

Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Publik “Mepeling” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Communication Strategy in Public Service "Mepeling" Bandung Population and Civil Registration Service

¹Ratu Aprilia Rachmayanti, ²O. Hasbiansyah

^{1,2}*Prodi Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹rratuapriliah@yahoo.com, ²hasbians@yahoo.com

Abstract. Communication is a basic activity for humans. The quality of communication in government is very important for human welfare. The government must be constantly involved in the process of exchanging information and communication regarding policies, ideas or ideas and decisions between the government and those who are governed or citizens. One important aspect in implementing public services is the ability of a service officer to interact and communicate with others. Communication is the most common thing to do in providing services. One of the communication programs carried out by the government is the Bandung Population and Civil Registration Service. The Department of Population and Civil Registration of Bandung City created a communication strategy program namely public service called "Mepeling". This program was made to get closer to the people who were far from the Bandung Population and Civil Registration Office. The author takes the Secretary of the Bandung City Disdukcapil and the Service Officer who works in the car. Barriers that occur during this program are external and internal. The method chosen for this study is using qualitative with a case study approach and using social exchange theory. The program launched by the Bandung City Population and Civil Registration Service has been running from 2016 until now and the results of the Mepeling program are very helpful for people who cannot come to the Bandung City Population and Civil Service Office and are satisfied with the services provided by service personnel who work in Mepeling Cars.

Keywords: Communication, Public Service, Communication Strategy, Mepeling, Bandung Population and Civil Registration Service

Abstrak. Komunikasi merupakan aktivitas pokok bagi manusia. Kualitas suatu komunikasi dalam pemerintahan sangat penting bagi kesejahteraan manusia. Pemerintah harus terlibat secara konstan dalam proses pertukaran informasi dan komunikasi mengenai kebijakan, ide atau gagasan dan keputusan antara pemerintah dan yang diperintah atau warga Negara. Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam memberikan layanan. Salah satu program komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat suatu program strategi komunikasi yaitu pelayanan publik yang diberi nama “Mepeling”. Program ini dibuat untuk lebih mendekati kepada masyarakat yang berada jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Penulis mengambil Sekretaris Disdukcapil Kota Bandung dan Petugas Pelayanan yang bekerja di mobil mepeling. Hambatan yang terjadi pada saat program ini berlangsung yaitu dari eksternal maupun internal. Metode yang dipilih untuk penelitian ini yaitu menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan teori pertukaran sosial. Program yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ini sudah berjalan dari tahun 2016 hingga saat ini dan hasil dari program Mepeling ini sangat membantu masyarakat yang tidak bisa datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan juga masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan yang bekerja di Mobil Mepeling.

Kata Kunci: Komunikasi, Pelayanan Publik, Startegi Komunikasi, Mepeling, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

A. Pendahuluan

Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) yaitu

Lembaga Pencatatan Sipil, suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pen-daftaran, pencatatan serta

pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa “kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian”. Sedangkan E. Subekti dan R. Tjitrosoedibio berpendapat bahwa “Catatan Sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar /catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warganegara seperti : “kelahiran,kematian,perkawinan” (Sumber:<http://www.disdukcapil.bandung.go.id/>)

Disdukcapil atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung pada saat ini memberikan suatu strategi komunikasi dalam bentuk pelayanan public di peruntukan kepada masyarakatnya yang ingin membuat akta kelahiran, akta kematian KTP Elektronik dan pembuatan KIA. Disdukcapil Kota Bandung mempermudah Layanan Kependudukan dengan menghadirkan “Mepeling” Kepala Disdukcapil Kota Bandung.

Strategi komunikasi pelayanan public “Mepeling” sendiri merupakan singkatan dari Memberikan Pelayanan Keliling milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Mobil Mepeling ini akan hadir di lokasi tertentu sebagai bentuk kemudahan layanan yang diberikan untuk masyarakat. Di layanan Mepeling ini, warga dapat mengurus pembuatan Akta Kelahiran, perekaman e-KTP, dan KIA. Kegiatan ini bermaksud memberikan pengetahuan dan pelayanan yang lebih dekat kepada warga masyarakat, terkait pelayanan seperti akte kelahiran, kartu identitas anak, dan perekaman KTP elektronik melalui enam mobil mepeling yang berbasis IT.. Dengan mengikuti kegiatan mapeling bertujuan untuk

memberikan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat Bandung. Masyarakat Bandung saat ini dapat mengurus akta kelahiran, kartu identitas anak (KIA), dan perekaman KTP elektronik melalui mobil Mepeling yang berbasis Teknologi Informasi (IT). Dengan adanya mapeling ini bisa mengurangi kehadiran masyarakat ke kantor dinas disdukcapil sebesar 400-450 orang. Dengan adanya enam unit mobil mepeling yang beroperasi setiap hari selasa dan kamis di satu lokasi dapat mempermudah masyarakat. Walikota Bandung Ridwan Kamil menyampaikan bahwa pelayanan public di Kota Bandung tentunya harus lebih di tingkatkan kembali.

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan.pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan,pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat

dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dengan adanya komunikasi tentunya sangat memudahkan sebuah instansi dalam menjangkau kepada masyarakatnya dan dapat lebih dekat. Sementara itu pelayanan publik merupakan suatu tuntutan jaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan.

Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah strategi komunikasi dalam pelayanan public “Mepeling” yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

B. Landasan Teori

Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi adalah metode atau langkah-langkah yang diambil untuk keberhasilan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik secara langsung, secara lisan maupun tidak langsung melalui media tertentu (Effendy, 2008:5). Dalam proses komunikasi melibatkan berbagai macam pilihan komponen-komponen komunikasi yang meliputi aspek-aspek pesan dan aspek perilaku, pilihan tentang saluran komunikasi yang akan digunakan, karakteristik komunikator, hubungan antara komunikator dan khalayak, karakteristik khalayak, serta situasi dimana komunikasi terjadi. Perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen yang harus dilalui oleh setiap fungsi bisnis dalam suatu

organisasi, termasuk fungsi pendukung berupa komunikasi. Jika salah satu komponen tidak ada, maka akan berdampak pada keseluruhan proses komunikasi. Menurut Onong Uchjana Effendy (1984:35) strategi adalah perencanaan atau planning dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui taktik operasional.

Pelayanan Publik

Pelayanan public atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011:11). Pelayanan public yaitu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi (Rohim, 2016:124). Komunikasi organisasi adalah “perilaku pengorganisasian” yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Katz dan Kahn (dalam Rohim, 2016:124) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi

Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antar

pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang (Wiryanto, 2004). Begitu pula menurut Merrill dan Lownstein (dalam Rohim, 2016:15) bahwa dalam lingkungan pergaulan antar manusia selalu terjadi penyesuaian pikiran, penciptaan symbol yang mengandung pengertian bersama.

Mepeling

Mepeling adalah singkatan dari Memberikan Pelayanan Keliling milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Mobil Mepeling ini akan hadir di lokasi tertentu sebagai bentuk kemudahan layanan yang diberikan untuk masyarakat.

Di layanan Mepeling ini, warga dapat mengurus pembuatan Akta Kelahiran, perekaman e-KTP, dan KIA. Menurut Kepala Disdukcapil, Dra Popong W Nuraeni MMpd, kegiatan ini bermaksud memberikan pengetahuan dan pelayanan yang lebih dekat kepada warga masyarakat, terkait pelayanan seperti akte kelahiran, kartu identitas anak, dan perekaman KTP elektronik melalui enam mobil mepeling yang berbasis IT.

Teori Pertukaran Sosial

Teori Pertukaran Sosial adalah teori dalam ilmu sosial yang menyatakan bahwa dalam sebuah hubungan sosial terdapat unsur ganjaran, pengorbanan, dan keuntungan yang saling memengaruhi. Teori ini menjelaskan bagaimana manusia memandang tentang hubungan kita dengan orang lain sesuai dengan anggapan diri manusia tersebut terhadap:

1. Keseimbangan antara apa yang di berikan ke dalam hubungan dan apa yang dikeluarkan dari hubungan itu.

2. Jenis hubungan yang dilakukan.
3. Kesempatan memiliki hubungan yang lebih baik dengan orang lain

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Setelah melakukan pengolahan informasi berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Uum Sumiati selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan Bapak Omang Rochman selaku petugas pelayanan yang berada di mobil pelayanan public “Mepeling”. Penulis mendapatkan hasil mengenai strategi komunikasi pelayanan public “Mepeling” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu bahwa diadakannya pelayanan public “Mepeling” ini karena adanya SKPD dan juga bentuk perhatian Walikota Bandung Bapak Ridwan Kamil ingin mendekatkan pelayanan dengan tiga strategi yaitu kolaborasi, inovasi, dan desentralisasi. Pelayanan public “Mepeling” ini dilakukan di kelurahan/kecamatan di Kota Bandung tanpa harus masyarakat datang ke kantor Disdukcapil Kota Bandung masyarakat akan lebih termudahkan mendapatkan pelayanan dekat dengan tempat tinggalnya. Pelayanan public “Mepeling” dilakukan setiap hari Selasa dan Rabu mulai pukul 9 pagi hingga pukul 3 sore. Masyarakat cukup datang ke kelurahan/kecamatan terdekat dengan membawa prosedur atau berkas yang sudah ditentukan oleh disdukcapil kemudian diserahkan pada saat perekaman. Sebelum adanya pelayanan public “Mepeling” Disdukcapil Kota Bandung melakukan kerjasama di sekolah-sekolah maupun rumah sakit. Namun dengan strategi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung dengan bekerjasama dengan instansi-instansi belum memenuhi kebutuhan masyarakat karena masih menggunakan

system kolektif tidak one day service. Pelayanan public “Mepeling” juga memiliki fasilitas yang memadai dan juga memenuhi standar kualitas pelayanan dan peralatan. Selain itu pelayanan public “Mepeling” di Disdukcapil Kota Bandung menggunakan peralatan yang berbasis IT untuk melengkapi fasilitas perekaman di setiap mobil Mepeling. Mengenai petugas pelayanan yang bekerja di mobil Mepeling, sebelumnya telah mengikuti BINTEK (Bimbingan Teknis) dan sebelum terjun ke lapangan petugas pelayanan diberikan briefing terlebih dahulu. Mekanisme complain yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung ditangani dengan cepat dan terstruktur dimana setiap adanya complain langsung dilayani oleh admin jika complain dilakukan di aplikasi lapor.

Dalam faktor penghambat dan pendukung yang terjadi ketika adanya pelayanan public “Mepeling” seperti membludaknya masyarakat yang datang dan ingin membuat KTP Elektronik maupun Akta dibagi menjadi dua hari pelayanan untuk meminimalisir masyarakat. Selain itu lahan parkir yang tersedia di kantor untuk mobil mepeling sendiri masih kurang memadai dan juga lahan parkir di kelurahan/kecamatan yang akan didatangi mobil mepeling.

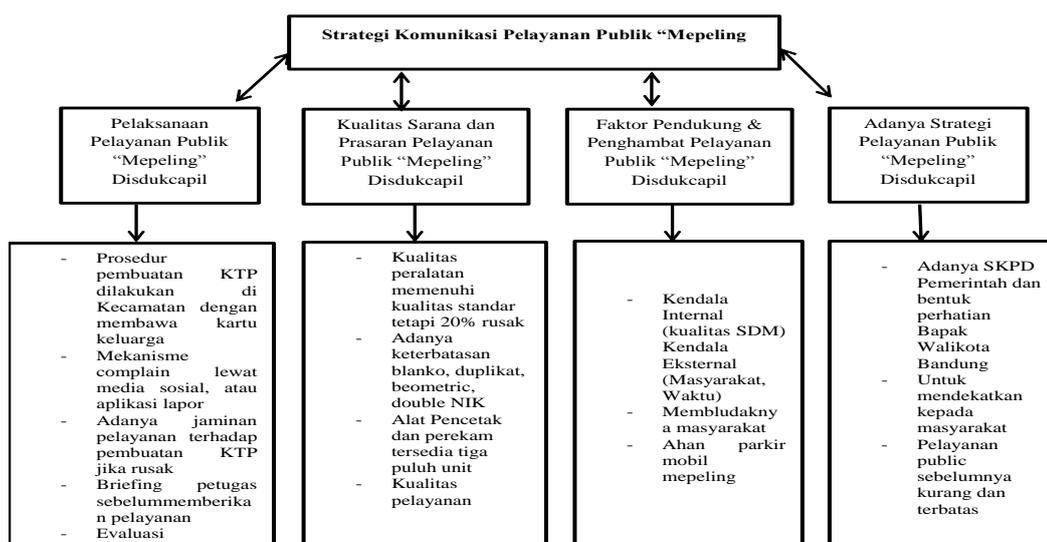
Selanjutnya hasil temuan yang telah di dapat dilapangan berdasarkan pertanyaan penelitian yang sudah diturunkan menjadi sebuah model, model tersebut dijelaskan pada Gambar

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Mepeling” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang telah di analisis oleh penulis pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa

kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik Mepeling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan persiapan dan pelaksanaannya sudah dilakukan dengan baik yaitu dengan prosedur-prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat, mekanisme terhadap pengaduan atau complain ditangani dengan cepat dan terstruktur. Selain itu kualitas dan juga sikap dari petugas pelayanan yang diberikan BINTEK agar dapat melayani masyarakat dalam pelayanan dengan baik.
2. Pelayanan Publik Mepeling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam system sarana dan prasarana yang menunjang dan memenuhi standard dan kualitas dari segi pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan kenyamanan dalam pelayanan dan atribut pendukung dirasa sudah cukup baik untuk sebuah pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung
3. Pelayanan Publik Mepeling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dilihat dari faktor pendukung dan penghambat yang terjadi dilapangan dengan berbagai usaha dapat diatasi.
4. Pelayanan Publik Mepeling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan strategi komunikasi pelayanan public diadakan Karen adanya



Gambar 1. Strategi Komunikasi pelayanan public Mapeling.

komitmen dan juga bentuk perhatian Bapak Walikota Ridwan Kamil dan juga salah satu SKPD yang harus dijalankan untuk mendekatkan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

E. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan berkaitan dengan Startegi Komunikasi Dalam Pelayanan Public Mepeling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran seperti berikut ;

Saran Teoritis

1. Dalam melakukan strategi komunikasi pelayanan public dalam mempertahankan sebuah komitmen dan juga SKPD Pemerintah dan untuk mendekatkan kepada masyarakat. Tidak harus mengacu kepada adanya SKPD Pemerintah namun dilihat dari kebutuhan masyarakat karena masyarakat perlu adanya suatu perubahan dalam pelayanan dengan kreasi dan juga inovasi

yang dapat memudahkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut.

2. Saran untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung diharapkan dapat lebih dalam menggali dengan pendekatan lain dan membahas lebih fokus mengenai Strategi Komunikasi Pelayanan Publik “Mepeling” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peneliti rasa belum banyak dibuat, agara kedepannya bahasan ini akan semakin menarik untuk dikupas
3. Bagi mahasiswa yang memiliki minat yang besar untuk mengangkat tema yang serupa dengan penelitian yang peneliti buat, diharapkan dapat melakukan penelitian tersebut dengan melihat dari sudut pandang yang berbeda dan juga disesuaikan dengan perkembangan yang terjadi di masa mendatang.

Saran Praktis

1. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dirasa peneliti masih memiliki kekurangan dari segi pelaksanaan dan pelayanan. “Mepeling”. Dengan diperbaharainya pelaksanaan dan juga pelayanan yang diberikan, diharapkan program-program pelayanan yang dibuat akan menjadi lebih baik lagi agar dapat melayani masyarakat dengan baik dan juga memuaskan dan masyarakat sebagai pengguna dapat menikmati layanan yang diberikan.
2. Peneliti berharap agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat memperbaiki dan meningkatkan system dan juga kualitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung agar masyarakat yang menggunakan layanan “Mepeling” ini mendapatkan kemudahan dan juga kenyamanan.

Sebagai sebuah organisasi yang terdapat didalam sebuah instansi yang memberikan pelayanan jasa administrative, diharapkan terus mempertahankan pelayanan public “Mepeling” ini. Karena dengan adanya strategi komunikasi pelayanan public “Mepeling” diharapkan masyarakat bisa termudahkan dan terbantu dengan didekatkannya pelayanan ini dengan datangnya mobil “Mepeling” ini di kelurahan-kelurahan terdekat dengan tempat tinggal masyarakat Kota Bandung.

Daftar Pustaka

Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Ilmu*

Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung:

Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung:Rosda Karya PT. Remaja Rosdakarya

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Rohim, Syaiful. 2016. *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*.

Jakarta: PT RINEKA CIPTA

“Sejarah Disdukcapil Kota Bandung” <http://www.disdukcapil.bandung.go.id/>.

Tanggal akses 8 Februari 2018 jam 16.50 PM

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.