi Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.
2. Kegunaan praktis
Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kejelasan mengenai bagaimana Pola Komunikasi Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk melakukan penelitian selanjutnya. Dari hasil pengamatan terhadap penelitian-penelitian terdahulu Peneliti tidak menemukan kesamaan penelitian yang akan dilakukan ini.

Dari hasil pengamatan, peneliti menemukan beberapa hasil dari penelitian yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Skripsi Indriyanti dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar” Tahun 2020. Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum dari berbagai data lapangan yang dikumpul secara objektif. Adapun hasil penelitian menunjukka bahwa bahwa pola komunikasi yang digunakan di Kantor Camat Tallo yaitu Pola Lingkaran, Roda, dan Pola Y. Pada Kantor Camat Tallo menggunakan pola komunikasi lingkaran disaat melakukan rapat koordinasi guna untuk mencapai tujuan organisasi yang disepakati bersama setiap bidang agar pekerjaan dapat terselesaikan tanpa adanya kesalahan. Faktor yang menjadi pendukung ialah (1) Hubungan yang personal, (2) Media komunikasi, (3) Waktu dan (4) Fasilitas. Sedangkan yang menjadi faktor pengambat Pola komunikasi organisasi lebih mengarah kepada hal

(1) Hirarki dalam organisasi, (2) Kurang optimalnya fasilitas pendukung dan (3) Hubungan yang tidak terlalu personal.³

Berdasarkan penelitian tersebut, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah peneliti lakukan ini. Di sisi persamaan, penelitian terdahulu meneliti tentang bagaimana pola komunikasi. Kemudian perbedaannya, penelitian terdahulu meneliti pola komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini meneliti bagaimana pola komunikasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare. Adapun perbedaan teori penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori saintifik manajemen sedangkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan teori *communication-persuasion matrix*, teori komunikasi sirkuler, dan teori strategi kesopanan.

2. Skripsi Wahyuni H.R dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan kinerja di PT.Semen Tonasa Kabupaten Pangkep” Tahun 2014. Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar”.

Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu, metode kualitatif dengan pendekatan komunikasi dan dibahas secara deskriptif dengan mengkaji tentang bagaimana pola dan proses komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja dan faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.

³ Indriyanti, “Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar”, (Skripsi; Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar,2020).

Hasil penelitian menunjukkan pola dan proses komunikasi yang digunakan adalah pola rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen, hal ini karena perusahaan PT. Semen Tonasa sudah terstruktur.

Faktor pendukung dalam membangun kepuasan kerja yaitu adanya komunikasi yang terbuka oleh pimpinan kepada karyawan, fasilitas yang diberikan perusahaan dan gaji yang cukup memuaskan. Adapun faktor hambatannya adalah *miscommunication* yang biasa terjadi antara pimpinan dan karyawan, hambatan semantik dan hambatan fisik.⁴

Dari hasil penelitian tersebut di atas peneliti menemukan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaannya, penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan mengkaji bagaimana Pola Komunikasi terhadap objek yang masing-masing diteliti. Perbedaannya, penelitian terdahulu mengkaji pola komunikasi dalam organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja dan faktor pendukung dan penghambat di dalamnya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini mengkaji bagaimana pola komunikasi pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat di kantor Kelurahan. Di dalam pembahasan penelitian sebelumnya menggunakan pola komunikasi yaitu pola rantai sedangkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan menggunakan teori *communication-persuasion matrix*, teori komunikasi sirkuler, dan teori strategi kesopanan.

⁴Wahyuni H.R, "Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan kinerja", (Skripsi; Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2014), h.72.

3. Skripsi Irvan Nurdiasyah dengan judul “Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Upaya Pembinaan Generasi Muda (Studi di Desa Air Berudang, Kecamatan Tapaktuan, Kabupaten Aceh Selatan)” 2017. Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Banda Aceh.

Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu, metode penelitian kualitatif studi lapangan mengkaji tentang bagaimana pola komunikasi yang diterapkan oleh kepala desa dalam upaya pembinaan generasi muda dan kendala kepala desa dalam pembinaan generasi muda. Dengan hasil penelitian pola komunikasi yang digunakan yaitu pola komunikasi antar personal yaitu pola komunikasi yang dilakukan secara keterbukaan dan tatap muka. Adapun kendala yang dihadapi yaitu gangguan komunikasi kerangka berpikir dimana hanya terjadi perbedaan pendapat saja karena adanya jenjang pendidikan atau pengalaman.⁵

Terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya yaitu penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan mengkaji pola komunikasi. Adapun perbedaan yang terlihat yaitu penelitian terdahulu mengkaji bagaimana pola komunikasi yang diterapkan oleh kepala desa dalam upaya pembinaan generasi muda dan kendala kepala desa dalam pembinaan generasi muda. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengkaji pola komunikasi pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat di kantor Kelurahan dalam hal ini pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun perbedaan teori sebelumnya yaitu teori komunikasi media, sedangkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan teori *communication-persuasion matrix*, teori komunikasi sirkuler, dan teori strategi kesopanan.

⁵ Irvan Nurdiasyah, “Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Upaya Pembinaan Generasi Muda (Studi Di Desa Air Berudang Kec.Tapaktuan Kab. Aceh Selatan”, (Skripsi; Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar - Raniry Banda Aceh, 2017), h.65.

B. Tinjauan Teori

1. Teori *Communication-Persuasion Matrix*

Teori ini merupakan salah satu teori komunikasi publik yang mana digagas oleh William McGuire dengan menggunakan pendekatan persuasi. Teori ini juga disebut sebagai model input-output. Dalam variabel input yang merupakan variabel bebas, meliputi berbagai komponen komunikasi seperti sumber, pesan, saluran komunikasi, dan publik atau masyarakat. Sedangkan proses output memosisikan tanggapan umum terhadap informasi melalui berbagai tahapan dasar dan pengolahan sebelum efek dicapai pada tingkat pembelajaran.⁶

2. Teori Komunikasi Sirkuler

Teori sirkuler ini dikembangkan oleh Charles E.Osgood dan Wilbur schramm, yang menitik beratkan pembahasan pada perilaku pelaku-pelaku utama dalam proses komunikasi (Efendy,2000).⁷

Model proses komunikasi yang dijelaskan oleh Osgood dan Schramm berlaku terutama pada bentuk komunikasi interpersonal. Proses komunikasi digambarkan bersifat siklis, dimana masing-masing perilaku berperan secara bergantian sebagai komunikator, pengirim, dan komunikator/penerima..⁸

Model teori sirkular ini ditandai dengan adanya unsur umpan balik. Artinya proses komunikasi tidak dimulai pada satu titik dan berakhir pada titik lain. Pada dasarnya, proses komunikasi terjadi secara penuh. Dalam model Osgood, masukan

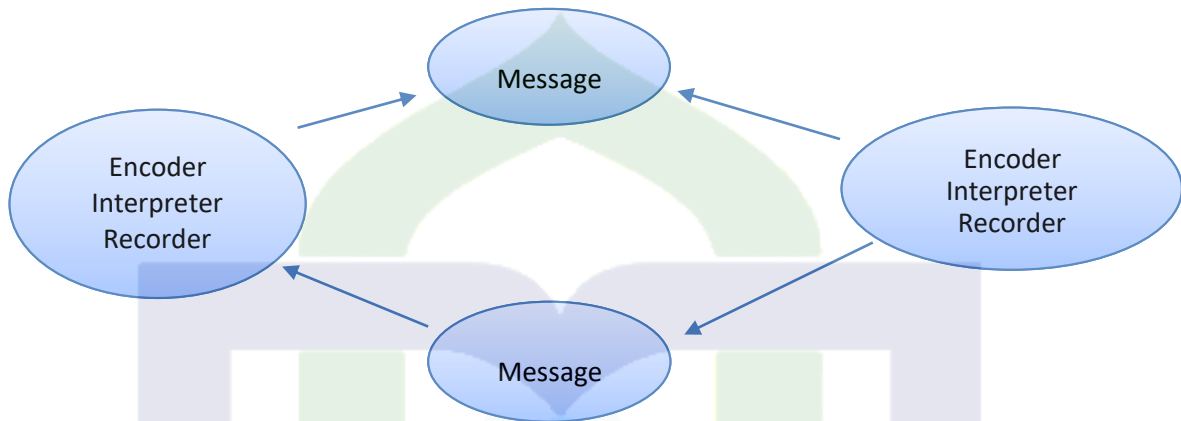
⁶ Guo Ming Chen, *An Analysis of Tzu Chi's Public Communication Campaign on Body Donation*, Tzu Chi University: China Media Research, 4(1), (2008), h. 56

⁷ Muhammad Akhyar Hasibuan, M.Si Dosen Universitas Sumatra Utara, 'Komunikasi Sirkular (Circular Theory)', *Jurnal netwar Media* Vol: 2 dan 1 (2019).h.51.

⁸ Rayudaswati, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Makassar : Keretakupa Print Makassar, 2010.h.43

didefinisikan sebagai bentuk energi fisik dan rangsangan yang dikodekan dalam bentuk yang berubah seiring dengan impuls sensorik.⁹

Pola sirkuler Wilbur Schramm dapat digambarkan sebagai berikut:



Pola komunikasi sirkuler posisi antara komunikator dan komunikan seringkali tidak mudah ditunjukkan. Keduanya menjadi satu. Oleh karena itu, pola komunikasi ini cocok digunakan untuk penelitian mengenai komunikasi antar pribadi, dimana kedudukan komunikator dan komunikan relatif setara. Ciri pola ini adalah adanya umpan balik dari komunikan kepada komunikator.

3. Teori Strategi Kesopanan

Menurut teori ini, orang sering kali berusaha mencapai berbagai tujuan melalui tindakan dan kesopanannya, artinya bertindak untuk melindungi penampilan orang lain sering kali menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai.

Brown dan Levinson percaya bahwa kesopanan sering kali menjadi tujuan karena merupakan nilai budaya universal. Budaya yang berbeda memiliki kebutuhan yang berbeda akan kesopanan dan kesopanan, namun setiap orang berhak untuk

⁹Muhammad Akhyar Hasibuan, M.Si Dosen Universitas Sumatra Utara, 'Komunikasi Sirkular (Circular Theory)', Jurnal netwar Media Vol: 2 dan 1 (2019).h.51

dihormati dan dilindungi. Brown dan Levinson juga menyebut kebutuhan sebagai “kebutuhan muka”. Mereka juga mengajukan beberapa konsep tentang wajah sebagai berikut:

- a. Wajah positif (positive face) adalah keinginan untuk dihargai, diterima, disukai, dan dihormati. “Kesopanan positif” (positive politeness) bertujuan untuk memuaskan keinginan seseorang untuk menampilkan wajah yang positif. Menunjukkan perhatian, memuji, dan menunjukkan rasa hormat merupakan contoh kesantunan positif.
- b. Wajah Negatif (negative face) adalah keinginan untuk tidak takut dimintai bantuan atau diganggu oleh orang lain, sedangkan kesantunan negatif diperuntukkan bagi mereka yang membutuhkan perlindungan ketika kesejahteraannya dipertaruhkan.¹⁰

C. Tinjauan Konseptual

1. Konsep Pola Komunikasi Pelayanan Publik

a. Definisi Pola Komunikasi Pelayanan Publik

Pola menurut kamus besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai bentuk (struktur) yang tetap. Pola juga dapat berarti model atau cara untuk menunjukkan suatu objek yang mengandung proses di dalamnya dan hubungan antar unsur-unsur.

Istilah “komunikasi” sudah tidak lagi terdengar asing di tiap telinga orang yang mendengarkannya, namun dalam membuat suatu definisi terkait dengan kata komunikasi ternyata tidaklah semudah yang diperkirakan. Stephen Littlejohn mengatakan bahwa *communication is difficult to define. The word is abstract and, like*

¹⁰ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta:2013).h.170-171.

most terms, posses numerous meanings (komunikasi sulit untuk didefinisikan karena bersifat abstrak, seperti kebanyakan istilah yang memiliki banyak arti).¹¹

Komunikasi berasal dari bahasa latin, “*Communis*, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar katanya “*Communis*” adalah “*communico*” yang artinya berbagi. Komunikasi juga berasal dari “*Communication*” atau “*Communicare*” yang berarti “membuat sama” (*to make common*).¹²

Sedangkan komunikasi menurut Everett M. Rogers dan D. Lawrence Kincaid, komunikasi adalah proses di mana dua orang atau lebih membentuk dan bertukar informasi satu sama lain, sehingga mengarah pada saling pengertian yang mendalam.¹³

Komunikasi menurut Harold D. Laswell, komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan Siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa ? Efeknya apa? (*Who? Syas what? In which channel? Towhom? With what effect?*).

Menurut Handoko, komunikasi adalah proses penyampaian pengertian berupa gagasan dan informasi dari seseorang ke orang lain. Penyampaian pemahaman ini tidak hanya melibatkan kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, nada suara, dan titik puncaknya. Tidak hanya memerlukan transmisi data, tetapi juga mengandalkan keterampilan tertentu agar pertukaran informasi berhasil.¹⁴

¹¹ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013). h.8.

¹² Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos. M.Si., *Dasar – Dasar Teori Komunikasi*, (Makassar, 2012), h.8.

¹³ Nurdin, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), h.40.

¹⁴ Dr. Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta, 2015), h.13-14.

Al-Quran juga menjelaskan bahwa komunikasi merupakan bagian dari fitrah manusia, dan Al-Quran memberikan kata kunci (*keyconcept*) dalam hal ini. Misalnya saja Al-Shaukani mengartikan kata kunci *al-bayan* sebagai kemampuan berkomunikasi. Selain itu, kata kunci yang digunakan Al-Quran untuk komunikasi adalah *al-qaul*. Berdasarkan *al-qaul* tersebut, Jalaluddin Rakhmat menguraikan prinsip *qaulan sadidan*, yaitu kemampuan berkata jujur atau berkomunikasi dengan baik. Melalui komunikasi, manusia dapat mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan interaksi sosial, dan mengembangkan kepribadiannya. Para ahli komunikasi sepakat dengan para psikolog bahwa kegagalan berkomunikasi berakibat fatal baik bagi individu maupun masyarakat.

Secara individual, kegagalan dalam komunikasi dapat menyebabkan frustrasi, demoralisasi, keterasingan, dan penyakit mental lainnya. Di tingkat masyarakat, kesalahan komunikasi dapat menghambat saling pengertian, kerjasama, toleransi, dan menghambat implementasi norma-norma sosial Al-Quran yang menyatakan bahwa komunikasi adalah bagian dari fitrah manusia. Hal ini dijelaskan dalam QS. Al-Rahman (55) / 1 – 4:

الرَّحْمَنُ ﴿١﴾ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ﴿٢﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ ﴿٣﴾ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ﴿٤﴾

Artinya : (Tuhan) yang Maha pemurah, Yang telah mengajarkan Al-Qur'an.

Dia menciptakan manusia, Mengajarnya pandai berbicara.¹⁵

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasikan pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan satu diantara unsur-unsur penting yang menunjang keberhasilan dalam suatu pelayanan publik. Dengan kata lain, pelayanan

¹⁵ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Toha Putra, 2001), h.885

adalah penyediaan atau pembekalan segala bentuk kemampuan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau kebutuhan individu atau komunitas yang berkepentingan khusus pada suatu organisasi atau lembaga, dengan tunduk pada aturan dan tata cara atau prosedur yang berlaku dan sudah diputuskan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan mempunyai tiga arti. Salah satunya adalah melayani, berupaya memenuhi kebutuhan orang lain dengan menerima kompensasi atau uang, dan diberikan kemudahan terkait dengan pembelian atau penjualan barang atau jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang bermanfaat bagi suatu organisasi (memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat) menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 menyatakan bahwa:

- 1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah seluruh organ penyelenggara negara, badan hukum, badan independen yang didirikan berdasarkan undang-undang tentang penyelenggaraan pelayanan publik, dan organisasi lain yang didirikan semata-mata untuk kepentingan pelayanan publik.

- 3) Pengawas satuan kerja organisasi adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi langsung satu atau lebih satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik.
- 4) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 5) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pezewai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public
- 6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 7) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada terjangkau, dan terukur.
- 8) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- 9) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan

pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

- 10) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- 11) Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman.
- 12) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
- 13) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹⁶

¹⁶ Dr. Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h.86-87.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pengertian pelayanan publik adalah:

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk layanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dijalankan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, maupun oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

Menurut Rasyid, pelayanan publik dapat dikemukakan sebagai tindakan memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan prinsip-prinsip dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.¹⁸

Fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengendalikan masyarakat dengan memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan, dan membangun perdamaian dan ketertiban yang melindungi dan mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 adalah segala pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan sebuah kegiatan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan hal ini merupakan perwujudan tugas PNS sebagai abdi masyarakat. Dari pernyataan tersebut

¹⁷ Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, (Skripsi Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h.12.

¹⁸ Dr. Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: 2015), h.23.

dapat disimpulkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat melalui pemberian pelayanan publik.

Pendapat terkait definisi dari para ahli sebelumnya juga sejalan dengan pandangan dari Mahmudi yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan dalam penyelenggaraannya, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak menerima pelayanan maksimal tersebut dikarenakan masyarakat juga telah memenuhi kewajiban mereka dalam hal membayar pajak, retribusi dan pungutan lainnya.¹⁹

Berdasarkan beberapa pengertian tentang pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses aktifitas atau kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga instansi pemerintah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan definisi pelayanan publik itu sendiri, maka dapat dinyatakan bahwa munculnya pelayanan publik dikarenakan adanya suatu kepentingan yang memiliki berbagai macam bentuk sehingga dalam pemberian layanan terdapat beberapa macam atau jenis layanan, diantaranya adalah:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh warga negara, seperti status kewarganegaraan, surat persaingan, kepemilikan atau penguasaan barang, dan lain-lain. Kartu Tanda

¹⁹ Darman, *Teori-Teori Manajemen dan Organisasi*, "Pelayanan Publik", 23 Desember 2015. <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html> (19 Januari 2021).

Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, STNK, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, Sertifikat Tanah merupakan contoh dokumen yang mewakili kebutuhan masyarakat.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan suatu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya saja Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan Kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III menyatakan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan publik yang berkaitan dengan fungsi umum pemerintahan seperti KTP, SIM, pajak, perizinan, pelayanan imigrasi, dan lain-lain.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan kemasyarakatan. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan, jembatan, dan pelabuhan.
- 3) Pelayanan publik adalah suatu jenis pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan suatu masyarakat, seperti air, telepon, dan transportasi lokal.

- 4) Pelayanan pangan, sandang, dan papan adalah suatu jenis pelayanan yang memberikan kebutuhan dasar kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dapur seperti pasokan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan masyarakat adalah jenis pelayanan yang menurut sifat dan kepentingannya mengutamakan kegiatan yang berkaitan dengan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, panti asuhan, dan panti asuhan.²⁰

Dari pendapat tersebut, jenis pelayanan yang digunakan di Kantor Kelurahan Cappa Galung, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare adalah termasuk dalam jenis pelayanan administratif dan pelayanan dalam bentuk pemberian jasa.

Pelayanan publik juga dapat dijelaskan sebagai penyediaan layanan jasa yang mencakup berbagai unsur. Unsur-unsur ini memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran suatu proses pelayanan publik, terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Pemberi Layanan adalah entitas yang memiliki kemampuan untuk menyediakan suatu jenis layanan kepada konsumen, baik itu dalam bentuk penyediaan dan pengiriman barang atau berbagai jasa-jasa.

Unsur ini menunjukkan bahwa lembaga pemerintah memiliki posisi yang sangat kuat sebagai pemegang monopoli pelayanan dikarenakan layanannya sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh orang atau masyarakat yang berkepentingan.

²⁰ Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, (Skripsi; Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h.15.

- 2) Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Salah satu fungsi utama negara yang paling penting adalah penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat lokal. Oleh karena itu, lembaga pemerintah sering disebut dengan “pelayanan masyarakat” (*public service*). Pemberian layanan kepada masyarakat belum sepenuhnya terlaksana. Masih banyak aparat kepolisian yang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau mungkin mengenal mereka namun tidak mau atau tidak mampu memberikan pelayanan yang baik.²¹

Fungsi pelayanan publik tidak hanya memenuhi kebutuhan – kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia, akan tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan sebagai warga negara.

b. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu adanya dasar yang harus menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat dalam menentukan cita-cita atau tujuan suatu lembaga atau organisasi pemerintahan. Adapun dasar dan prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan secara memadai serta mudah dimengerti.

²¹ Dr. Drs. Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Jakarta: 2009), h.17.

- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang - undangan.
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas .
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.²²

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Partisipatif.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya;

- 2) Transparan.

Dalam penyelenggara pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka

²² Dr.Taufidurokhman, A.Ks., S.Sos., Msi, Dr.Evi Satispi, SP.Si, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (UMJ Press Tangerang Selatan, 2018), h.106.

merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah;

3) Responsif.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah mempunyai kewajiban untuk merespon dan memenuhi keinginan masyarakat. Hal ini tidak hanya bergantung pada bentuk dan jenis layanan publik yang dibutuhkan, tetapi juga pada mekanisme pemberian layanan, jam layanan, prosedur pemberian layanan, dan biaya. Sebagai pelanggan masyarakat, birokrasi mempunyai tugas untuk mendengarkan keinginan dan tuntutan masyarakat dimana mereka bertindak sebagai agennya;

4) Tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak boleh membedakan warga negara dengan warga negara lainnya berdasarkan perbedaan identitas kewarganegaraan, seperti status sosial, pandangan politik, suku, agama, pekerjaan, gender atau orientasi seksual, atau disabilitas;

5) Mudah dan Murah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengharuskan warga negara memenuhi berbagai persyaratan dan membayar biaya agar dapat memperoleh pelayanan yang diperlukan, maka dianut asas “kesederhanaan” yaitu berbagai persyaratan yang diperlukan secara wajar dan mudah dipenuhi. Terjangkau dalam arti biaya yang diperlukan masyarakat untuk mengakses layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditegaskan karena pelayanan publik yang

diberikan pemerintah bukan bertujuan untuk mencari keuntungan, melainkan untuk memenuhi kewajiban konstitusi.

6) Efektif dan efisien.

Pengelolaan pelayanan publik harus mampu mencapai tujuan yang dicita-citakannya (pemenuhan kewajiban konstitusional dan pencapaian tujuan strategis negara dalam jangka panjang), dan realisasi tujuan tersebut dapat dicapai melalui langkah-langkah yang sederhana dan dilakukan dengan usaha dan biaya rendah;

7) Aksesibel.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan, baik secara fisik (terdekat, dapat diakses dengan transportasi umum, terlihat, mudah ditemukan, dan lain-lain) maupun secara non fisik dari segi biaya, dan harus dapat diakses secara bermakna dengan persyaratan aksesibilitas untuk menerima layanan tersebut, masyarakat harus bertemu;

8) Akuntabel.

Pelayanan publik disediakan oleh fasilitas dan sumber daya manusia yang didanai oleh pajak yang dibayarkan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Akuntabilitas di sini harus dilakukan secara terbuka, tidak hanya secara formal kepada atasan (PNS dan unit organisasi vertikal), tetapi juga kepada masyarakat luas, terutama melalui media publik baik cetak maupun elektronik.

9) Berkeadilan.

Pemberian layanan publik oleh pemerintah mempunyai berbagai tujuan. Tujuan pentingnya adalah untuk melindungi warga negara dari perilaku buruk warga negara lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik dapat dijadikan sebagai alat untuk melindungi kelompok yang lemah dan juga harus mampu memberikan rasa keadilan kepada kelompok yang lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang lebih kuat.²³

Apabila Asas dan Prinsip Pelayanan Publik dapat ditaati oleh pelaksana atau pelayanan publik, maka keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas layanan publik tidak harus muncul. Munculnya keluhan dari masyarakat lebih banyak disebabkan belum terwujudnya asas dan prinsip layanan publik dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, berdasarkan Pasal Undang undang Nomor 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan diskriminatif
- b) Cermat
- c) Santun dan ramah
- d) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e) Profesional
- f) Tidak mempersulit
- g) Patuh perintah atasan yang sah dan wajar

²³ Dr. Erwan Agus Purwanto, *Pelayanan Publik*, (Jakarta: Lembaga Administrasi negara, 2016), h.33-36.

- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirasihkan sesuai dengan peraturan perundang – undangan
- j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n) Sesuai dengan kepantasan, dan
- o) Tidak menyimpang dari prosedur.²⁴

D. Unsur-Unsur Komunikasi

Setiap peristiwa komunikasi dalam tingkat apapun, baik dari komunikasi antarpribadi maupun komunikasi massa, akan melibatkan elemen-elemen atau unsur-unsur komunikasi. Pada dasarnya, gagasan mengenai unsur-unsur komunikasi ini terbentuk dari:

²⁴ Dr. Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h.32.

1) Komunikator

Komunikator disebut dengan pengirim pesan atau sumber (*source*) dan pembuat atau pengirim informasi. Dilihat dari jumlahnya, Komunikasi bisa terdiri dari satu orang, banyak orang/lebih dari satu orang, dan massa.

2) Pesan

Pesan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berupa verbal atau non verbal yang disampaikan komunikator kepada penerima pesan. Pesan juga punya kata lain seperti *message*, *content*, informasi atau isi yang disampaikan komunikator kepada penerima pesan.

3) Media

Media adalah alat bantu untuk memindahkan pesan dari komunikator kepada penerima pesan. Jadi dalam berkomunikasi, seseorang bisa tanpa menggunakan media (*non mediated communication*) yang biasanya dilakukan secara tatap muka, dengan berkomunikasi media (*mediated communication*).

4) Komunikan

Komunikan adalah orang yang menjadi sasaran pesan yang dikirim. Dimana komunikan sebagai penerima pesan atau informasi yang di sampaikan oleh komunikator.

5) Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh komunikan sebelum dan sesudah menerima pesan. Jadi pengaruh terjadi tidak harus dalam perbuatan, tetapi perubahan atau perbedaan pengetahuan antara sebelum dan sesudah pesan dikirimkan saja sudah bisa dikatakan seseorang terpengaruh.

6) Umpan Balik

Umpan balik atau *feedback* berasal dari penerima atau pesan. Umpan balik tidak akan terjadi jika tidak ada komunikan, sementara komunikan ada karena ada komunikator.

7) Lingkungan

Lingkungan memegang peranan dalam mempengaruhi proses komunikasi. Jenis lingkungan bisa digolongkan kedalam lingkup fisik, sosial budaya, psikologis, dimensi waktu, lingkungan sosial juga menjadi hambatan berkomunikasi, kondisi psikologis seseorang juga menentukan proses komunikasi.²⁵

Selain dari unsur-unsur komunikasi tersebut, sebagai penunjang suatu penyampaian informasi kepada publik agar menjadi akurat, proses komunikasi harus sistematis agar dapat terpenuhi segala tujuan dari informasi yang ingin disampaikan.

Hal ini dapat diketahui berdasarkan buku dari Simon Haykin tentang *Communication process*.

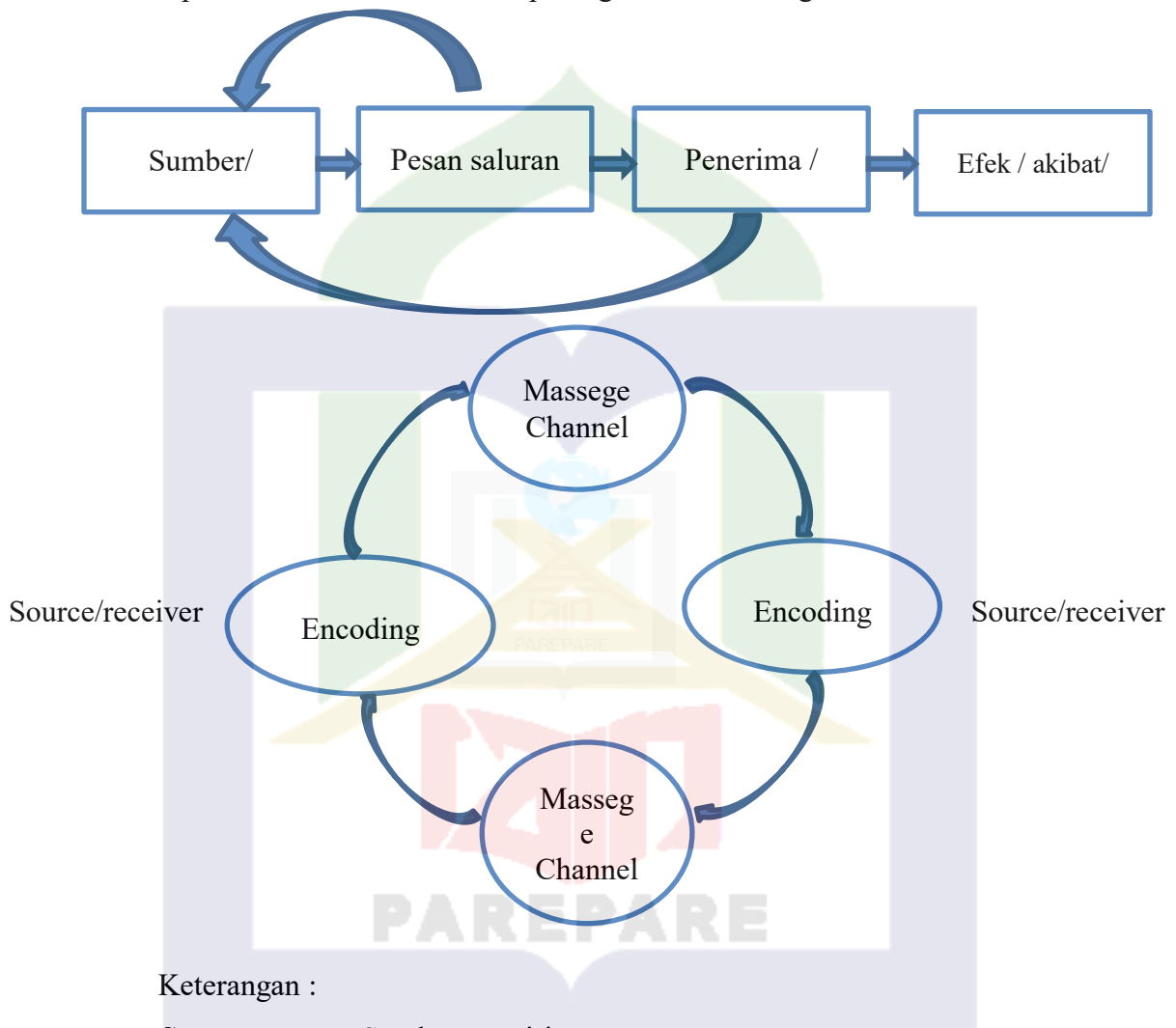
In the most fundamental sense, communication involves implicitly the transmission of information from one point to another through a succession of process, as described here:

- a) *The generation of a message signal: voice, music, picture, or computer data*
- b) *The description of that message signal with a certain measure of precision, by a set of symbols: electrical, aural, or visual.*
- c) *The encoding of these symbols in a form that is suitable for transmission over a physical medium of interest.*
- d) *The transmission of the encoded symbols to the desired destination*
- e) *The decoding and reproduction of the original symbols*
- f) *The re-creation of the original message signal, with a definable degradation in quality; the degradation is caused by imperfections in the system²⁶*

²⁵ Nurudin, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*, (Jakarta: 2017), h.44-57.

²⁶ Simon Haykin, *Communication Systems* (United States of America: United States Copyright Act, 2011), h.2.

Dari keterangan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa suatu proses komunikasi yang mana melibatkan pesan baik berupa suara, musik, gambar, maupun data komputer. Proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

- Source* : Sumber pengirim pesan
- Encoding* : Membentuk kode-kode pesan
- Decoding* : Memecahkan/Membaca kode-kode pesan
- Interpreting* : Menginterpretasikan kode pesan
- Message* : Pesan
- Channel* : Saluran
- Receiver* : Penerima pesan
- Feedback* : Umpan balik

Proses komunikasi yang digambarkan di atas dapat dijelaskan bahwa pertama, pihak sumber membentuk (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui satu saluran tertentu (misalnya melalui surat, telepon, gelombang udara) jika komunikasi berlangsung secara tatap muka. Kemudian pihak penerima mengartikan dan menginterpretasikan pesan tersebut. Apabila penerima punya tanggapan maka ia akan membentuk pesan dan menyampaikannya kepada sumber.

Tanggapan yang disampaikan penerima pesan kepada sumber disebut umpan balik. Pihak sumber kemudian akan mengartikan dan menginterpretasikan tanggapan tadi dan kembali akan melakukan pembentukan dan penyampaian pesan baru.²⁷

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pola Komunikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik kebutuhan berupa barang atau jasa yang dilakukan dengan cara dan aturan yang sesuai prosedur sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui lembaga yang berwenang dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat luas.

Tugas dalam melayani publik tidak dapat diabaikan dikarenakan ianya merupakan komponen paling utama bagi sebuah pemerintahan daerah dalam menjalankan otonomi daerah masing-masing. Oleh karena itu, perencanaan yang baik sangat dibutuhkan agar standar pelayanan pada masyarakat luas sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah.

²⁷Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Makassar: KeretaKupa Print Makassar, 2010).

Pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kelurahan Cappa Galung, Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare dijalankan oleh para perangkat kelurahan yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, dan para kepala seksi yang berfungsi membantu jajaran pemerintahan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana asas pelayanan publik yakni untuk memberikan pelayanan yang prima dan dapat memberi kepuasan bagi pengguna jasa melalui prosedur yang sudah sesuai dengan standar pelayanan publik, namun terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor penunjang dan faktor penghambat.

a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik

Agar pelayanan publik dapat berjalan lancar, maka terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung jalannya pelayanan publik:

1). Faktor kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparatur merupakan sumber integritas, dedikasi, dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan publik, serta menjamin hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan standar pelayanan maupun standar operasional sesuai untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

2). Faktor dalam pelaksanaan pelayanan publik

Faktor aturan menjadi pendorong kedua penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan merupakan alat yang penting dalam segala tindakan dan aktivitas suatu organisasi sebagai aparat penegak hukum. Peraturan juga merupakan indikator apakah seseorang atau kelompok mengalami kemajuan di tempat kerja.

3). Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pembagian organisasi dalam pelayanan publik harus berjalan baik baik dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing aparatur.

4). Faktor kemampuan dan Keterampilan

Pada bidang pelayanan suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya.

5). Faktor sarana dan Prasarana

faktor sarana dan prasarana, yaitu segala jenis perlengkapan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang dijadikan sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dan untuk kepentingan orang-orang yang bersentuhan dengan organisasi.

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak dapat berjalan secara maksimal. Berikut beberapa faktor yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan publik:

1) Faktor Kemampuan

Pelaksanaan pelayanan terhambat karena adanya keterbatasan pegawai dalam menggunakan alat – alat teknologi.

2) Faktor Kualitas Sumber daya Aparatur

Menurut Handoko, bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan.baik tujuan individu maupun organisasi

3). Faktor Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud adalah suasana kerja yang dapat mendorong aparaturnya untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik.²⁸

E. Kerangka Konseptual

1. Pola Komunikasi

Menurut Djamarah, pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.²⁹

Pola komunikasi merupakan alur dalam proses penyampaian pesan. Pola Komunikasi dalam penelitian ini yaitu pola komunikasi yang terjadi dalam instansi pemerintahan. Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan.

Pola komunikasi yang efektif harus menciptakan kesamaan makna antara komunikator atau pengirim pesan dalam hal ini pihak Kelurahan Cappa Galung dan komunikan atau penerima pesan yaitu masyarakat. Dengan memperhatikan unsur - unsur dalam komunikasi yaitu komunikator, komunikan, pesan, media, umpan balik atau feedback, pengaruh, dan lingkungan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat dan Daerah, dan di lingkungan

²⁸ Dody Mulyono, 'Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan', Jurnal Mozaik Vol.IX Edisi 2 (2017), h,97-98.

²⁹ Anita Trisiah, *Dampak Tayangan Televisi Pada Pola Komunikasi Anak*, (Palembang: Noer Fikri Offset, 2015), h.9.

BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Lembaga Administrasi Negara: 1998).³⁰

Pelayanan Publik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu segala rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam suatu instansi pemerintah dalam hal ini Kantor Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap instansi hendaknya dapat melakukan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan dalam masyarakat.

Pelayanan publik secara optimal merupakan tanggung jawab pemerintah. Optimalnya pelayanan publik tidak terlepas dari peran para petugasnya dalam mengatur jalannya pelayanan tersebut. Disamping itu perlu pula adanya partisipasi dari masyarakat untuk tercapainya pelayanan publik yang memuaskan.

3. Pola Komunikasi Pelayanan Publik

Pola Komunikasi dalam pelayanan Publik merupakan alur dalam pertukaran pesan oleh sejumlah orang dalam suatu organisasi atau di luar organisasi baik secara tatap muka ataupun melalui media. Pola komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu proses menyampaikan pesan atau informasi kepada masyarakat baik berupa pelayanan jasa atau pelayanan administrasi.

Adapun pola komunikasi pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu kepada teori William Maguire yaitu Teori *Communication Persuasion Matrix*, Wilbur Schram yaitu teori komunikasi silikuler dan teori strategi kesopanan yang dirintis oleh Brown dan Stephen Levinson. Berdasarkan teori tersebut peneliti akan mengkaji

³⁰ Dr. Erwan Agus Purwanto, dkk, *Pelayanan Publik* (Lembaga Administrasi Negara), 2016, h.10.

tentang bagaimana pola komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

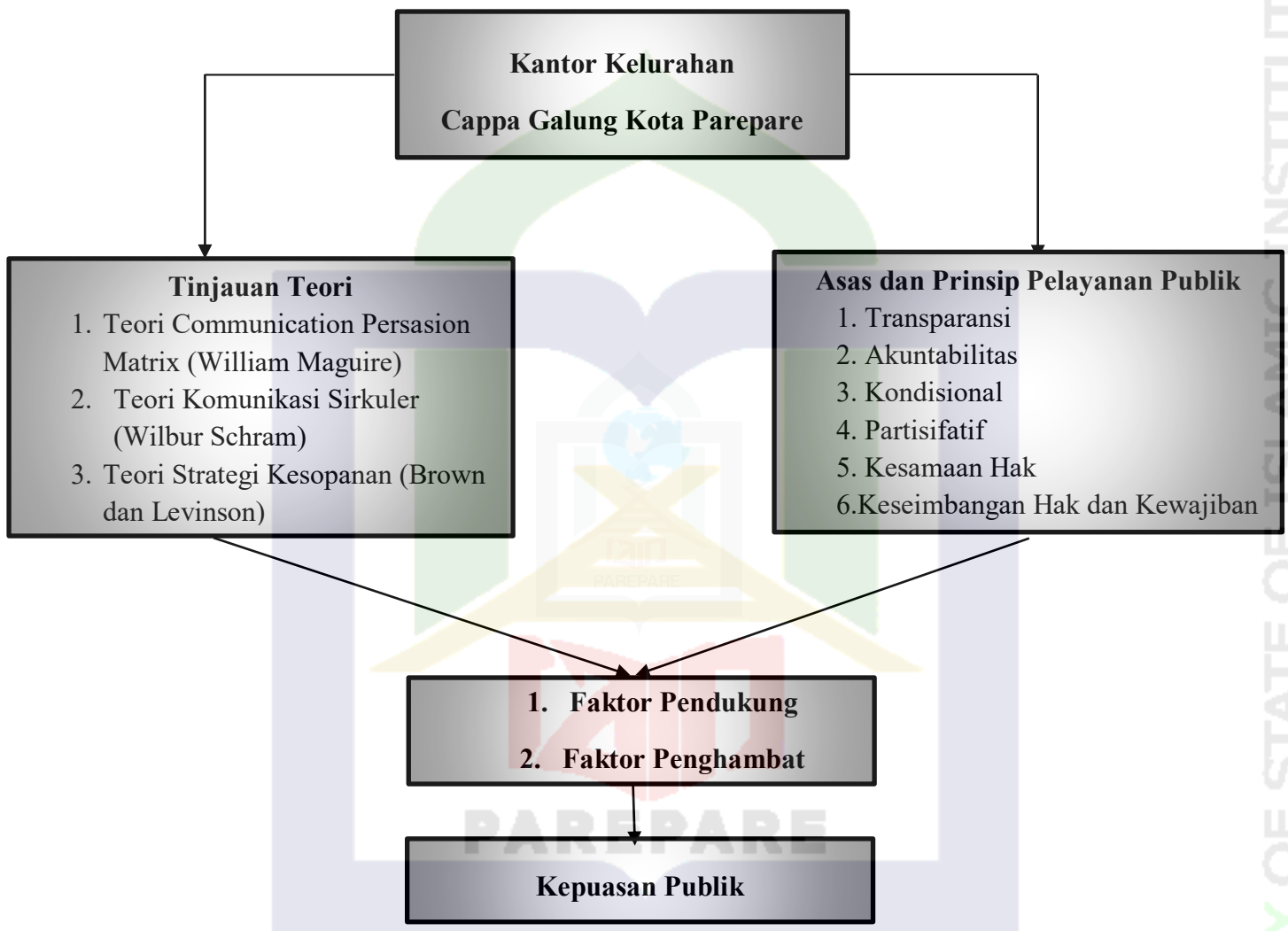
F. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah model atau juga gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Berdasarkan judul penelitian “Pola Komunikasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare”. Peneliti memilih objek penelitian di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare. Dalam penelitian, peneliti telah meneliti bagaimana pola komunikasi pelayanan publik yang mengacu pada tiga teori komunikasi, yaitu teori *Communication Persuasion Matrix*, teori komunikasi sirkuler dan teori strategi kesopanan serta bagaimana Asas dan Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung.

Peneliti selanjutnya telah mengkaji hal-hal yang dapat menjadi faktor pendukung dan penghambat terjadinya pola komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor tersebut, sehingga dapat menghasilkan kepuasan publik.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian yang telah digunakan dapat digambarkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang 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.³¹ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Tujuan penelitian ini mendeskripsikan dan telah mendapat informasi secara lengkap tentang Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kelurahan Cappa Galung, Jl. Mattirotasi No.1 Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare yang fokus penelitiannya mengarah pada pola komunikasi Pelayanan publik di kantor kelurahan cappa galung kota parepare. Adapun Penentuan lokasi dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memenuhi kriteria penelitian yang akan dilakukan oleh calon peneliti dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian.

³¹ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2002), h.41

2. Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, Peneliti telah melakukan penelitian setelah seminar proposal skripsi dan mendapat izin meneliti selama kurang lebih 2 bulan lamanya (sesuai dengan kebutuhan penelitian).

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif adalah batasan masalah yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum, yang didasari oleh kepentingan urgensi feasibilitas masalah yang akan dipecahkan, selain itu faktor keterbatasan tenaga dan waktu.³²

Fokus penelitian peneliti adalah Pola komunikasi serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik yang beralamat di Jl. Mattirotasi No.1 di Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh oleh pengamatan langsung, melalui informan, maupun dokumen lainnya guna memudahkan penelitian oleh calon peneliti.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu :

a. Data Primer

Sumber data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³³ Data Primer dalam penelitian ini di kumpulkan pada

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.287.

³³ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.62.

saat melaksanakan penelitian dilapangan berupa observasi awal, wawancara, alat - alat lainnya guna untuk kebutuhan peneliti. Dalam penelitian ini, informan atau narasumber yang telah dimintai informasi yaitu Lurah Cappa Galung, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Ketua RT.001/RW.004 & Ketua RT.001/003, Warga dalam pelayanan publik dan salah satu staf di Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.

b. Data Skunder

Data Skunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁴ Data skunder diambil dari beberapa dokumentasi, catatan, maupun sumber data diantaranya adalah arsip kelurahan Cappa Galung, foto-foto selama penelitian, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang ingin diteliti guna membantu dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Untuk memudahkan pengumpulan data yang sesuai dengan data yang di inginkan, maka dalam suatu penelitian menggunakan berbagai macam teknik yang sesuai dengan kebutuhan yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan, tetapi tentu berbeda antara pengamatan dalam arti sehari hari dan penelitian ilmiah.³⁵ Pada dasarnya, tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan (*site*) yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu - individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan

³⁴ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.62.

³⁵ Dr.Atwar Bajari, M.Si, *Metode Penelitian Komunikasi Prosedur, Tren, dan Etika*, (PT Remaja Rosdakarya Bandung: 2017), h.97.

perilaku yang dimunculkan,serta mana kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat tersebut.³⁶ Pada penelitian ini peneliti telah melakukan observasi di tempat penelitian, Teknik yang digunakan yaitu mengamati pelaksanaan pelayanan publik antara pegawai dan warga atau masyarakat sebagai pengguna layanan dengan melihat bagaimana proses komunikasi yang berlangsung di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.³⁷ Metode pengumpulan data ini peneliti telah berkunjung ke Kelurahan Cappa Galung untuk melihat dokumen-dokumen yang ada guna memungkinkan akan membantu penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah arsip di kelurahan, selain itu peneliti juga akan mengumpulkan data seperti foto-foto mengenai kondisi ruang pelayanan publik, warga dalam pelayanan, dan bagan alur pelayanan.

c. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan lewat interaksi dan komunikasi untuk mengungkapkan tentang sikap, kelakuan, pengalaman, cita - cita serta harapan responden.³⁸

Adapun informan yang telah di wawancarai oleh calon peneliti adalah Ibu Jusnawati,SE selaku Lurah Cappa Galung, Ibu Syahrah Syahrir selaku Kasi Pelayanan

³⁶ Haris Herdiansyah,M.Si, *Wawancara, Obervasi, dan Focus Groups*, (Jakarta: Rajawali Pers,2013), h.132.

³⁷ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h.103.

³⁸ Dr.Atwar Bajari, M.Si, *Metode Penelitian Komunikasi Prosedur, Tren, dan Etika*, (PT Remaja Rosdakarya Bandung: 2017), h.101

Umum & PU PM, Ibu Hasriati Abdullah selaku Ketua RT,001/RW.004 , Ibu Sahriya Selaku Ketua RT.001/003 Kel.Cappa Galung, warga dalam pelayanan dalam hal ini Bapak Syamsul idris dan Ibu Nurfahida. H dan salah satu Staf Kelurahan yaitu Ibu Adriati yang ada di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

Adapun data yang telah di peroleh peneliti yaitu mendapatkan informasi secara mendalam terkait bagaimana pola komunikasi dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

F. Uji Keabsahan Data

Untuk memenuhi keabsahan temuan data tentang “Pola Komunikasi Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare”. Dalam penelitian ini menggunakan menggunakan trigulasi sumber data. Trigulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar dari data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Trigulasi sumber data yaitupeneliti mengutamakan *chek-rechek*, *cross-rechek*, antara sumber informasi satu sama lainnya.³⁹ Untuk itu peneliti telah melakukan pengecekan dengan berbagai sumber. memperoleh data melalui wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan oleh informan satu dengan informan lainnya.

³⁹ Lexy J.Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h.48.

G. Teknik Analisis Data

Tahapan analisis data merupakan tahapan yang sangat menentukan, karena pada tahapan ini kaidah – kaidah yang mengatur keberadaan objek penelitian sudah diperoleh.⁴⁰

Analisis data merupakan analisis untuk penelitian kualitatif sebagai upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-memilainya menjadi satuan unit yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa – apa yang penting dan apa – apa yang dipelajari.⁴¹

Ada berbagai cara untuk menganalisis data, salah satunya adalah analisis data model Miles dan Huberman dengan langkah - langkah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian memilih hal yang pokok dengan fokus penelitian. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu - waktu diperlukan.

b. Penyajian Data

Sekumpulan informasi tersusun dengan memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan pembaca dan menarik kesimpulan.

⁴⁰ Mahsun, *Metode Penelitian Bahasa Tahapan Strategi, Metode dan Tekniknya*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005), h.111.

⁴¹ Djaunaidi Ghony Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, h.247.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi utuh, kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung makna – makna yang muncul data harus diuji kebenarannya dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin.⁴²



⁴² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.209-219.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

Persoalan komunikasi yang sangat menjadi perhatian adalah bagaimana komunikasi yang dilakukan dapat efektif terhadap orang lain. Hal itu berarti mencari dukungan, membina hubungan, mempengaruhi orang lain agar mau melakukan apa yang di inginkan, menetapkan keputusan, meminta anggota masyarakat untuk melakukan program pemerintah dan berbagai hubungan profesional lainnya.

Fungsi utama pemerintah dalam memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembagunan, dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya dengan menciptakan ketentraman dan ketertibaan yang dapat mengayomi dan mensejahterahkan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik komunikasi meduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memperoleh beberapa informasi terkait hal yang diteliti yaitu Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.

Hasil wawancara dengan staf kelurahan

“Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kantor ini sudah tercapai sesuai Visi Misi”⁴³

Pola komunikasi yang dilakukan di Kantor Kelurahan tersebut berdasarkan pada pola komunikasi pelayanan yang telah diberlakukan dan capaiannya berdasarkan pada Visi dan Misi di Kantor tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum.

“Alur pelayanan yang berlaku dalam masyarakat yaitu dengan memperlihatkan spanduk/alur pelayanan yang ada di loket pelayanan”.⁴⁴

Pola pelayanan publik dikantor Kelurahan Cappa Galung tergambar dalam suatu alur pelayanan. Alur pelayanan di Kelurahan Cappa Galung yaitu warga atau pemohon membawa berkas persyaratan kepetugas pelayanan, petugas pelayanan mengecek kelengkapan berkas apabila berkas lengkap dan benar maka petugas pelayanan akan memproses hingga akhir. Sebaliknya apabila berkas tidak lengkap maka dikembalikan kepada warga atau pemohon untuk dilengkapi sesuai dengan spanduk/alur pelayanan yang telah ditetapkan dikantor kelurahan tersebut.

Berdasarkan pola pelayanan yang terjadi sehingga terjadi suatu komunikasi pelayanan. Dimana dalam proses pelayanan tersebut pihak Kelurahan menjalin komunikasi dengan warga atau pemohon secara langsung atau tatap muka. Sehingga proses penyampaian informasi antar komunikator dan komunikan dapat berlangsung secara efektif.

⁴³ Adriati, Staf Kelurahan, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 19 Juli 2021.

⁴⁴ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

Pola Pelayanan Publik dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar.2 Bagan Alur Pelayanan

Pihak Kelurahan Cappa Galung dalam hal memberikan komunikasi pelayanan publik, mempunyai standar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami alur yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan warga.

“Respon pihak Kelurahan sesuai aturan, karena langsung memberikan penjelasan terkait informasi mengenai pengaduan dalam pelayanan seperti apa yang dibutuhkan.”⁴⁵

Hasil wawancara dengan warga Kelurahan Cappa Galung.

“Sarana atau prasarana yang digunakan pihak kelurahan dalam memberikan informasi berupa pamflet dalam standar pelayanan di loket pelayanan.”⁴⁶

Dalam hal memberikan penjelasan terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Cappa Galung, pihak kelurahan menyediakan standar pelayanan atau hal-hal yang terkait dengan proses pelayanan dalam bentuk *pamflet*. *Pamflet* tersebut berisi beberapa standar pelayanan yaitu terkait dengan jenis pelayanan dan hal-hal yang dipersyaratkan.

Hasil wawancara dengan Lurah.

“Warga masyarakat yang datang mengurus di kantor Kelurahan Cappa Galung harus melampirkan surat pengantar dari RT/RW, membawa *Poto copy* KTP dan KK serta membawa bukti pelunasan PBB pada tahun berjalan”⁴⁷

Pada saat proses pelayanan, warga yang hendak melakukan pengurusan berkas diharuskan membawa kelengkapan berupa surat pengantar dari RT/RW sehingga pola komunikasi pelayanan yang terjadi menjadi terstruktur. Pola komunikasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung dikatakan terstruktur karena proses komunikasi dalam hal pelayanan sangat memperhatikan standar pelayanan yang

⁴⁵ Syamsul Idris, Warga, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 8 Juli 2021.

⁴⁶ Syamsul Idris, Warga, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 8 Juli 2021.

⁴⁷ Jusnawati, SE, Lurah Cappa Galung, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021.

diberlakukan baik dari pihak kelurahan sebagai komunikator maupun dari pihak yang dilayani disebut komunikan.

Hasil wawancara dengan Staf Pelayanan Umum & PU PM.

Tindakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu,

“Menanyakan apa yang mau diurus?, apakah berkasnya sudah lengkap? Seperti mengambil pengantar dari RT/RW, membawa Poto Copy KTP & KK (sesuai berkas apa yang mau diurus).”⁴⁸

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung dilakukan dengan beberapa cara atau strategi yang dapat membangun sistem pelayanan. Upaya tersebut dapat dikatakan terwujud apabila pihak penerima layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Cara atau strategi yang dilakukan oleh pihak kelurahan berupa tindakan yang dapat membuat warga menjadi nyaman selama proses pelayanan. Tindakan tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara berikut:

Hasil wawancara dengan warga.

“Pihak kelurahan membantu dalam melaksanakan pelayanan sangat baik, karena pada saat pengurusan saya masuk lalu dimintai berkas oleh staff kelurahan seperti pengantar dari RT, Poto copy KK & KTP setelah itu saya dipersilahkan duduk untuk menunggu berkas yang dibuat.”⁴⁹

Petugas pelayanan berperan penting dalam menunjang proses pelayanan publik, dimana warga atau pemohon yang hendak mengurus berkas harus melengkapi berkasnya sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. dalam hal ini pihak kelurahan menanyakan terkait apa yang dibutuhkan dan mengecek kembali berkas apabila sudah lengkap maka pihak kelurahan akan membuatkan atau memproses berkas yang dibutuhkan sampai akhir.

Pola komunikasi pelayanan yang terjadi berdasarkan hasil pengamatan melalui observasi dan wawancara terlihat bahwa terjadi komunikasi antara pihak Kelurahan,

⁴⁸ Adriati, Staf Kelurahan, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 19 Juli 2021.

⁴⁹ Nurfahidah. H, Warga Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021.

RT/RW, dan warga. Kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terstruktur dari RT/RW hingga ke Kelurahan.

Kantor Kelurahan Cappa Galung memberikan pola komunikasi pelayanan publik secara langsung dan tidak langsung.

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum.

“Komunikasi yang dilakukan pihak kelurahan kepada warga, Komunikasi langsung (berhadapan) dan komunikasi tidak langsung (lewat HP).”⁵⁰

Dari hasil wawancara tersebut jelas bahwa, pola komunikasi antara pihak kelurahan dan warga dalam pelayanan berlangsung secara tatap muka (komunikasi secara langsung) dan biasanya menggunakan media komunikasi melalui *Handphone* (tidak langsung) dalam memberikan pelayanan kepada warga dalam pengurusan.

Wawancara dengan Ketua RT 001 / RW 003.

“Biasanya memberikan informasi lewat pengumuman masjid terkait himbauan kesehatan di masa pandemi Covid-19 dan biasanya turun langsung kerumah warga untuk menyampaikan informasi (komunikasi langsung).”⁵¹

Media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada warga dapat pula berupa memberikan pengumuman atau himbauan di masjid-masjid melalui pengeras suara. Selain tatap muka secara langsung di kantor kelurahan, pihak kelurahan juga turun langsung ke rumah-rumah warga untuk menyampaikan informasi.

Hasil wawancara dengan Ketua RT 001 / RW 004.

“Pola atau prosedur komunikasi yang terjadi dikantor ini komunikasi langsung, kadang virtual atau lewat Whatsapp.”⁵²

⁵⁰ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

⁵¹ Sahriyah, Ketua RT.001/003, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 8 Juli 2021.

⁵² Hasriati Abdullah, Ketua RT.001/004, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 26 Juli 2021.

Hasil wawancara dengan warga.

“Pola komunikasi di kantor ini menggunakan komunikasi langsung oleh staff kelurahan cappa galung dengan warga saat mengurus surat yang di butuhkan.”⁵³

Komunikasi secara langsung dilakukan berdasarkan alur pelayanan, yaitu warga berhadapan langsung dengan pihak Kelurahan yang bertugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum & PU PM.

“Sebelum masuk kantor dipersilahkan cuci tangan, mempersilahkan masuk dan duduk, menerima berkas warga apabila ada yang kurang diminta untuk dilengkapi tetapi sebaliknya apabila berkasnya sudah lengkap disuruh menunggu kurang lebih 5-10 menit dibuatkan berkasnya, dan setelah pembuatan surat yang diminta warga selesai di ketik, diregistrasi dan di tanda tangani oleh Lurah atau selaku kepala seksi yang bertugas baru akan diserahkan kepada yang bersangkutan (warga)”⁵⁴

Dapat disimpulkan, bawa pola komunikasi yang diberlakukan di kantor tersebut dimana staf kelurahan menanyakan kepada warga dalam pengurusan berkas terkait hal apa yang ingin diurus atau apa yang di butuhkan. Dalam hal ini pihak Kelurahan berhadapan secara langsung kepada warga.

Wawancara dengan Lurah.

“Pola komunikasi yang diberikan dalam pelayanan masyarakat dengan pendekatan persuasife apabila ada sesuatu yang harus di urus di kantor, adapun dalam hal administrasi di Kantor Kelurahan Cappa Galung Pola komunikasinya yaitu petugas di loket pelayanan/meja pelayanan melalui komunikasi langsung.”⁵⁵

Petugas pelayan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada warga sesuai standar pelayanan dan *pamphlet* yang ada di loket terkait apa yang ingin di urus secara tatap muka atau berhadapan.

⁵³ Nurfahidah. H, Warga Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021

⁵⁴ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

⁵⁵ Jusnawati, SE, Lurah Cappa Galung, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021.

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum & PU PM

“Komunikasi secara langsung dilakukan dengan menjaga jarak sesuai protokol kesehatan dengan menjaga jarak 1 meter dan memakai masker. Bertanya mengenai apa yang mau di urus dan bantu?”⁵⁶

Adapun komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui alat komunikasi dan persuratan. Pihak Kelurahan melakukan komunikasi dengan warga melalui Telpon atau *WhatsApp* mengenai pengurusan persuratan seperti, pembuatan Keterangan Usaha, SKCK, Pengantar Nikah, IMB, Surat keterangan Ahli waris, Kuasa Ahli waris, pernyataan Ahli waris, dan lain-lain.

Hasil wawancara dengan Staf Kelurahan.

“Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat berupa, pembuatan surat keterangan usaha, pengantar nikah, IMB, surat keterangan ahli waris, kuasa ahli waris, pernyataan ahli waris, dan lain-lain.”⁵⁷

Berdasarkan keterangan dari informan tersebut berkaitan dengan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberlakukan di kantor tersebut diantaranya terkait dengan pelayanan mengenai pembuatan surat keterangan usaha, pengantar nikah, IMB, surat keterangan ahli waris, kuasa ahli waris, pernyataan ahli waris, dan lain-lain

Hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum.

“Ada, komunikasi langsung dan tidak langsung seperti dituliskan persyaratan pengurusan berkas apa yang mau dia urus (warga), biasa lewat hp difotokan lalu di kirim lewat *WhatsApp*, memperlihatkan pamphlet yang ada diloket pelayanan terkait standar pelayanan”⁵⁸

Pola komunikasi secara tidak langsung memerlukan alat komunikasi yang berfungsi sebagai media komunikasi agar pesan sampai kepada komunikan.

⁵⁶ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

⁵⁷ Adriati, Staf Kelurahan, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 19 Juli 2021

⁵⁸ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

Komunikasi tidak langsung merupakan proses dari suatu komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung atau memerlukan bantuan alat komunikasi yang fungsinya sebagai media komunikasi.

Dari hasil penelitian yang berdasarkan hasil wawancara kepada pihak kelurahan dan masyarakat ditemukan bahwa terdapat 3 pola komunikasi pelayanan publik yang diterapkan pada Kantor Kelurahan Cappa Galung yaitu pola komunikasi langsung, pola komunikasi tidak langsung, dan pola komunikasi sirkuler atau lingkaran.

Terkait dengan teori yang diterapkan dalam tinjauan teoritis dalam penelitian ini terdapat salah satu pola komunikasi yang diberlakukan di kantor kelurahan cappa galung yaitu pola komunikasi sirkuler. Dalam tinjauan teori salah satu teori yang terkait dengan hasil penelitian ini yaitu teori komunikasi sirkuler oleh Charles E. Osgood dan Wilbur Schram bahwa proses komunikasi berjalan secara sirkuler, dimana masing-masing perilaku secara bergantian bertindak sebagai komunikator, sumber dan komunikan/penerima. Dalam kaitannya dengan pola komunikasi sirkuler di Kantor Kelurahan Cappa Galung yaitu terjadi umpan balik dari komunikan kepada komunikator yaitu pihak kelurahan menyampaikan pesan kepada RT/RW kemudian pihak RT/RW menyampaikan pesan tersebut kepada warga. Setelah pesan yang disampaikan sampai kepada warga kemudian warga berhadapan langsung dengan pihak kelurahan untuk menyampaikan pesan yang telah diterima.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

a. Faktor Pendukung

Terdapat beberapa faktor yang mendukung pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung. Faktor pendukung merupakan faktor yang memfasilitasi perilaku individu atau kelompok termasuk dalam hal keterampilan. Keberhasilan pelayanan publik dapat didukung oleh kinerja dari pihak-pihak yang terkait dalam proses pelayanan.

Wawancara dengan Lurah.

“Faktor yang menjadi pendukung dalam berkomunikasi dengan masyarakat, yaitu, keterlibatan RT/RW dan dukungan dari lembaga masyarakat seperti, Babinsa, LPMK dan KPM.”⁵⁹

Pada umumnya proses pelayanan publik akan berjalan dengan lancar apabila melibatkan semua petugas pelayanan seperti keterlibatan RT/RW dan dukungan dari lembaga masyarakat seperti, Babinsa, LPMK dan KPM aktif dalam memberikan pelayanan.

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum & PU PM

“Terkadang paham dan tidak paham/tidak mengerti maksudnya apabila warga yang sudah paham, proses pengurusan berkasnya berjalan lancar dan cepat selesai tetapi sebaliknya apabila warga tidak paham maka proses pengurusannya bolak balik.”⁶⁰

Dalam mendukung proses pelayanan publik, seorang petugas pelayanan hendaknya memiliki teknik dalam berkomunikasi dengan warga. Teknik yang

⁵⁹ Jusnawati, SE, Lurah Cappa Galung, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021.

⁶⁰ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

dimaksud yaitu berkaitan dengan sikap dan cara menyampaikan informasi kepada komunikan.

Wawancara dengan Ketua RT 001/RW 003.

“Semua yang ada di kantor setiap memberikan penjelasan sangat jelas karna cara menyampaikannya itu singkat dan jelas (sesuai dengan alur pelayanan di Kantor Kelurahan Cappa Galung).”⁶¹

Pola komunikasi yang berlangsung sesuai hasil wawancara diatas, dimana pihak kelurahan dalam memberikan penjelasan yang muda dipahami secara singkat dan jelas terkait alur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga warga dalam pengurusan lebih muda memahami apa yang butuhkan.

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum & PU PM.

“Faktor yang menjadi pendukung dalam berkomunikasi dengan masyarakat yaitu berbicara dengan sopan, berbahasa dengan jelas, serta menyimak (memahami apa yang disampaikan) dengan baik.”⁶²

Wawancara dengan Staf Pelayanan Umum

“Cara menyampaikan pesan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan, menggunakan Bahasa yang mudah dipahami atau dimengerti dengan ramah, santun.”⁶³

Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Cappa Galung dalam memberikan pelayanan dapat didukung oleh kemampuan dalam memahami kondisi komunikannya, misalnya dalam hal penggunaan bahasa yang digunakan sehari-harinya dan tingkat kemampuan pemahamannya. Agar apa yang disampaikan petugas dapat lebih mudah dicerna atau dipahami oleh komunikan.

⁶¹ Sahriyah, Ketua RT.001/003, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 08 Juli 2021.

⁶² Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

⁶³ Adriati, Staf Kelurahan, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 19 Juli 2021.

Wawancara dengan Staf Pelayanan Umum & PU PM

“Berbicara dengan sopan dan ramah, mendengarkan dengan bijak keperluan warga atau masyarakat, dan memberikan penjelasan yang mudah di mengerti masyarakat merupakan faktor yang mendukung pola komunikasi.”⁶⁴

Dari hasil wawancara diatas, petugas pelayan dalam memberikan pelayanan menggunakan bahasa yang muda di pahami dengan tutur kata yang sopan, ramah yang membuat warga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini sangat mendukung terjalannya komunikasi.

Wawancara dengan warga.

“Pelayanan publik di kantor ini sangat jelas, karena komunikasi langsung, dapat dipahami oleh staf Kelurahan Cappa Galung saat mengurus surat sesuai yang kita butuhkan.”⁶⁵

Wawancara diatas menunjukkan bahwa, pola komunikasi yang berlangsung di Kantor tersebut adalah pola komunikasi secara langsung dengan menggunakan bahasa dan penyampaian yang jelas, dalam hal ini warga atau pemohon yang mengurus bisa dengan mudah mengerti.

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum & PU PM

“dikantor ini terdapat juga fasilitas yang membantu kita berkomunikasi seperti jaringan interinternet (*wifi*) yang bisa digunakan oleh pihak kelurahan baik itu selaku lurah, ASN, Honorer maupun Staf Kelurahan apalagi semua memiliki hp dan mempunyai fitur aplikasi seperti *whatsApp*, *Zoom* yang bisa di gunakan berkomunikasi misalnya ada rapat secara virtual”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai fasilitas dapat di simpulkan bahwa di kantor Kelurahan Cappa Galung terdapat akses internet(*Wifi*) yang bisa dimanfaatkan oleh masing-masing pihak kelurahan tentunya ini sangat mendukung dalam hal berkomunikasi dan untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

⁶⁴ Adriati, Staf Kelurahan, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 19 Juli 2021.

⁶⁵ Syamsul Idris Warga, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 08 Juli 2021.

⁶⁶ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021

b. Faktor Penghambat

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang menjadi penghambat terjadinya pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung, hal ini berdasarkan hasil wawancara berikut:

Wawancara dengan warga

“Pada saat warga datang mengurus seperti pengurusan surat Ahli waris, SKCK (Surat keterangan berkerkelakuan baik) biasanya menunggu lama karna pihak dari kelurahan seperti lurah dan selaku ASN di kelurahan tidak ada di kantor karna ada rapat yang diikuti sehingga warga biasa menunggu dan mengeluh karena dalam pengurusan biasanya bolak balik mengurus karna berkasnya belum di tanda tangani.”⁶⁷

Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, ketidakhadiran petugas pelayanan publik di kantor tersebut dapat menghambat proses pelayanan, dimana petugas pelayanan memiliki peran penting. Dalam hal ini dapat membuat warga atau pemohon merasa kecewa hanya untuk menunggu berkasnya yang memerlukan tanda tangan dari pihak kelurahan selaku ASN yang tidak berada di kantor dikarenakan ada rapat yang dilakukan di luar lingkup kantor kelurahan.

Hasil wawancara dengan warga

“Pelayanan di kantor ini lumayan memuaskan, cuma lama menunggu karna antri menunggu berkas yang dibuat.”⁶⁸

Dari hasil wawancara tersebut, diperoleh bahwa warga merasa dirugikan ketika dalam suatu pengurusan berkas, terkadang mereka harus menunggu dalam waktu yang lama hanya sekedar untuk proses penandatanganan berkas. Hal ini dikarenakan, pihak

⁶⁷ Nurfahidah. H, Warga, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021.

⁶⁸ Nurfahidah. H, Warga, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, wawancara di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021.

yang berwenang tidak berada di tempat sebagaimana yang seharusnya mereka lakukan sesuai dengan visi dan misi pelayanan publik.

Wawancara dengan Lurah.

“Faktor yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, masih ada masyarakat yang kurang sadar/paham terkait apa yang diberlakukan pemerintah terkait standar pelayanan.”⁶⁹

Hasil ini dibuktikan berdasarkan wawancara dengan Lurah Cappa Galung, salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan adalah kurangnya pemahaman warga akan prosedur pelayanan publik yang telah ditetapkan di kantor Kelurahan Cappa Galung.

Kasi Pelayanan Umum & PU PM

Faktor yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, penggunaan bahasa terkadang bahasa yang disampaikan atau dikeluarkan kurang dimengerti apabila bersangkutan adalah orang tua seperti apa yang disampaikan warga dalam bentuk Bahasa Bugis kurang saya pahami, pendengaran kadang kurang jelas didengar, dan Gerakan tubuh kadang disalah artikan”⁷⁰

Dalam memberikan pelayanan publik, bahasa memiliki peran yang sangat penting dalam menyampaikan suatu pesan atau informasi. Penggunaan bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh komunikan menunjang tercapainya maksud dari penyampaian suatu informasi. Namun, terkadang ditemukan segelintir warga kurang memahami dalam hal penggunaan Bahasa yang baku sehingga harus menggunakan Bahasa Ibu yaitu Bahasa Bugis.

⁶⁹ Jusnawati, SE, Lurah Cappa Galung, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 12 Juli 2021.

⁷⁰ Syahrah Syahrir, SE, Kasi Pelayanan Umum & PU PM, Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulsel, *wawancara* di Kantor Kelurahan Cappa Galung, 16 Juli 2021.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam Bab ini, peneliti menjelaskan secara akurat hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

Berdasarkan hasil penelitian, Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung terdiri atas tiga yaitu:

a. Pola Komunikasi Langsung

Pola Komunikasi Langsung merupakan komunikasi secara tatap muka yang melibatkan komunikator dan komunikan. Dimana komunikan sebagai pihak yang menyampaikan informasi atau pesan sedangkan komunikan merupakan pihak yang menerima pesan.

Pola komunikasi langsung berdasarkan hasil observasi dan wawancara yaitu pihak kelurahan dalam hal ini sebagai komunikator melakukan komunikasi secara tatap muka langsung (*face to face*) dengan komunikan dalam hal ini objek yang dilayani.

Pola komunikasi secara tatap muka langsung dilakukan berdasarkan bagan pola pelayanan yang telah ditetapkan di kantor kelurahan tersebut. Pihak kelurahan memberikan pelayanan kepada komunikator dengan memberikan penjelasan terkait hal-hal yang dibutuhkan oleh komunikan dalam hal ini orang yang dilayani.

Pola komunikasi secara langsung atau tatap muka dilakukan dengan berbicara langsung dengan orang lain tanpa adanya perantara seperti media komunikasi sebagai pengantar pesan atau informasi.



Gambar.4.1

b. Pola Komunikasi tidak Langsung

Pola Komunikasi tidak langsung merupakan komunikasi yang memerlukan alat bantu seperti media komunikasi untuk memudahkan dan memindahkan pesan dari komunikator ke penerima pesan agar pesannya dapat tersampaikan.

Pola komunikasi secara tidak langsung berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa pola komunikasi yang terjadi di kantor kelurahan tersebut yaitu secara tidak langsung atau memerlukan bantuan alat komunikasi sebagai media komunikasi yang digunakan agar pesan yang di sampaikan dapat sampai kepada komunikan.

Komunikasi secara tidak langsung dilakukan dengan menggunakan perantara. Di kantor Kelurahan Cappa Galug para pelayan masyarakat menggunakan alat komunikasi untuk menyampaikan pesan. Disituasi sekarang ini berdasarkan hasil pengamatan peneliti terlihat bahwa pihak

kelurahan lebih banyak menggunakan pelayanan dengan menggunakan alat komunikasi (*Handphone*) seperti, melalui pesan *WhatsApp* yang disampaikan kepada komunikan. Selain itu, di kantor kelurahan Cappa Galung Pola komunikasi secara tidak langsung dilakukan dengan menggunakan pengeras suara seperti menyampaikan pesan-pesan berupa pengumuman di Masjid-masjid.



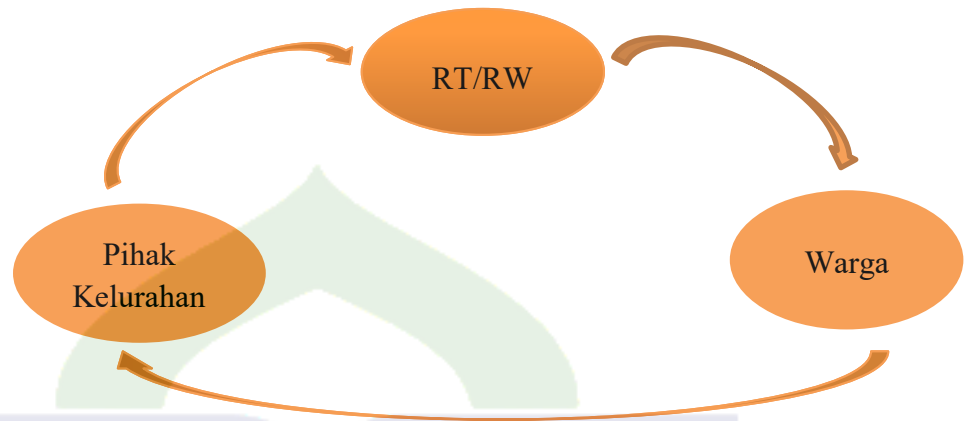
Gambar.4.2

c. Pola Komunikasi Sirkuler (Lingkar)

Pola Komunikasi sirkuler (Lingkar) Merupakan proses komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan dalam hal ini komunikasi yang terjadi tidak ada ujungnya.

Proses Komunikasi Sirkuler, dimana masing- masing perilaku secara bergantian bertindak sebagai komunikator, sumber dan komunikan/penerima. Di kantor Kelurahan Cappa Galung Komunikasi secara sirkuler terjadi melalui umpan balik dari komunikan kepada komunikator.

Proses komunikasi yang terjadi di kantor kelurahan tersebut yaitu pihak kelurahan menyampaikan pesan kepada RT/RW kemudian pihak RT/RW menyampaikan pesan tersebut kepada warga. Setelah pesan yang disampaikan sampai kepada warga kemudian warga berhadapan langsung dengan pihak kelurahan.



Gambar.4.3

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare, yaitu:

1. Sistem pelayanan publik

Sistem pelayanan publik berdasarkan hasil penelitian di kantor kelurahan Cappa Galung terdapat bagan pola pelayanan dan pamflet yang dapat memudahkan proses pelayanan karena dengan melihat bagan dan pamflet tersebut warga dapat memahami proses pelayanan yang berlaku di kantor kelurahan tersebut.

2. Keterlibatan para pelaku pelayan publik

Keterlibatan pihak kelurahan kepada komunikasi sangat mendukung proses komunikasi pelayanan publik di mana pihak kelurahan yang

bertugas dalam pelayanan publik hadir dan terjun langsung untuk memberikan pelayanan.

3. Penggunaan Bahasa yang mudah dipahami

Pihak komunikator dalam hal ini pelayan publik yang ada di kantor Cappa Galung mampu memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh komunikannya. Misalnya, komunikannya dalam kesehariannya menggunakan bahasa daerah maka pihak kelurahan juga memberikan bahasa daerah kepada komunikannya tersebut.

4. Sikap (Tingkah Laku)

Sikap sopan, ramah dan lemah lembut yang diberikan dalam melayani warga dapat mendukung berhasilnya proses pelayanan. Dengan menggunakan sikap atau tingkah laku yang dapat disenangi oleh warga membuat warga tersebut merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Faktor Penghambat

1. Ketidakaktifan pelaku pelayanan publik

Ketidakaktifan para pelayan publik memiliki peranan penting dalam proses pelayanan. Dari hasil wawancara peneliti, salah satu hal yang menghambat proses pelayanan yaitu keterlambatan dan ketidakhadiran pelayan di kantor.

2. Penggunaan bahasa yang kurang dipahami

Terdapat beberapa warga Kelurahan yang memiliki kemampuan pengetahuan dan warga yang lanjut usia. Oleh karena itu pelayan publik hendaknya menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh warga yang disesuaikan dengan keadaan warga masing-masing.

3. Fasilitas yang kurang memadai

Fasilitas pelayanan dapat mempercepat proses pelayanan apabila fasilitas yang digunakan dalam keadaan normal. Sehingga pihak pelayan publik sebelum melakukan pelayanan hendaknya mengecek kestabilan fasilitas yang akan digunakan dalam hal ini komputer (*not responding*).

4. Tingkat pendidikan yang rendah

Warga di daerah Kelurahan Cappa Galung terdiri dari warga yang lanjut usia dan tingkat pendidikan rendah. Dalam hal pelayanan warga tersebut kurang mampu memahami dengan cepat hal-hal yang disampaikan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan “Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi pelayanan publik di kantor kelurahan Cappa Galung Kota Parepare, terdiri dari tiga pola komunikasi pelayanan publik yaitu:
 - a. Pola komunikasi langsung yaitu pihak kelurahan dalam hal ini sebagai komunikator melakukan komunikasi secara tatap muka langsung (*face to face*) dengan komunikan dalam hal ini objek yang dilayani.
 - b. Pola komunikasi tidak langsung dilakukan dengan menggunakan perantara. Di kantor Kelurahan Cappa Galug para pelayan masyarakat menggunakan alat komunikasi untuk menyampaikan pesan.
 - c. Pola Komunikasi Sirkuler (lingkaran) yaitu pihak kelurahan menyampaikan pesan kepada RT/RW kemudian pihak RT/RW menyampaikan pesan tersebut kepada warga. Setelah pesan yang disampaikan sampai kepada warga kemudian warga berhadapan langsung dengan pihak kelurahan.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare
 - a. Faktor pendukung, yaitu sistem pelayanan publik, Keterlibatan para pelaku pekayan publik, Penggunaan Bahasa yang mudah dipahami, Sikap (tingkah laku).

- b. Faktor penghambat, yaitu keaktifan pelayanan publik, penggunaan bahasa yang kurang dipahami, fasilitas pelayanan kadang bermasalah dan kemampuan pemahaman.

B. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian tentang “Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare” agar dapat lebih dikembangkan.
2. Bagi pihak kelurahan, dalam hal pola komunikasi pelayanan di kantor kelurahan dapat menciptakan pola-pola komunikasi lain yang dapat mendukung dan memperlancar proses pelayanan.
3. Bagi pihak Kantor Kelurahan, diharapkan semua yang menjadi hambatan dapat menjadi pembelajaran di ruang lingkup Kantor Kelurahan sebagai bekal memajukan kualitas komunikasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*
- Indriyanti. 2020. "Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Massar". Skripsi; Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Wahyuni H.R. 2014. "Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan kinerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep". Skripsi; Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
- Irvan Nurdiasyah. 2017. "Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Upaya Pembinaan Generasi Muda (Studi Di Desa Air Berudang Kec.Tapak Tuan Kab. Aceh Selatan)". Skripsi; Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar - Raniry Banda Aceh.
- Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013.
- Tuti Bafhtiarti, 2012. *Dasar - Dasar Teori Komunikasi*, Makassar: IKPP Unhas, 2012.
- Nurudin, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2015.
- Departemen Agama R, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, 2001.
- Drs. Tommy Suprpto, M.S, *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2009.
- Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Penerbit Riefmant, 2013.

- Zaenal Mukarom, *Teori – Teori Komunikasi*, Bandung: Jurusan Manajem Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020.
- Simon Haykin, *Communication Systems*, United States of America: United States Copyright Act, 2011.
- Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Makassar: Keretakupa Print Makassar, 2010.
- Muhammad Akhyar Hasibuan, M.Si Dosen Universitas Sumatra Utara, 'Komunikasi Sirkular (Circular Theory)', *Jurnal netwar Media* Vol: 2 dan 1 (2019).
- Guo Ming Chen, 'An Analysis of Tzu Chi's Public Communication Campaign on Body Donation', *Tzu Chi University: China Media Research*, 4(1), (2008).
- Andrik Purwasito, *Komunikasi Multikultural*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002.
- Ahmad Sultra Rustan, Nurhakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Adhitya Fahreza, dkk. 2018. *Analisa penerapan Komunikasi Efektif Untuk Pelayanan publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarida*.
- Dr. Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Ones Gita Crystalia. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo". Skripsi; Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dr. Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2015.

- Darman, *Teori-Teori Manajemen dan Organisasi, "Pelayanan Publik"*, 23 Desember 2015.<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html> (diakses pada tanggal 19 Januari 2021).
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Jakarta, 2009.
- Dr. Taufidurokhman, A.Ks., S.Sos., Msi, Dr.Evi Satispi, SP.Si. 2018. *Teori dan Perkembangan Manejemen Pelayanan Publik*. UMJ Press Tangerang Selatan.
- Dr. Erwan Agus Purwonto, *Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi negara, 2016.
- Dr. Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta, 2015.
- Ahmadriskan Nasution, *Teknik Komunikasi Publik*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan BPS, 2020.
- Onong Uchjana Effendy, *Dinamika komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993.
- Anita Trisiah, "Dampak Tayangan Televisi Pada Pola Komunikasi Anak", Palembang:Noer Fikri Offset, 2015.
- Dody Mulyono, 'Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan', *Jurnal Mozaik Vol.IX Edisi 2* (2017).
- Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008 ,cet IV.
- Dr.Atwar Bajari, M.Si, *Metode Penelitian Komunikasi Prosedur, Tren, dan Etika*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017.
- Haris Herdiansyah M.Si., *Wawancara,Obervasi, dan Fokus Groups*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

- Dr. Atwar Bajari, M.Si, *Metode Penelitian Komunikasi Prosedur, Tren, dan Etika*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Mahsun, *Metode Penelitian Bahasa Tahapan Strategi, Metode dan Tekniknya*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.
- Djaunaidi Ghony Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*.
- Lexy J. Meleon, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.





LAMPIRAN

Lampiran 01: Wawancara

	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH</p> <p style="text-align: center;">Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911332 Telp.(0421) 21307</p>
<p style="text-align: center;">VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>	

NAMA MAHASISWA : NUR RAHMAH SALIM
 NIM : 16.3100.017
 FAKULTAS : USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
 PRODI : KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
 JUDUL : POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI
 KANTOR KELURAHAN CAPPALUNG KOTA
 PAREPARE
PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Untuk Lurah Cappa Galung

1. Apa visi dan misi di kantor kelurahan cappa galung?
2. Bagaimana alur pelayanan yang berlaku dalam melayani masyarakat di kantor yang Ibu pimpin ini?
3. Bagaimana Ibu memberlakukan pola komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
4. Apakah Ibu pernah terjun langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
5. Bagaimana cara Ibu berkomunikasi dengan masyarakat?
6. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi dengan masyarakat?

7. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam berkomunikasi dengan masyarakat?

Wawancara Untuk Kasi Pelayanan Umum & PU PM

1. Bagaimana kemampuan pihak kelurahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana tindakan Ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana cara Ibu berkomunikasi dengan masyarakat?
4. Bagaimana alur pelayanan yang berlaku dalam melayani masyarakat?
5. Bagaimana masyarakat memahami komunikasi yang terjadi antara petugas pelayanan dengan masyarakat?
6. Adakah bentuk komunikasi tertentu dalam melayani masyarakat di kantor ini?
7. Komunikasi apa saja yang dilakukan pihak kelurahan dengan masyarakat?
8. Apakah ada sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi dengan masyarakat?
10. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam berkomunikasi dengan masyarakat?

Wawancara Untuk Staf Kelurahan Cappa Galung

1. Terkait visi misi di kantor ini apakah hal tersebut sudah tercapai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
2. Jenis pelayanan apa saja yang Bapak/Ibu berikan kepada masyarakat?
3. Bagaimana alur pelayanan yang berlaku dalam melayani masyarakat?
4. Bagaimana tindakan Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
5. Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan pesan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan?
6. Bagaimana cara Ibu berkomunikasi dengan masyarakat?

7. Bagaimana masyarakat memahami komunikasi yang terjadi antara petugas pelayanan dengan masyarakat?
8. Adakah bentuk komunikasi tertentu dalam melayani masyarakat dikantor ini?
9. Apa bentuk pola komunikasi yang Bapak/Ibu terapkan dikantor ini?
10. Apakah pernah ada masyarakat yang tidak memahami apa yang Bapak/Ibu sampaikan dalam melakukan pelayanan, Seperti apa itu?
11. Bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan?
12. Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas dalam pelayanan?
13. bagaimana cara pihak kelurahan memberikan penjelasan kepada masyarakat ketika ada yang merasa kebingungan terhadap penjelasan yang diberikan?
14. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi dengan masyarakat?
15. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam berkomunikasi dengan masyarakat?

Wawancara Untuk Warga dalam Pelayanan Publik

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pemberian pelayanan dikantor ini?
2. Bagaimana alur pelayanan dikantor ini menurut Bapak/Ibu?
3. Bisakah Bapak/Ibu menjelaskan bagaimana pola atau prosedur komunikasi yang terjadi dikantor ini?
4. Bagaimana respon pihak kelurahan dalam memberikan penjelasan informasi mengenai pengaduan dalam pelayanan?
5. Apakah ada sarana atau prasarana yang digunakan pihak kelurahan dalam memberikan informasi?
6. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pihak kelurahan, Tolong Ibu jelaskan?

7. Bagaimana pihak kelurahan membantu Bapak/Ibu dalam melaksanakan pelayanan?
8. Apakah pelayanan dikantor ini sudah memuaskan menurut Bapak/Ibu

Wawancara Untuk Ketua RT/RW

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pemberian pelayanan dikantor ini?
2. Bagaimana alur pelayanan dikantor ini menurut Bapak/Ibu?
3. Bisakah Bapak/Ibu menjelaskan bagaimana pola atau prosedur komunikasi yang terjadi dikantor ini?
4. Bagaimana respon pihak kelurahan dalam memberikan penjelasan informasi mengenai pengaduan dalam pelayanan?
5. Apakah ada sarana atau prasarana yang digunakan pihak kelurahan dalam memberikan informasi?
6. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pihak kelurahan, Tolong Ibu jelaskan?
7. Bagaimana pihak kelurahan membantu Bapak/Ibu dalam melaksanakan pelayanan?
8. Apakah pelayanan dikantor ini sudah memuaskan menurut Bapak/Ibu?

Lampiran 02 : Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Responden

Nama : JUSNAWATI, SE
Umur : 50 TAHUN
Alamat : JL. JEND. AHMAD YANI KEL. BUKIT HARAPAN
Pekerjaan : PNS (LURAH CAPPALUNG)

Bahwa benar saya telah melakukan wawancara dengan Nur Rahmah Salim untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian **Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 Juli 2021

Yang bersangkutan,


.....
JUSNAWATI, SE

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Responden

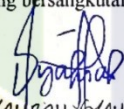
Nama : SYAHRAH SYAHRIP, SE
Umur : 43 TAHUN
Alamat : Jl. BEND. SWDIRMAN LR. PAKKAMAGE
Pekerjaan : PNS (KASI PELAYANAN UMUM & PEMBERDAYAAN MASY)

Bahwa benar saya telah melakukan wawancara dengan Nur Rahmah Salim untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian **Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 16 Juli 2021

Yang bersangkutan,


SYAHRAH SYAHRIP, SE

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Responden

Nama : Adrianti
Umur : 48 tahun
Alamat : Jl. Bnu Masseye No.100
Pekerjaan : Staf Kelurahan

Bahwa benar saya telah melakukan wawancara dengan Nur Rahmah Salim untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian **Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Juli 2021

Yang bersangkutan,


.....
ADRIANTI.....

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Responden

Nama : SYAMSUL IDRUS
Umur : 46 TH
Alamat : Jl. SMLATOL MUSTAKIM
Pekerjaan : WIRASWASTA

Bahwa benar saya telah melakukan wawancara dengan Nur Rahmah Salim untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian **Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 Juli 2021

Yang bersangkutan,



SYAMSUL IDRUS



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Responden

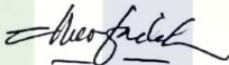
Nama : NURFAIDAH . H
Umur : 59 Th
Alamat : Jl. Bou Massepe No.106.
Pekerjaan : IRT

Bahwa benar saya telah melakukan wawancara dengan Nur Rahmah Salim untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian **Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 Juli 2021

Yang bersangkutan,


Nurfaidah H.....


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Responden

Nama : *HASRIATI ABDULLAH*
Umur : *40 THN*
Alamat : *Jl. MATIROTAJI NO 129B*
Pekerjaan : *I. R. T*

Bahwa benar saya telah melakukan wawancara dengan Nur Rahmah Salim untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian **Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 Juli 2021

Yang bersangkutan,



HASRIATI ABDULLAH

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Responden

Nama : SAHRAYA
Umur : 46 Thn
Alamat : Jl. Baumassya
Pekerjaan : IRT

Bahwa benar saya telah melakukan wawancara dengan Nur Rahmah Salim untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian **Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 Juli 2021

Yang bersangkutan,



SAHRAYA

Lampiran 03 : Surat Izin Meneliti



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

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

Nomor : B-1521 /In.39.7/PP.00.9/07/2021

Parepare, 6 Juli 2021

Lamp : -

Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
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 : NUR RAHMAH SALIM
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 19 November 1998
NIM : 16.3100.017
Semester : X
Alamat : Parepare

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

“POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN CAPPA GALUNG KOTA PAREPARE”

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Juli 2021 S/d Agustus 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

Lampiran 04 : Surat Penelitian Kota Parepare

		SRN IP0000479
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id</i>		
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 481/IP/DPM-PTSP/7/2021		
Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian. 3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :		
MENGIZINKAN		
KEPADA		
NAMA	: NUR RAHMAH SALIM	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE	
Jurusan	: KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM	
ALAMAT	: JL. LATASAKKA TONRANGENG NO. 43 PAREPARE	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
	JUDUL PENELITIAN	: POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN CAPPA GALUNG KOTA PAREPARE
	LOKASI PENELITIAN	: KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KELURAHAN CAPPA GALUNG, KOTA PAREPARE
	LAMA PENELITIAN	: 07 Juli 2021 s.d 16 Agustus 2021
	a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan	
	Dikeluarkan di:	Parepare
	Pada Tanggal :	08 Juli 2021
	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE	
		Hj. ANDI RUSTIA, SH.MH
	Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c) NIP : 19620915 198101 2 001	
Blaya : Rp. 0.00		

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah diundatangi secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSRE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Lampiran 05 : Surat Telah Meneliti



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE
KECAMATAN BACUKIKI BARAT
KELURAHAN CAPPA GALUNG**

Alamat : Jalan Mattirotasi Nomor 01 Telepon 0421 - 27935
PAREPARE

Kode Pos 91122

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 148.3 / 255 / C.Glg

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **JUSNAWATI, SE**
Nip : 19700626 199903 2 006
Jabatan : Lurah Cappa Galung

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **NUR RAIHMAH SALIM**
Tempat dan Tgl. Lahir : Parepare, 19 November 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Latasakka (Tonrangan) No.43A RT.002 / RW.001
Kel.Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.

Benar yang namanya tersebut diatas telah melakukan Penelitian pada lingkup Kantor Kelurahan Cappa Galung Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare dari tanggal 7 Juli 2021 sampai dengan 16 Agustus 2021 dengan judul skripsi "**POLA KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN CAPPA GALUNG KOTA PAREPARE**".

Parepare, 18 Agustus 2021

LURAH CAPPA GALUNG



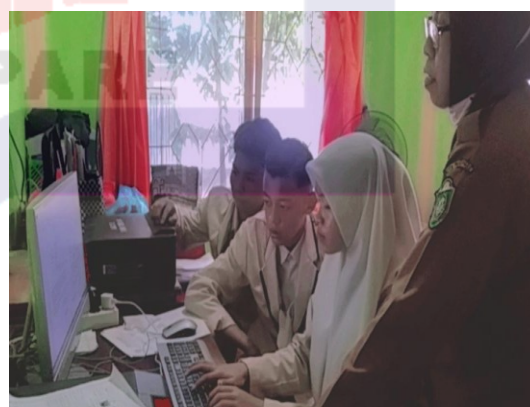
JUSNAWATI, SE
Nip. 19700626 199903 2 006

Lampiran 06 : Dokumentasi

Kantor Kelurahan Cappa Galung



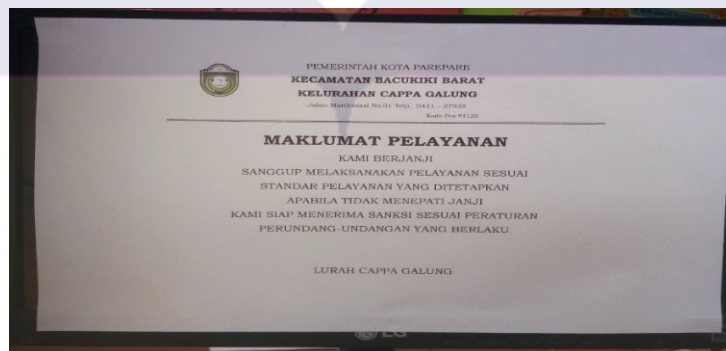
Ruang Loket Pelayanan



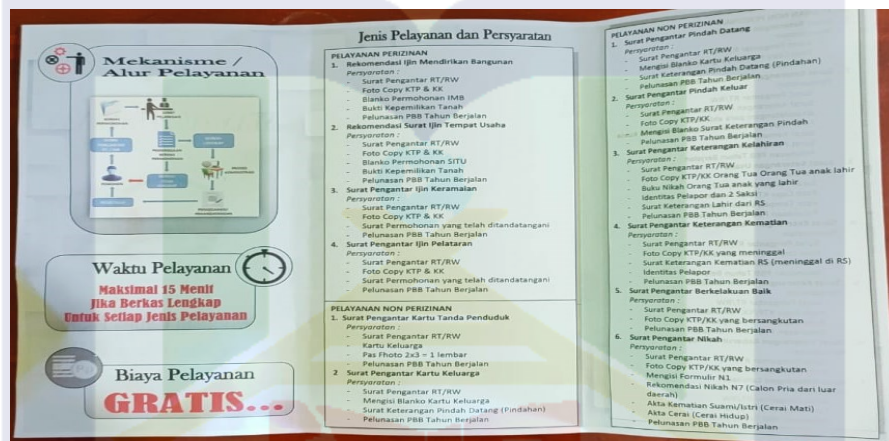
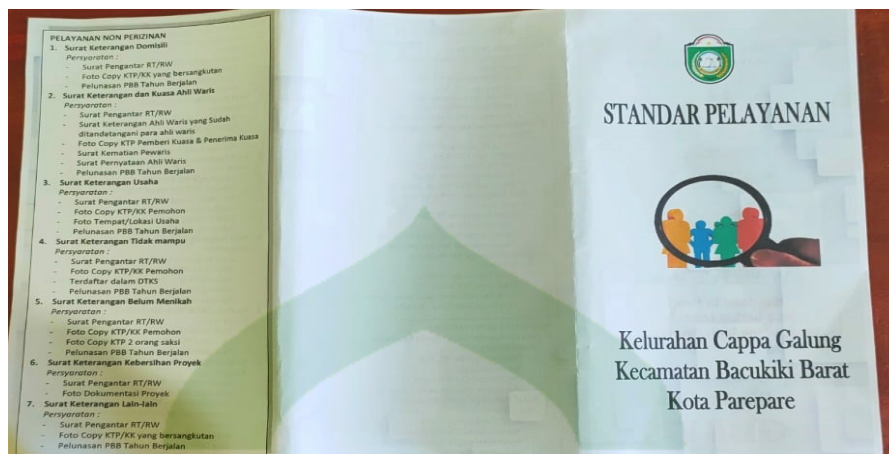
Proses Pelayanan Publik



Maklumat Pelayanan



Pamphlet Standar Pelayanan



Pelayanan Publik (Penerimaan Bantuan yang terkena dampak Covid-19)



Pelayanan Publik (Penerimaan BST & PKH)



Wawancara dengan Ibu Lurah Cappa Galung



Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum & PU PM



Wawancara dengan warga



Wawancara dengan Ketua RT.001/004



Wawancara dengan Staf Kelurahan Cappa Galung



Wawancara dengan Ketua RT.001/003



BIOGRAFI PENULIS



Nur Rahmah Salim nama panggilan Rahma. Lahir di Parepare, 19 November 1998, anak ke tiga dari Sembilan bersaudara yang lahir dari pasangan bapak Muh. Salim dan ibu Sinar.T. Saat ini peneliti tinggal di Parepare, Jl. Latasakka (Tonrangeng) No.43A, Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare.

Pendidikan yang ditempuh peneliti yaitu SD Negeri 25 Parepare Lulus tahun 2010, SMP Negeri 3 Parepare Lulus Tahun 2013, dan SMA Negeri 2 Parepare lulus Tahun 2016, hingga kemudian melanjutkan studi ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan memilih program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.

Saat ini, peneliti telah menyelesaikan Studi S1 di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dengan judul skripsi "Pola Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare".