



## RINGKASAN

MITA ASTIANI. Proses Komunikasi Operator dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka. Communication Process of Operator in Public Service at Bantarujeg District Office Majalengka. Dibimbing oleh ENDEN DARJATUL ULYA.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain, adapun pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu untuk memberi manfaat melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan. Latar belakang dari pembuatan tugas akhir ini merupakan suatu proses pelayanan publik yang dimana pelayanan ini sangat diharapkan memberikan informasi terkait pelayanan yang tersedia ditempat tersebut.

Tujuan dari Laporan Akhir ini adalah menjelaskan gambaran umum kantor pemerintah Kecamatan Bantarujeg, proses komunikasi yang terjadi, peran dan tugas operator, serta hambatan dan solusi yang dialami operator dalam proses pelayanan publik. Lokasi pengumpulan materi untuk penulisan Laporan Akhir ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bantarujeg, Jl. Jend. Sudirman No. 01, Babakansari, Bantarujeg, Majalengka 45464. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari tertanggal 1 Maret sampai dengan 28 Mei 2021. Data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Kantor Kecamatan Bantarujeg terbuka setiap hari Senin sampai dengan Jumat mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 15.30 WIB. Pelayanan publik yang dilakukan oleh operator berupa pelayanan terkait pencatatan kependudukan, pelayanan pembuatan ktp, dan pelayanan umum lainnya.

Peran dan tugas operator terbagi menjadi beberapa bagian, yakni tugas pencatatan kependudukan dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Operator memiliki tugas penting dalam proses pelayanan publik dimulai dari mempersiapkan instrumen untuk pelayanan dan melayani masyarakat yang datang berkunjung hingga memastikan masyarakat mendapatkan kepuasan tersendiri dalam pelayanan saat datang ke Kantor Kecamatan Bantarujeg.

Hambatan pada saat proses pelayanan berlangsung dalam bekerja, hambatan tersebut terjadi karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi proses komunikasi. Faktor-faktor yang berasal dari luar (eksternal) ataupun dalam (internal). Faktor internal adalah gangguan yang berasal dari pelaku komunikasi, seperti gangguan semantik, gangguan fisiologi, dsb. Faktor eksternal merupakan gangguan yang berasal dari luar proses komunikasi, seperti lingkungan, individu diluar komunikasi, dll. Setiap faktor yang menjadi penghambat komunikasi tersebut telah dievaluasi kemudian dipertimbangkan solusi terbaik untuk mengatasi hambatan yang dihadapi.

Kata kunci: pelayanan publik, operator, Kantor Kecamatan Bantarujeg

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.