



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah Kelurahan merupakan ujung tombak Pemerintah Pusat, maupun Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakatnya bisa disebut sebagai pelayanan publik. Hal itu menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berperan besarnya pelayanan publik menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya.

Unsur-unsur komunikasi berperan dalam meningkatkan system pelayanan publiknya. Menurut Saleh et al. (2018:57) masyarakat informasi dapat diartikan sebagai suatu masyarakat dimana kualitas hidup dan juga prospek perubahan sosial dan pembangunan ekonomi tergantung pada peningkatan dan pemanfaatan informasi. Hak tentang pelayanan publik telah diatur dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian ini maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik itu adalah pelayanan yang diberikan kepada segenap warga negara oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhannya itu. Dengan demikian setiap pelayanan publik memiliki ciri-ciri yaitu ada yang melayani (aparatur pemerintah), ada yang dilayani (masyarakat), ada layanannya (fisik/non fisik), ada prosedurnya (kegiatan pelayanan), ada aturannya (undang-undang atau peraturan daerah).

Pelayanan publik menjadi penting karena melibatkan banyak pihak, baik pejabat-pejabat pelayanan publik maupun masyarakat luas.. Bisa saja, suatu pelayanan telah memuaskan satu pihak namun ternyata belum memuaskan pihak lain. Oleh sebab itu perlu adanya standar tentang apa dan bagaimana kualitas pelayanan publik itu sudah dikatakan baik atau belum. Meskipun standar ini tentunya juga belum dapat memuaskan semua pihak yang terlibat. Namun setidaknya dengan adanya standar ini, maka pihak-pihak yang merasa keberatan dan tidak puas dengan layanan publik yang diterima dapat melakukan laporan ketidakpuasan kepada pihak yang bersangkutan.

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.

Untuk mewujudkan kota yang pintar, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selalu gencar membangun dan melakukan revitalisasi infrastruktur, untuk memberikan kemudahan bagi warga yang beraktivitas di Ibu Kota. Tentu hal ini harus dibarengi dengan upaya penjagaan dan perawatannya, agar fasilitas umum yang telah disediakan bisa terus melayani masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, terbitlah Peraturan Gubernur Nomor 169 Tahun 2015 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan, maka dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pergub ini yang kemudian menjadi landasan pembentukan Pekerja Penanganan Sarana dan Prasarana Umum (PPSU) di tingkat kelurahan, yang juga merupakan gabungan dari Pekerja Harian Lepas (PHL) di dinas-dinas. Terdapat tiga tugas utama PPSU, yakni Pertama, penanganan prasarana dan sarana jalan, untuk memperbaiki jalan berlubang, perbaikan trotoar, serta pengecatan kantin. Kedua, penanganan prasarana dan sarana saluran, untuk memperbaiki saluran air yang tersumbat, memperbaiki saluran yang rusak total, serta melaporkan bila ada pembangunan infrastruktur yang mengganggu saluran air. Ketiga, penanganan prasarana dan sarana taman, untuk menangani pohon tumbang, memangkas ranting yang menutupi rambu-rambu lalu lintas, membabat rumput dan semak yang sudah mengganggu, mengambil pot-pot rusak, serta melaporkan penebangan pohon pelindung ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait melalui kelurahan.

Dengan komunikasi yang baik antara pihak kelurahan penjangkaran dengan masyarakatnya, pelayanan publik dapat lebih mudah diterapkan dan lebih mudah dirasakan oleh masyarakat. Anggota PPSU yang menjadi garda terdepan dalam melayani publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik di kelurahan penjangkaran. Dengan komunikasi yang baik antara pihak kelurahan dan PPSU dalam melayani publik, dapat memudahkan dalam penyelesaian masalah yang terjadi di dalam organisasi dan juga yang berasal dari luar. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh PPSU ini diterapkan sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh gubernur DKI Jakarta yang bertujuan untuk membersihkan, merawat dan melayani masyarakat dengan baik.

Rumusan Masalah

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

- 1) Bagaimana Proses Komunikasi Organisasi PPSU di Kelurahan Penjangkaran Jakarta Utara?
- 2) Bagaimana hambatan dan solusi pada proses komunikasi organisasi PPSU di Kelurahan Penjangkaran Jakarta Utara?

Tujuan

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

- 1) Mengetahui Proses komunikasi organisasi PPSU di kelurahan penjangkaran Jakarta Utara
- 2) Mengetahui hambatan dan solusi pada proses komunikasi organisasi PPSU di Kelurahan Penjangkaran Jakarta Utara