

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 mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses menyampaikan informasi atau pesan kepada penerima. Komunikasi menurut Haro dan Anissa (2020:197) merupakan proses penyampaian segala sesuatu kepada orang lain yang bertujuan untuk menginformasikan, mempengaruhi, dan menggiring sikap pelaku serta perilaku orang lain agar sama dengan yang diinginkan atau minimal mirip. Tujuan komunikasi untuk menciptakan adanya kesepahaman antara pelaku komunikasi sehingga tidak terjadinya kesalah-pahaman antara pelaku komunikasi, untuk membangun komunikasi yang baik itu perlu adanya proses komunikasi yang benar dalam mencapai komunikasi yang baik.

Komunikasi yang baik dapat dicapai melalui pemahaman tentang komunikasi. Proses komunikasi adalah setiap langkah mulai saat menciptakan informasi sampai dipahami oleh komunikan (Haro dan Anissa, 2020:39). Proses komunikasi memiliki sumber (source), pesan (message), penerima (receiver), *encode, decode*, Media (channel), dan hambatan (noise). Proses komunikasi tersebut berlangsung secara berkesinambungan sehingga setiap elemennya berpengaruh terhadap jalannya komunikasi yang baik.

Komunikasi dalam organisasi sebagai bentuk organisasi yang menggambarkan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan yang dimana organisasi itu memiliki sejumlah karakter yang bekerja di dalamnya. Komunikasi dalam organisasi sangat penting karena dalam komunikasi kelompok terdapat komunikasi interpersonal yang menjadi jembatan komunikasi setiap pelaku dalam organisasi. Komunikasi organisasi membantu proses hubungan antara pegawai perusahaan dengan masyarakat dan hubungan antara pegawai dengan perusahaan itu.

Komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan masyarakat merupakan pendekatan komunikasi transaksi. Komunikasi sebagai transaksi adalah pengirim mengirim pesan yang diteruskan ke penerima, sebagai imbalannya penerima dapat memberikan umpan balik yang jelas (Afdjani. 2013:7). Sementara itu, komunikasi yang terjadi antara pegawai merupakan salah satu dari proses komunikasi dalam kelompok.

Proses komunikasi di instansi pemerintahan sangat berperan penting dibidang pelayanan publik untuk menciptakan adanya hubungan masyarakat dengan pemerintahan. Hubungan dengan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintahan merupakan kegiatan *public affair*, hubungan tersebut berkaitan dengan kebijakan pemerintahan maka dari itu peranan pelayanan publik sangat penting untuk menunjang kepercayaan publik kepada pemerintahan.

Membangun komunikasi dalam pelayanan publik dengan masyarakat akan mempermudah penyampaian kebijakan pemerintahan kepada masyarakat. Pelayanan publik memerlukan komunikasi yang interaktif sehingga masyarakat akan lebih mudah berinteraksi dengan instansi pemerintahan. Proses komunikasi dalam pelayanan akan berfokus kepada masyarakat yang berinisiatif untuk memulai proses komunikasi sehingga petugas pelayanan tersebut dapat membantu menyelesaikan masalah.

Pelayanan publik di instansi pemerintahan mempunyai peran untuk melayani masyarakat terkait kebutuhan yang difasilitasi oleh instansi pemerintahan. Salah satu petugas yang melakukan pelayanan publik adalah operator. Tugas pelayanan



publik sangat penting dalam memberikan kepuasan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* di mata masyarakat.

Suprawatono (2018:228) menjelaskan konsep *good governance* merupakan suatu proses untuk menjunjung tinggi kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.

Tujuan pemerintahan yang baik atau *good governance* adalah untuk mewujudkan *public good* dan *public regulation*. *Public good* atau barang publik adalah produk yang masyarakat dapat rasakan secara umum, sedangkan *public regulation* atau regulasi publik adalah aturan yang mengatur masyarakat dan pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2015:17) mengenai *public good* dan *public regulation*, merupakan penyediaan infrastruktur, barang, dan jasa, termasuk pelayanan dasar atau inti (*core public services*) yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintah pusat dan daerah. Sementara itu, *public regulation* berkaitan dengan pembentukan perundang-undangan dan kebijakan dalam kerangka menciptakan ketentraman dan ketertiban. Selain untuk mewujudkan konsep pemerintahan yang baik, operator juga menjadi penghubung antara masyarakat dengan staff Kecamatan Bantarujeg.

Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah:

- 1) Bagaimana proses komunikasi dalam pelayanan publik?
- 2) Bagaimana peranan operator dalam pelayanan publik?
- 3) Apa saja hambatan komunikasi yang dihadapi operator dalam pelayanan publik?

Tujuan

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini memiliki tujuan diantaranya:

- 1) Menjelaskan proses komunikasi proses komunikasi dalam pelayanan publik.
- 2) Menjelaskan peranan operator dalam pelayanan publik.
- 3) Menjelaskan hambatan komunikasi yang dihadapi operator dalam pelayanan publik.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengambilan data Makalah Seminar Laporan Akhir dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka, yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No. 01, Babakansari, Bantarujeg, Majalengka 45464. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang terhitung selama dua bulan, yaitu 1 Maret sampai dengan 28 Mei 2021. Pengumpulan data disesuaikan dengan jadwal kerja di Kantor Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka dengan jadwal kerja yaitu pada setiap hari Senin hingga Jumat pukul 08.00 sampai dengan 15.30 WIB.

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 meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.