



RINGKASAN

DAFFA Z Aidan Atmoko. 2021. Proses Komunikasi Organisasi Pekerja Penanganan Sarana Dan Prasarana Umum (PPSU) Di Kelurahan Penjaringan Jakarta Utara. *The Communication Process of the Organization of Workers Handling Public Facilities and Infrastructure (PPSU) in Penjaringan Village, North Jakarta*. Program Studi Komunikasi. Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh WISNU WIDJANARKO.

Komunikasi organisasi yang responsif terhadap setiap tindakan yang dilakukan adalah bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan publik yang akuntabel, transparan dan berkeadilan. Begitu pula yang Pemerintah DKI Jakarta dalam melayani masyarakat disuatu kelurahan di Jakarta Utara. Informasi merupakan salah satu hal yang penting di era keterbukaan informasi ini, memungkinkan pemerintah untuk terus meningkatkan kualitasnya dimata masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah kebersihan lingkungan yang pelayanannya dilakukan oleh petugas PPSU (Penanganan prasarana dan sarana umum). Setiap petugas PPSU bertanggung jawab memelihara fasilitas umum dan juga kebersihan lingkungan Kelurahan Penjaringan dan juga harus menyediakan pelayanan kebersihan yang memadai kepada seluruh masyarakat agar terciptanya lingkungan yang sehat. Sebagai pelayan publik sudah menjadi kewajiban untuk setiap anggota PPSU melayani masyarakat dengan baik, kamanya dibutuhkan kemampuan yang memadai dan juga diharapkan memiliki kapasitas komunikasi yang responsif. Melalui komunikasi responsif akan sangat memudahkan kedua belah pihak, selain respon yang cepat namun juga tepat dan hal ini yang membuat masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh anggota PPSU.

Penulisan laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi organisasi anggota PPSU dalam melayani masyarakat di Kelurahan Penjaringan. Penyusunan laporan akhir ini didukung dengan data primer yang diperoleh langsung ditempat praktik kerja lapangan dan data sekunder yang diperoleh dari beberapa sumber pustaka, serta instrument seperti handphone dan laptop sebagai alat bantu pengumpulan data. Pengumpulan data dilaksanakan pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama dua bulan di Kelurahan Penjaringan yang berlokasi di Jalan Pluit Selatan Raya no.01, Jakarta Utara, DKI Jakarta. Terhitung mulai dari tanggal 1 Maret 2021 sampai 31 April 2021.

Keberhasilan proses komunikasi organisasi di PPSU Kelurahan Penjaringan meliputi arus komunikasi organisasi seperti komunikasi vertikal, diagonal, aktivitas komunikasi formal dan informal, serta kegiatan pelayanan publik yang dikelola secara maksimal. Selain itu didukung pula dengan karakteristik komunikasi seperti komunikasi dan koordinasi, pembagian pekerjaan, realitas, fleksibilitas, terjun bersama, dan sistem yang kooperatif.

Pada prosesnya hambatan yang sering terjadi terbagi atas dua yakni hambatan teknis dan non teknis. Seperti aplikasi yang digunakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa anggota PPSU yang bernama CRM terkadang mengalamigangguan dalam sistemnya. Ketidakefektifan dalam aplikasi ini dapat digolongkan kedalam gangguan teknis karena aplikasi ini merupakan salah satu sarana untuk menggunakan jasa anggota PPSU.

Sementara itu untuk kendala non teknis sendiri seperti anggota PPSU yang baru diberikan zona wilayah kebersihan yang baru terkadang mengalami kesulitan untuk memahami zona mereka, anggota PPSU ini kurang mengetahui tentang daerah mana saja yang harus diperhatikan sebagai tanggung jawabnya dipalangan dan juga harus mengetahui daerah mana saja yang harus diperhatikan lebih agar tidak terjadi penumpukan sampah syang dapat menyebabkan banjir lokal.

Kata Kunci : Humas Pemerintahan, Komunikasi Organisasi, Layanan Publik

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.