

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Kecamatan merupakan sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau kota, Kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah menjadi beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, Kecamatan adalah pembagian dari kabupaten. Kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Kecamatan memiliki beberapa fungsi seperti penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.¹

Kecamatan Jatinangor merupakan salah satu Kecamatan yang termasuk ke dalam wilayah administratif Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Kawasan yang berjarak sekitar 23 km dari Kota Bandung ini sudah tidak terdengar asing oleh masyarakat Jawa Barat, terutama untuk pelajar, Kecamatan Jatinangor berlokasi di jalan Jatinangor-Sumedang, Hegarmanah Jatinangor, Kabupaten Sumedang Jawa Barat yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai berbagai macam indikator seperti pembuatan E-KTP, dan lain sebagainya. Kawasan Jatinangor memiliki luas 2.622 hektar, sejak tahun 1982 telah berdiri lima perguruan tinggi terkemuka, yakni universitas Padjajaran (UNPAD), Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), Universitas IKOPIN, Institut Teknologi Bandung (ITB).²

Dari tahun ke tahun Kecamatan Jatinangor memiliki sebuah pencapaian dalam hal pelayanan publik dalam beberapa kategori seperti di tahun 2021 pada kategori pelayanan perekaman E-KTP terjadi 1.337 dan di tahun 2021 mengalami kenaikan dalam pembuatan E-KTP yang sangat tinggi sebesar 2237 pelayanan.³ Berdasarkan

¹ Arsip Kecamatan Jatinangor *laporan ikm semester 1 tahun 2020* kecamatan jatinangor

² Savorta, Raksi Pegah. *Perkembangan Kecamatan Jatinangor menjadi Kota Perguruan Tinggi Tahun 1982-2013*. Diss. Universitas Diponegoro, 2020. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/4210/>. [11-07-2022] pukul 21:22

³ *ibid* hlm 33

paparan diatas pencapaian Kecamatan Jatinangor dalam beberapa pelayanan publik dapat diakumulasi dari semua kategori di tahun 2020 sebanyak 3.405 pelayanan dan 2021 mengalami kenaikan yang sangat tinggi yaitu sebesar 6.762 pelayanan publik.

Hal tersebut juga menurut informasi dari Jabar Expres.com, 13 Januari 2022 peneliti menemukan bahwa Kecamatan Jatinangor terpilih menjadi salah satu Kecamatan terbaik dalam memberikan pelayanan kepada publik di kabupaten Sumedang. Dari pelayanan tersebut terdiri dari 18 pelayanan yang memiliki beberapa indikator.⁴ Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa 18 pelayanan publik tersebut sudah terealisasi dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan sementara dapat disimpulkan bahwa para pegawai di kantor Kecamatan Jatinangor melakukan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat ramah, cekatan dan cepat. Misalnya ada warga yang ingin membuat surat SKCK, E-KTP dan pengantar surat pindah, warga tersebut diarahkan satu persatu dalam melengkapi persyaratannya, dan untuk pembuatan SKCK hasilnya selesai pada saat itu juga.

Menurut hasil survey penulis yang dilaksanakan pada tanggal 06 Juli 2022 dari hasil observasi dan wawancara di kantor Kecamatan Jatinangor komunikasi yang digunakan yakni menggunakan komunikasi informal dan formal tergantung dalam kegiatan yang dilakukan, contohnya seperti dalam kegiatan sehari-hari pada sesama pegawai menggunakan komunikasi informal sedangkan pada saat jam kerja berlangsung para pegawai menggunakan komunikasi formal. Selain itu proses komunikasi yang terjadi diluar organisasi biasanya dilakukan oleh seorang pegawai. Pegawai tersebut memberikan informasi kepada pihak lain desa seperti adanya pengumuman pembuatan E-KTP dan informasi mencangkup para warga Kecamatan Jatinangor biasanya komunikasi terjadi dari Kecamatan disampaikan ke

⁴ Pelayanan Publik Kecamatan Jatinangor Terbaik Di Kabupaten Sumedang <<https://jabarekspres.com/berita/2022/01/13/keren-pelayanan-publik-kecamatan-jatinangor-terbaik-di-kabupaten-sumedang/2/?amp> [12-07-2022] pukul 22:45

desa terus desa menyampaikan ke RT dan RW, setelah itu diinformasikan kepada masyarakat sekitar oleh RT/RW.

Dalam dunia kerja khususnya instansi pemerintahan sering mengadakan pelayanan-pelayanan untuk masyarakat umum tentunya dengan komunikasi yang dilakukan secara efektif baik dari pihak internal maupun eksternal. Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai kegiatan dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada sebuah organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Contohnya seperti dalam pemerintahan pembuatan E-KTP, pengantar surat pindah, percetakan kartu keluarga, dan lain sebagainya. Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Harbani Pasolong 2013:128). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan hal penting yang harus diberikan kepada masyarakat sehingga semua kepentingan masyarakat dapat terpenuhi dengan sempurna dan masyarakat itu sendiri akan mencapai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga akan terciptanya citra positif bagi instansi pemerintahan.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Agung kurniawan,2013:128)

Berdasarkan pemaparan diatas menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik suatu birokrasi untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat dalam mematuhi semua aturan yang telah diberikan oleh pemerintahan baik dalam pembuatan E-KTP, pengantar surat pindah, rekomendasi perijinan dan lain sebagainya.

Berdasarkan informasi yang peneliti kutip dari portal berita tahun 2020 menyatakan bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini sangat buruk karena masih ada praktik, kolusi, korupsi dan nepotisme dalam pelayanan publik juga minim partisipasi masyarakat dalam meningkatkan para pegawai untuk bekerja lebih *professional*. Dari informasi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya baik dan optimal dikarenakan masih banyaknya masalah-masalah serta standar pelayanan publik yang belum diterapkan diberbagai wilayah di Indonesia.⁵

Adapun perbandingan dengan Kecamatan lain dalam hal pelayanan publik di Kabupaten Sumedang, seperti di Kecamatan Tanjungsari dari sistem pelayanan publik, Kecamatan Tanjungsari masih belum mendapatkan prestasi pelayanan publik setingkat Kabupaten seperti yang diraih oleh Kecamatan Jatinangor, akan tetapi Kecamatan Tanjungsari pernah mendapatkan apresiasi kinerja dalam hal pelayanan publik sekecamatan pada tahun 2021⁶. Berdasarkan penelitian dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil perbandingan menunjukkan Kecamatan Tanjungsari masih belum optimal dalam sistem pelayanan publik sekabupaten sumedang dibandingkan dengan Kecamatan Jatinangor yang meraih prestasi pelayanan publik terbaik sekabupaten sumedang.

Berdasarkan hasil perbandingan yang telah dilakukan oleh penulis bahwasanya peneliti menemukan hal unik dimana Kecamatan Jatinangor mendapatkan sebuah prestasi terbaik dalam hal pelayanan publik, serta Kecamatan Jatinangor juga sering membagikan kuesioner kepada beberapa masyarakat untuk menilai sejauh mana pelayanan publik.

Dalam dunia kerja strategi hubungan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam membangun tingkat pencapaian perusahaan. Seorang humas (hubungan masyarakat) didalam suatu instansi perlu memiliki strategi komunikasi dimana mereka harus bisa menciptakan ide-ide untuk membuat suatu perencanaan

⁵Kondisi pelayanan publik di Indonesia <http://map.uma.ac.id/2020/12/kondisi-pelayanan-publik-di-daerah-terpencil/>[12-07-2022] pukul 23:50

⁶ Hasil wawancara dengan kasi pelayanan publik Kecamatan Tanjungsari.

yang baik, karena tanpa adanya strategi hubungan masyarakat yang efektif maka tujuan suatu instansi tidak akan berjalan dengan baik.

Adapun pengertian strategi hubungan masyarakat sebagai berikut

“Strategi hubungan masyarakat adalah bagian terpadu dari suatu rencana (plan), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen (Ruslan,2016:133)”.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa strategi humas adalah suatu rencana atau perencanaan yang tertata untuk mencapai tujuan yang telah diinginkan sehingga dengan adanya perencanaan strategi hubungan masyarakat akan berjalan dengan baik sesuai dengan strategi yang telah diatur sebelumnya.

Keberhasilan strategi hubungan masyarakat yang baik akan berdampak kepada berjalannya program-program kerja suatu instansi khususnya di Kecamatan. sehingga atasan dan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Apabila suatu strategi dapat berjalan dengan baik maka akan berdampak kepada keberhasilan program kerja, tentunya akan berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan kinerja yang telah diberikan Kecamatan. Dengan adanya strategi hubungan masyarakat yang efektif dan efisien maka akan tercipta strategi hubungan masyarakat yang baik dalam menunjang praktik pelayanan publik yang optimal.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, penulis ingin mengetahui strategi hubungan masyarakat di Kecamatan Jatinangor dalam menjalankan tugas, dimana Kecamatan Jatinangor bisa mendapatkan prestasi pelayanan publik terbaik. dikarenakan penulis ingin memastikan strategi hubungan masyarakat di Kecamatan Jatinangor sudah terlaksananya komunikasi yang efektif atau masih belum optimal. Hal tersebut sangat penting untuk diteliti karena, banyak organisasi-organisasi khususnya organisasi pemerintahan belum menyadari bahwa strategi hubungan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan,

dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus dimana penulis akan melakukan beberapa metode seperti wawancara kepada para informan, observasi dan pengamatan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan tahapan strategi hubungan masyarakat yang terdapat 4 poin yaitu *fact finding*, *Planning*, *Communicating*, *Evaluating* serta penulis juga menggunakan prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan apartur negara nomor 62 tahun 2003 sebagai acuan dalam menjawab pertanyaan dalam penelitian ini, yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, pelaksanaan, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan. Prinsip pelayanan publik tersebut dipilih karena cocok untuk meneliti bagaimana aktivitas strategi hubungan masyarakat di kantor Kecamatan Jatinangor dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya penulis merumuskan masalah dengan pernyataan yaitu, belum diketahuinya tentang deskripsi strategi hubungan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada publik dan selanjutnya dibuat pertanyaan mengenai Bagaimana Strategi Hubungan Masyarakat di kantor Kecamatan Jatinangor Dalam Memberikan Pelayanan publik.

1.2 Fokus Penelitian Dan Pertanyaan Masalah

Dalam hal ini terdapat fokus penelitian dan pertanyaan penelitian yang akan di paparkan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada konteks penelitian maka fokus penelitian ini adalah bagaimana strategi hubungan masyarakat kantor Kecamatan Jatinangor dalam melayani publik?

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian di atas maka penulis telah merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan strategi hubungan masyarakat di Kecamatan Jatinangor?
2. Bagaimana penerapan prinsip pelayanan publik menurut Surat Edaran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 di Kecamatan Jatinangor?
3. Bagaimana hambatan penerapan prinsip pelayanan publik menurut Surat Edaran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 di Kecamatan Jatinangor?
4. Mengapa Kecamatan Jatinangor unggul dalam hal pelayanan publik sekabupaten Sumedang?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan pertanyaan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tahapan strategi hubungan masyarakat di Kecamatan Jatinangor.
2. Untuk mengetahui penerapan prinsip pelayanan publik menurut Surat Edaran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 di Kecamatan Jatinangor.
3. Untuk mengetahui hambatan penerapan prinsip pelayanan publik menurut Surat Edaran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 di Kecamatan Jatinangor.
4. Untuk mengetahui mengapa Kecamatan Jatinangor unggul dalam hal pelayanan publik sekabupaten Sumedang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak-pihak terkait baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan Ilmu Komunikasi sebagai disiplin ilmu pengetahuan dengan fokus pada bidang kajian Komunikasi hubungan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta manfaat bagi beberapa kalangan, yaitu:

1.4.2.1 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai kajian Ilmu Komunikasi sebagai aplikasi teori khususnya di bidang Strategi hubungan masyarakat dan pelayanan publik.

1.4.2.2 Bagi Akademisi

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam bidang kajian Ilmu Komunikasi khususnya di bidang Komunikasi hubungan masyarakat dan pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya dalam hal ini khususnya mahasiswa Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.

1.4.2.3 Bagi Kecamatan Jatinangor

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi sumber evaluasi dan monitoring untuk Kecamatan Jatinangor serta hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dan pemikiran bagi pemerintah Kecamatan Jatinangor guna meningkatkan kinerja pegawai di masa mendatang.