



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setiap makhluk hidup memerlukan sebuah interaksi, baik interaksi dengan kelompok atau dengan lingkungan. Interaksi tersebut disebut dengan komunikasi. Komunikasi menjadi peranan terpenting bagi kehidupan manusia dalam berinteraksi di kehidupan sehari-hari. Komunikasi dapat diartikan sebagai upaya seseorang dalam menyampaikan maksud atau pesan-pesan dengan cara yang dimengerti antar penyampai dan penerima pesan. Seperti dikemukakan oleh Stoner bahwa komunikasi adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain.

Pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, begitu juga pada dunia organisasi atau perusahaan, komunikasi juga menjadi aspek yang sangat penting dan harus diperhatikan. Penerapan komunikasi dalam organisasi atau kelompok dapat mencerminkan keadaan baik atau buruknya perusahaan tersebut. Oleh karenanya seringkali dijumpai perusahaan yang memiliki prosedur komunikasi organisasi kompleks untuk para pekerjanya.

Ada beberapa persepsi tentang komunikasi organisasi yang dikemukakan tokoh-tokoh ternama dunia, antara lain Redding dan Sanborn, Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, R. Wayne Pace dan Don F. Faules, Joseph A. Devinto, Dedy Mulyana. Berdasarkan pendapat-pendapat yang dikemukakan oleh tokoh-tokoh di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan dengan atasan atau bahkan bawahan kepada atasan.

Katz dan Kahn menyebutkan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Sedangkan Redding dan Sanborn berpendapat bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Salah satu tujuan komunikasi organisasi dalam sebuah perusahaan adalah mengkoordinasikan antar bagian departemen dalam mengirimkan informasi dan mengatur jalannya seluruh proses kerja secara efektif. Dan ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adanya struktur yang jelas serta adanya Batasan-batasan yang dipahami masing-masing anggota perusahaan (Irene, 2020:45-47).

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan mengenai informasi dan komunikasi dunia. Pengetahuan informasi dan komunikasi di Indonesia juga berkembang semakin pesat. Perkembangan ini dinilai sangat baik dalam menunjang dan memajukan sistem informasi serta komunikasi di negara ini. Lahirnya inovasi dan terobosan baru dalam dunia informasi dan komunikasi di Indonesia menjadi pertanda bahwa negara ini siap memasuki era teknologi informasi komunikasi yang lebih maju.

Untuk menunjang berjalannya komunikasi dan informasi serta mengikuti perkembangan era teknologi maka dibentuk suatu lembaga yang dapat mengawasi dan menjadi pusat dalam ranah penyebaran informasi dan pelaksanaan komunikasi secara menyeluruh di Indonesia. Lembaga tersebut ialah Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia atau Kemkominfo RI.

Sesuai Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, Kementerian Kominfo merupakan perangkat Pemerintah Republik Indonesia dalam bidang urusan yang ruang lingkupnya disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu informasi dan komunikasi. Kementerian Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Kementerian Kominfo dipimpin oleh seorang Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo). Kementerian Komunikasi dan Informatika, sebelumnya bernama "Departemen Penerangan" (1945-1999), "Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi" (2001-2005), dan Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo) (2005-2009).

Unsur komunikasi mengenai keterbukaan atau transparansi informasi menjadikan instansi yang berwenang melakukan kegiatan komunikasi strategis di lembaga publik dan menjadi pelaksana keterbukaan informasi publik. Demikian pula dalam Pasal 21 Peraturan Pemerintahan Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2008, memberikan tanggung jawab kepada unit-unit di bidang informasi, penyebarluasan, dan keluwesan atas keterbukaan informasi di lembaga publik. Kegiatan humas lembaga atau instansi pemerintah sangatlah penting. Bagian humas berperan sebagai informasi publik dan urusan publik untuk mempromosikan kegiatan dan rencana pengembangan organisasi, baik untuk publik internal maupun publik eksternal (publik).

Seiring dengan perkembangan organisasi di Kementerian Kominfo, PPID melakukan perubahan organisasi dan tata kerja pada tahun 2016. Dengan disahkannya Keputusan Menteri Kominfo Nomor 1740 Tahun 2016 PPID Kementerian Kominfo bertransformasi untuk meningkatkan layanan informasi publik ke masyarakat. Kepala Biro Hubungan Masyarakat yang sejak awal berdirinya PPID berperan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, menjadi garda terdepan dalam pelaksanaan UU KIP di Kementerian Kominfo serta terus menjalankan tugas yang diamanatkan dalam KM Kominfo No 1740 Tahun 2016. Kementerian Komunikasi berkontribusi memegang kendali pada pusat sedangkan Dinas Komunikasi dan Informatika memegang kendali disuatu daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Kabupaten Serang merupakan daerah berkembang sehingga masyarakatnya memerlukan pelayanan informasi yang akurat dan tepat sasaran. Dalam melakukan pelayanan informasi kepada masyarakat Kabupaten Serang, divisi komunikasi dan informasi publik sebagai penanggung jawab pelayanan informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang menggunakan telah menerapkan sistem pelayanan informasi baru, yaitu sistem satu pintu. Pelayanan informasi menggunakan sistem satu pintu ini telah digunakan sejak tahun 2017 silam dan masih diterapkan hingga saat ini. Penerapan sistem satu pintu ini menghasilkan beberapa perubahan dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan akhir ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik sebelum menggunakan sistem komunikasi satu pintu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang?
- 2) Bagaimana tahapan pelayanan informasi publik satu pintu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang?
- 3) Bagaimana hasil pelayanan informasi publik dengan sistem satu pintu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang?

Tujuan

Berdasarkan uraian perumusan masalah, beberapa tujuan dari laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan kondisi pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang sebelum menggunakan sistem komunikasi satu pintu.
- 2) Menjelaskan tahapan pelayanan informasi publik satu pintu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang.
- 3) Menjelaskan hasil pelayanan informasi publik dengan sistem satu pintu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies
METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dalam menyelesaikan laporan akhir dengan judul Proses Pelayanan Informasi Publik pada Sistem Satu Pintu di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Serang ini diperoleh pada saat melaksanakan Praktik kerja Lapangan (PKL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang yang beralamat di Jl. Veteran No. 01, Kotabaru, Kecamatan Serang, Kota Serang Banten, 42116. Waktu pengumpulan data dilaksanakan terhitung sejak tanggal 1 Februari 2022 hingga 1 April 2022.

Data dan Instrumen

Jenis data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data Primer
Data primer adalah data yang didapatkan dengan cara langsung dari suatu subjek atau objek dalam penelitian. Dalam Laporan Akhir ini penulis mendapatkan data primer melalui wawancara yang dilakukan dengan divisi Humas serta melakukan observasi langsung yang dilakukan selama

