

PERAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI JAJARAN DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

Oleh:

Herry Saputra ¹

Suwardi Lubis ²

Universitas Darma Agung ^{1,2}

E-Mail: herrysaputra@gmail.com

ABSTRAK

Peran Komunikasi Pelayanan Publik adalah mendorong serta menanamkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang optimal didukung oleh pegawai yang mampu bekerja secara profesional, memiliki kapabilitas dalam menyelesaikan masalah. Menjadi pegawai yang berdedikasi tinggi, penuh tanggungjawab dalam profesional kerja perlu ada faktor pendukung dalam hal ini perlu perangkat seperti sarana dan prasarana agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu dengan demikian akan tercipta suasana yang kondusif di lingkungan kerja. Tujuan yang hendak dicapai dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis komunikasi pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Medan, apa saja program pelayanan publik yang telah dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Medan dan hambatan yang terjadi pada pelayanan publik. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi informan untuk mendapatkan data penelitian. Hasil penelitian terlihat dari kepuasan masyarakat miskin di kota Medan terhadap pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan kriteria: mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman. Program pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Medan telah dirancang dan dilaksanakan dengan berbagai program di antaranya mengurus surat miskin dan meningkatkan kesejahteraan lansia dan masyarakat terlantar di kota Medan. Faktor-faktor penghambat pada Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Medan adalah pada alur dan bagan pelayanan publik yang kurang dipahami masyarakat miskin, pengukuran kinerja Pelayanan dan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai

Kata Kunci : Peran Komunikasi, Pelayanan Publik, Dinas Sosial.

ABSTRACT

The role of Public Service Communication is to encourage and instill public trust in the government. Optimal service is supported by employees who are able to work professionally and have the capability to solve problems. To be an employee who is highly dedicated, full of responsibility in professional work, there needs to be supporting factors, in this case, tools such as facilities and infrastructure are needed so that work can be completed well and on time, thereby creating a conducive atmosphere in the work environment. The aim of this research is to analyze public service communication implemented at the Medan City Social Service, what public service programs have been implemented at the Medan City Social Service and the obstacles that occur in public services. This research method uses a descriptive qualitative research approach and type through interviews and observation of informants to obtain research data. The research results show that the satisfaction of poor people in the city of Medan with public services can be seen based on the criteria: easy, cheap, fast, accurate and comfortable. The public service program at the Medan City Social Service has been designed and implemented with various programs, including taking care of the poor and improving the welfare of the elderly and neglected people in the city of Medan. The inhibiting factors in Public Services in the Medan City Social Service are the flow and chart of public services which are poorly understood by the poor, inadequate service performance measurements and quality of human resources.

Keywords : Role of Communication, Public Services, Social Services.

1. PENDAHULUAN

Disadari atau tidak komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia baik individu maupun kelompok. Lewat interaksi akan terjalin hubungan yang baik.

Semakin pesatnya perkembangan zaman, ilmu komunikasi telah berkembang sangat jauh, memasuki era keterbukaan dan penggunaannya terhadap pelayanan publik sangat bermanfaat. Dapat diketahui melalui UU No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Pelayanan Publik dirancang sebagai kegiatan atau sejumlah peristiwa untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan.

Salah satu fungsi pemerintah adalah melaksanakan layanan publik yang bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini pelayanan berupa pengaturan dan pelayanan masyarakat dalam pemenuhan Pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Tujuan layanan publik yang lain adalah memberikan rasa percaya dan nyaman kepada masyarakat sehingga masyarakat percaya pada pemerintah. Pelayanan yang baik dan cekatan adalah tujuan setiap instansi terlebih instansi pemerintah agar terwujud pelayanan yang baik maka diperlukan sumber daya yang berkualitas terlebih sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang mampu bekerja secara professional ketika melayani masyarakat. Agar professional kerja terlaksana perlu pendukung seperti sarana dan prasarana yang baik dan kondisi kerja yang kondusif.

Dinas Sosial Kota Medan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik yang bergerak di bidang jasa berupa pelayanan publik. Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Sosial kota Medan, dalam menjalankan profesinya berusaha melakukan pekerjaannya seoptimal dan seprofesional mungkin, tetapi tetap saja ada sebahagian masyarakat yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan diantaranya lambatnya

pengurusan surat keterangan miskin dan adanya Pegawai Negeri Sipil yang tidak berada di tempat saat jam kerja. Aspek yang terpenting dalam mencapai fungsi pemerintahan adalah memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat terutama yang punya kepentingan pada instansi pemerintah.

Dengan sejumlah masalah kompleks yang terjadi di Dinas Sosial Kota Medan tentunya Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Sosial Kota Medan berperan sebagai promotor dalam penyampaian informasi serta memberi solusi pada masalah yang dihadapi. Tidak dilaksanakannya peran komunikasi pelayanan publik yang efektif, atau tidak adanya upaya pemberian kinerja yang baik kepada masyarakat, tentunya akan menimbulkan masalah dalam pelayanan publik. Sumber daya manusia pada Dinas Sosial Kota Medan, sebenarnya memiliki kekuatan namun sepertinya tidak memahami kearah mana tujuan yang organisasi yang akan dituju sehingga menimbulkan permasalahan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lanjutan yang mendalam dan komprehensif dengan menetapkan judul ‘Peran Komunikasi Pelayanan Publik Di Jajaran Dinas Sosial Kota Medan’

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi secara luas menurut Mulyadi (2015) adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Artinya informasi yang disampaikan kepada satu ataupun dua orang dengan tujuan agar penerima informasi berubah perilaku, demikian juga komunikasi dua orang atau lebih dimana setiap individu mengirim symbol dimana simbol tersebut melambangkan makna tertentu.

B. Tujuan Komunikasi

Sedangkan menurut Widjaja (2017:66-67) tujuan komunikasi antara lain yaitu: 1. Pesan yang disampaikan dapat

dipahami, dalam hal ini komunikator mampu menjelaskan dengan baik pesan yang disampaikan sehingga penerima pesan dalam hal ini komunikan mengerti. 2. Memahami orang lain. Komunikator yang baik harus mampu memahami masyarakat yang dilayani terutama aspirasi yang mereka sampaikan dan harus paham keinginan masyarakat. 3. Supaya gagasan dapat diterima orang lain. Agar gagasan bisa diterima perlu melakukan pendekatan persuasif dan berusaha tidak melakukan pemaksaan kehendak. 4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, mungkin berupa kegiatan, kegiatan dimaksud di sini adalah kegiatan yang lebih banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara baik untuk melakukan.

C. Manfaat Komunikasi

Menurut Effendy (2013). Adapun fungsi dari komunikasi yaitu: 1. Menginformasikan (*to inform*). Dalam hal ini berarti pesan harus tersampaikan kepada masyarakat lewat saluran komunikasi yang sudah ditetapkan. 2. Mendidik (*to educated*) adalah penyampaian pesan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat menjadi lebih baik, lebih kritis, dan berkembang. 3. Menghibur (*to entertain*). Selain untuk menyampaikan informasi, menambah pengetahuan, komunikasi berfungsi sebagai sarana hiburan. Fungsi menghibur dapat memberikan kesenangan dan mencegah kebosanan masyarakat. 4. Mempengaruhi (*to influence*) Fungsi mempengaruhi adalah berusaha mengubah pandangan, perilaku serta sikap masyarakat untuk mau melakukan seperti yang diinginkan penyampai pesan.

D. Pelayanan Publik

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah layanan jasa yang diberikan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dimana prinsipnya penanggungjawabnya adalah pemerintah dan pelaksanaannya juga pemerintah baik pemerintah pusat, daerah, serta lingkungan

badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

E. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1998) ada lima peran pelayanan publik yaitu: 1). Keandalan (*reliability*), adalah kapabilitas dalam melaksanakan tugas dengan tepat waktu serta dapat dipercaya. 2) Ketanggapan (*responsiveness*), adalah kapabilitas pelayan public menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat. 3) Keyakinan (*confidence*), adalah kecakapan serta attitude pegawai menanamkan rasa percaya dan yakin akan kemampuan mereka dalam melakukan tugas yang diemban. 4) Empati (*emphaty*), adalah suatu bentuk kepedulian terhadap masyarakat. 5) Berwujud (*tangible*), adalah bentuk fisik dari fasilitas yang ada baik perlengkapan, serta media komunikasi.

F. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016;97) menyatakan bahwa dalam meningkatkan informasi tersebut memiliki tiga pola pelayanan publik yaitu sebagai berikut : 1) Pola pelayanan teknis fungsional adalah suatu layanan yang diberikan pemerintah dalam pola fungsional yang sesuai dengan fungsi serta tugas dan wewenangnya. 2) Pola pelayanan terpadu, adalah pola yang pelaksanaannya sesuai dengan wewenangnya dalam pelaksanaannya dalam instansi masing-masing. 3) Pola pelayanan terpusat, adalah dalam hal ini yang menjadi koordinator dalam melakukan pelayanan publik adalah pemerintah.

G. Peranan Komunikasi

“The role of communication are mainly to inform employes about their task, policy and other issues, and secondly to create community. Communication reduce uncertainly, increase job” (Zohrul,2009)

Peran komunikasi terutama untuk menginformasikan karyawan tentang tugas

mereka, kebijakan, dan isu-isu lainnya, dan kedua untuk membuat komunitas. Komunikasi mengurangi ketidakpastian, meningkatkan keamanan, dalam bekerja).

H. Pengertian Kinerja Aparatur Sipil Negara

Menurut Wibasuri (2011), kinerja adalah prestasi yang didapat sebagai hasil dari pelaksanaan tugas dinilai dari jumlah serta peran. Kinerja bisa berupa pencapaian individu, kelompok. Penilaian kinerja sangat penting dilakukan pada suatu organisasi karena dengan adanya penilaian kita bisa melihat apakah organisasi tersebut mengalami perkembangan. Mengacu pada definisi tersebut maka yang dimaksud dengan kinerja ASN adalah hasil kerja dari seorang aparatur sipil negara di unit kerja masing-masing.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif, menurut Kark dan Militer penelitian Kualitatif adalah sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam wawasannya maupun peristilahnya.

Bentuk strategi penelitian ini menggunakan metode studi kasus menurut Scrahmn esensi studi kasus adalah mencoba menjelaskan keputusan-keputusan tentang mengapa studi tersebut dipilih, bagaimana mengimplementasikannya, dan apa hasilnya.

Sumber data yang ditentukan pada penelitian adalah : a. Key : Jajaran Dinas Sosial Kota Medan b. Utama : 1. Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan 2. Kepala Bidang Pelayanan 3. Masyarakat Setempat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi Pelayanan Publik Yang Dilaksanakan Di Dinas Sosial Kota Medan

Komunikasi Pelayanan dapat di lihat dari bagaimana birokrasi dalam hal ini pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan melakukan

perencanaan dimana agenda yang menjadi prioritas adalah kebutuhan masyarakat harus terpenuhi. Program-program yang menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat harus lebih ditonjolkan. Responsivitas menunjuk bagaimana program itu selaras dengan masyarakat pengguna jasa. Penilaian didapat dengan melihat bagaimana Dinas Sosial Kota Medan mengetahui keluhan masyarakat akan layanan yang mereka berikan selaku koordinator pelayanan masyarakat dan bagaimana aspirasi masyarakat bisa terealisasi lewat program-program layanan juga bagaimana respon dan pelayanan petugas terkait keluhan masyarakat dan juga mereka yang membutuhkan layanan masyarakat apakah dilayani dengan cepat, tanggap dan baik.

Komunikasi yang terjadi dimana masyarakat dengan pengguna jasa yang sedang mengurus surat pernyataan miskin (SPM) di Dinas Sosial Kota Medan sependapat dengan masyarakat sekitar, yang berbeda hanya cara penyampaian pesan yang secara lisan kurang namun makna yang terkandung didalamnya sama.

B. Kualitas Dalam Pelayanan Publik

Dinas Sosial Kota Medan kualitas pelayanannya adalah mencakup seluruh sistem pelayanan yang ada, ini sesuai dengan yang dikemukakan Alberecht dan Zamke (Dwiyanto, 2018:140), tolak ukur layanan public dikatakan berkualitas adalah bagaimana interaksi yang dilakukan ketika melayani, sumber daya individu sesuai dengan tufoksi, ada perencanaan, serta pelangan.

Sebagai penyelenggara kesejahteraan yang berkelanjutan dalam melayani publik, Dinas Sosial Medan berusaha memberikan pelayanan yang optimal serta berkualitas kepada masyarakat dan ketika program-program yang canangkan mulai tidak berjalan sesuai dengan tujuan dan dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan maka program bisa diganti dengan program-program yang dibutuhkan masyarakat. Dengan memberikan layanan yang baik, sebagai penyelenggara layanan dalam

bidang jasa membuat masyarakat puas khususnya pelayanan kesejahteraan sosial.

C. Keselarasan Pelayanan Publik

Keselarasn terkait program dengan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan merupakan aspirasi masyarakat disebut dengan responsivitas. Gambaran birokrasi publik ketika melaksanakan misi, tujuan, dalam pemenuhan kebutuhan merupakan responsivitas yang diinginkan instansi pemerintah sebagai Lembaga pelayan publik.

D. Program Pelayanan Publik Yang Dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Medan

Tentunya pegawai Dinas Sosial telah merancang dan membentuk berbagai program diantaranya ialah mengurus surat miskin dan meningkat kesejahteraan lansia terlantar. Tugas tersebut dilaksanakan oleh Dinas Sosial perorangan, kelompok, serta masyarakat guna menemukan informasi, data dan ini berguna bagi pemangku kepentingan dalam memajukan potensi dalam promosi.

Program selanjutnya yaitu berkunjung ke tempat lansia yang diabaikan oleh keluarga atau dengan kata lain lansia terlantar kemudian dikembalikan kekeluarga atau ke panti setelah terlebih dahulu diberi pemahaman. Selanjutnya perkembangannya terus dimonitor dengan demikian penerima manfaat dapat hidup secara wajar. Beberapa aspek meningkatnya kesejahteraan lanjut usia antara lain: materi, fisik, serta spiritual. Dinas Sosial Medan melakukan pemeliharaan lanjut usia melalui segi materi, hingga kesejahteraannya membaik.

E. Hambatan Yang Terjadi Pada Pelayanan Publik

Adapun beberapa masalah Dinas Sosial Kota Medan ketika melakukan pelayanan publik adalah: 1. SDM kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kurangnya petugas dimana kurangnya SDM yang hanya berjumlah 3 orang sementara staf untuk pelayanan umum masih kosong 1,

petugas yang memiliki keahlian dalam penggunaan komputer juga hanya 1 orang serta pemakaian prasarana yang lain juga masih kurang. Inilah yang membuat petugas kurang maksimal melayani masyarakat, adanya tugas rangkap yang dikerjakan seorang petugas inilah yang membuat pekerjaan jadi lama selesai. b. Kordinasi Kepada Kelurahan Dalam hal ini informasi yang disampaikan tidak terlebih dahulu dikoordinasikan. Sehingga sering sekali pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat tidak tersampaikan. c. Sarana dan Prasarana merupakan faktor pendukung terwujudnya pelayanan publik yang baik dengan terpenuhinya sarana prasarana akan memaksimalkan layanan dan menciptakan kenyamanan bagi pemohon layanan. Adapun yang perlu dibenahi adalah tersedianya papan informasi, pendingin ruangan agar tetap berfungsi, perlunya penataan dokumen sehingga ketika ada arsip yang diperlukan dapat ditemukan.

5. SIMPULAN

1. Dinas Sosial Kota Medan berperan penting dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat miskin di Kota Medan. Kepuasan masyarakat miskin di kota Medan terhadap pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan kriteria: mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman.. Pelayanan publik yang dimaksud pada Dinas Sosial Kota Medan dijadikan sebagai indikator kinerja dalam pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Medan sudah berjalan dengan semestinya
2. Program pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Medan telah dirancang dan dilaksanakan dengan berbagai program di antaranya mengurus surat miskin dan meningkatkan kesejahteraan lansia dan masyarakat terlantar di kota Medan.
3. Faktor-faktor penghambat pada Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Medan adalah pada alur dan bagan pelayanan publik yang kurang dipahami

masyarakat miskin, pengukuran kinerja Pelayanan dan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai serta masih adanya data yang kurang akurat terkait masyarakat miskin, kemudian kurangnya koordinasi dengan Dinas atau lembaga terkait yang membidangi masyarakat miskin di kota Medan.

Saran

1. Dinas Sosial Kota Medan sebaiknya memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien dan kepada Sumber Daya Manusia atau Aparatur Sipil Negara yang bertugas memberikan pelayanan agar dibekali dengan pelatihan khusus pelayanan publik. Hal ini sangat penting dilakukan agar masyarakat merasa puas atas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan pada Dinas Sosial Kota Medan.
2. Program-program pelayanan publik yang terdapat pada Dinas Sosial Kota Medan agar dilakukan monitoring dan evaluasi agar memperoleh hasil maksimal yang diharapkan masyarakat sesuai tujuan organisasi dalam hal ini Dinas Sosial Kota Medan.
3. Dinas Sosial Kota Medan harus memiliki alur atau bagan Prosedur Pelayanan Publik yang mudah dipahami masyarakat miskin sebagai sumber informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu dan biaya penyelesaian dokumen sebagai salah satu bentuk sumber informasi penerangan, transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Zein. (2019). Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. *e-Journal Ilmu Komunikasi*, Vol. 6 (1), 286-297.
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basri. (2014). *Metodologi Penelitian Sejarah*. Bandar Lampung: Restu Agung.
- Benedicta, Y. (2017). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol 1 (3), 1-10.
- Bungin, B. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Cangara, H. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cormick, E. J., & Tiffin. (2019). *Human Resource Management*. Singapore: Prentice Hall.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Erlina. (2018). *Metodologi Penelitian*. Medan: USU Press.
- Faizal, A., & Nahdiana. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*, Vol.1 (2), 132-142.
- Fauzi, A., & Sarwoprasodjo, S. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. *Sodality : Jurnal Sosiologi Pedesaan*, Vol. 2 (3), 124-134.
- Hadari, N. (2017). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada. University Press: Yogyakarta.
- Hadi, S. (2018). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Pustaka Andi.
- Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen SDM (Revisi ed., Vol. Ketiga belas)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, D., & Venus, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. *Jurnal Kajian Komunikasi*, Vol 4 (2), 122-13.
- Kuncoro, M. (2019). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi (3 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Maarif, S. (2017). *Pengenalan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat*. Jakarta : Badan Penerbit Pustaka Media
- Mahmudi. (2018). *Indikator Pelayanan Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- May Dayanti Ria Syafitri. (2017). *Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Kota Medan, Jawa Timur*.
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mardiasmo. (2019). Faktor-Faktor Peran Komunikasi. Yogyakarta: Andi. Melia,
- H., & Tamburian, D. (2018). Pengaruh Peran Komunikasi. Koneksi , Vol. 2 (2), 441-448.
- Muhammad, A. (2017). Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2017). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nebong, F. A., & Bazarah, M. J. (2019). Komunikasi Antar Manusia. Administrasi Publik , Vol 1 (1), 347 - 359.
- Nurlidia, R. F., & Rohanda. (2018). Otonomi Daerah dan Daerah Otonom. Edulib , Vol 8 (1), 47-58.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2016). Komunikasi Organisasi. Bandung: Rosdakarya.
- Lubis, Suwardi, (2022). Metodologi Penelitian Komunikasi. Medan: Alfat.
- Hepni, (2022). Manajemen Public Relations di Perusahaan Milkita Company. Lumajang: Produk Pengembangan Perusahaan; Agama dan Sosial (LP3DI Press)