

STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA SEKSI PELAYANAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WALI NAGARI KATIAGAN KABUPATEN PASAMAN BARAT

Divia Prestika ^{*1}

Program Studi komunikasi dan peneyiaran Islam UIN Syech M. Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
diviaprestika0410@gmail.com

Darul Ilmi

Program Studi komunikasi dan peneyiaran Islam UIN Syech M. Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
darulilmiz023@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to find out how the head of the service section communicates in public services at the Wali Nagari Katiagan Office. This type of research uses qualitative research which aims to describe the condition or status of phenomena in certain situations including relationships, activities, attitudes, views, and the occurrence of the phenomenon. Data collection was carried out by making observations (observations), interviews, documentation, and looking for research results in the field. The results of the study indicate that the strategy carried out by the service section head is directly or indirectly carried out by the service section head and indirectly through cadres or the Nagari Katiagan apparatus. In the process of conveying information by the head of the service section, the communication strategy applied by the service section head and other nagari officials at the Wali Nagari office is in accordance with the applicable procedures. assessment of the purpose of communication messages and the selection of communication media. The communication strategy effort carried out by the head of this public service section is for the welfare of the community from various programs that exist by the regional government.

Keywords: Strategy, Communication, Communication Strategy, Service Section Head, Public service.

Abstrak

Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui bagaimana Komunikasi kepala seksi pelayanan dalam pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Katiagan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang dilakukan bertujuan menggambarkan keadaan atau status fenomena dalam situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan, serta berlangsungnya fenomena itu. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan (Observasi), wawancara, dokumentasi, serta mencari hasil penelitian di lapangan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh kepala seksi pelayanan secara

¹ Korespondensi Penulis

langsung maupun tidak langsung, strategi yang langsung dilakukan oleh kepala Seksi pelayanan dan yang tidak secara langsung melalui kader kader atau Aparatur Nagari katiagan. Dalam proses penyampaian informasi oleh kepala seksi pelayanan Strategi komunikasi yang diterapkan oleh kepala seksi pelayanan dan aparatur nagari lainnya di kantor Wali Nagari sudah sesuai prosedur yang berlaku, jika dihubungkan dengan teori yang digunakan penelitian ini sesuai dengan teori yaitu memilih dan menetapkan komunikator, mengenali sasaran, pengkajian tujuan pesan komunikasi dan pemilihan media komunikasi. Upaya strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala seksi pelayanan publik ini adalah untuk mensejahterakan masyarakat dari berbagai program yang ada oleh pemerintahan daerah.

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi, Strategi Komunikasi, Kepala Seksi Pelayanan, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Kehidupan Bernegara seperti Indonesia, masyarakat sesungguhnya adalah pengemban kedaulatan tertinggi dan juga partisipasi masyarakat menjadi semakin penting. Manusia sebagai makhluk sosial pasti hidup dalam suatu kelompok dan dalam menjalankan aktivitas kesehariannya senantiasa terlibat dalam komunikasi. (Nurhadi & Kurniawan, 2017). Komunikasi pada hakikatnya sebagai proses penyampaian pesan dari orang ke orang. Pengirim dan penerima pesan menggunakan tanda atau simbol yang sama.

Moekijad mengatakan komunikasi yang bertanggung jawab dan fungsional sangat penting dan karena komunikasi itu sendiri adalah bagian dari struktur organisasi formal karena tanpa adanya komunikasi akan terjadi tumpang tindih atau kekacauan dalam organisasi itu sendiri sehingga hal yang dituju tidak tercapai (Moekijad, 1993). Dalam kehidupan manusia komunikasi adalah suatu hal yang penting terutama dalam organisasi atau dalam pemerintahan. Komunikasi yang berlangsung antara komunikator dan komunikan tentunya memerlukan strategi agar komunikasi bisa sampai pada komunikan atau yang di tuju. Strategi komunikasi ini meliputi komunikator, khalayak, pesan dan efek terhadap khalayak agar dapat diterima. Strategi komunikasi memiliki tujuan yang harus dicapai dalam setiap program nya misalnya strategi komunikasi dalam pemahaman masyarakat atas apa yang disampaikan oleh aparat kenagarian atau desa. Hal ini yang menjadi aktor pelaku adalah masyarakat sebagai subje dan objek, sedangkan pemerintah sebagai regulatornya yang memberikan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (Kusumadinata & Fitriah, 2017).

Kepemimpinan yang baik itu adalah kepemimpinan yang strategis dan krusial dalam mencapai maksud, visi, dan tujuan bisnis. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang kuat yang dapat mempengaruhi tindakan anggota atau bawahannya. Ketika seorang pemimpin atau pucuk organisasi mampu mempengaruhi dan membimbing bawahannya

untuk mencapai tujuan organisasi, maka dia disebut sebagai pemimpin. Pelayanan publik ini bertujuan untuk terjaminnya suatu penyelenggaraan kegiatan seperti kegiatan pelayanan di kantor secara administrasi, pelayanan posyandu, penyaluran bantuan program pemerintahan ini yang harus sesuai dengan hukum pemerintahan. Pengawasan pelayanan publik dapat dilakukan berbagai pihak. Pengawasan pelayanan publik dapat memberikan keputusan hukum. Hal ini warga negara Indonesia memiliki hak dan kewajiban.

Pelayanan publik oleh Kepala seksi pelayanan yang ada di kantor Wali Nagari Katiagan masyarakat merasa pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat yang terlalu tinggi atau tidak realistis, sehingga meskipun pelayanan yang diberikan sudah jelas, mereka merasa kecewa karena berharap mendapatkan lebih dari apa yang sebenarnya bisa diberikan, mereka merasa karena pesan atau informasi yang disampaikan oleh kepala seksi pelayanan tidak dipahami oleh masyarakat. Melalui observasi pertama yang saya lihat, saat memberikan informasi mengenai bantuan dari pemerintah yang akan disalurkan kepada masyarakat. Kepala seksi pelayanan publik memberikan penjelasan bagaimana kriteria kriteria yang patut diberikan kepada masyarakat di nagari katiagan namun masyarakat tetap tidak menerima dengan pelayanan dan informasi yang diberikan tersebut, untuk itu Kepala seksi pelayanan seharusnya mempunyai strategi komunikasi agar masyarakat paham apa yang disampaikan bagaimana supaya masyarakat bisa menerima keputusan atau hasil yang telah ditentukan pemerintah setempat dengan menjelaskan se jelas jelasnya bagaimana kriteria kriteria penerima program pemerintah tersebut. Sehingga hal ini membuat masyarakat merasa tidak adil dalam program pemerintah ini dan berfikir bantuan yang disalurkan tidak tepat sasaran.

Wawancara awal yang peneliti lakukan kepada kepala seksi pelayanan yaitu Ibuk Vinda, Beliau mengatakan dari banyaknya pelayanan yang ada di masyarakat yang sering bermasalah yaitu mengenai pembagian bantuan baik itu bantuan langsung tunai Nagari dan program keluarga harapan dikarenakan masyarakat kurang terima atas nama penerima bantuan tersebut. Padahal data yang dibagikan telah sesuai dengan data penerima dari pusat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif, Penelitian kualitatif bertujuan untuk melihat, menelaah, dan menghayati masalah yang diteliti sebagai fenomena kompleks yang perlu diselidiki secara menyeluruh (Gunaaawan Imam, 2022). Tempat Penelitian dan Penulisan ini dilakukan di Jorong Mandiangin, Kabupaten Pasaman Barat. Lokasi penelitian adalah lokasi fisik dari masalah penelitian sekaligus sebagai sumber data. Informasi yang berasal dari sumber lokasi tentang keadaan, kejadian, atau insiden. Peneliti melakukan penelitian selama kurang lebih dua bulan dari bulan Maret 2023 sampai dengan Mei 2023.

Penelitian ini diperoleh dari informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci yaitu kepala Kasi Pelayanan Nagari Katiagan, sedangkan informan pendukung yaitu Staf di Kantor Wali Nagari Katiagan dan masyarakat Nagari Katiagan Kabupaten Pasaman

Barat. Teknik penelitian yang digunakan peneliti adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data. Peneliti memfokuskan permasalahan tentang bagaimana kepala seksi pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat di Nagari Katiagan Kabupaten Pasaman Barat. Penyajian data dalam penelitian ini yaitu dengan mendeskripsikan pelayanan yang diberikan oleh kepala seksi pelayanan pada masyarakat yang memerlukan pelayanan di Kantor Wali Nagari Katiagan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan deskriptif dari objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Teknik keabsahan datanya menggunakan Triangulasi adalah teknik yang banyak digunakan oleh peneliti atau pengamatanlainnya dalam memeriksaajak kepercayaan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti akan memaparkan data dan hasil yang telah dilakukan selama kurang lebih 3 bulan dan tentang permasalahan yang peneliti rumuskan pada bab 1 (satu) yaitu bagaimana strategi komunikasi kepala dinas Bagian Pelayanan Publik di Kantor Wali Nag.

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan triangulasi, artinya terdapat triangulasi sumber seperti yang dikemukakan sebelumnya, yaitu menguji keterandalan data dengan mengevaluasi data dari berbagai sumber. Dengan kata lain, kebenaran data dan informasi yang diterima dibandingkan dengan data dari berbagai sumber dengan menggunakan pendekatan ini. Informasi tidak hanya di dapatkan dari satu informan saja namun dalam penelitian ini, peneliti ada beberapa informan yang pertama yaitu informan pendukung atau pusat yaitu Kepala Seksi pelayanan itu sendiri yaitu Vinda mulia sari, informan pendukung satu yaitu safna selaku kepala urusan pembangunan masyarakat selaku mantan kepala seksi pelayanan dan informan pendukung dua yaitu masyarakat nagari katiagan. Selanjutnya yang kedua yaitu Triangulasi teknik, data dibuat dengan memvalidasi data dari satu sumber menggunakan beberapa metode. Seperti yang dinyatakan sebelumnya, peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Tujuannya adalah untuk mengenali, mengevaluasi, dan memahami topik yang diselidiki sebagai fenomena rumit yang memerlukan penyelidikan ekstensif. Penelitian berusaha untuk memahami fenomena yang dihadapi oleh orang yang diperiksa, seperti perilaku, persepsi, motif, perilaku, dan sebagainya. selanjutnya Triangulasi waktu, seperti yang kita ketahui dan lihat selama ini tingkah laku manusia itu berubah ubah. Oleh karena itu, keabsahan data dapat dilakukakn dengan memeriksa data melalui wawancara, observasi atau metode lain pada waktu dan situasi yang berbeda.

Penelitian ini mempunyai tiga teknik yaitu Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada pelayanan publik di kantor walinagari katiagan, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya observasi berarti mengamati dan mendengar yang bertujuan untuk mencari jawaban yang sebelumnya harus dipahami. Sedangkan secara khusus observasi ini mengandung makna meluangkan waktu untuk mengamati dan mendengarkan dengan tujuan untuk memahami, mengumpulkan bukti, dan

mencari solusi. Jadi intinya penelitian ini harus terjun kelapangan secara langsung dengan mengamati gerak gerik suatu objek atau fenomena yang akan di teliti. Peneliti mengamati dan mendengar apa yang terjadi di lapangan yaitu di lingkungan nagari katiagan setelah itu mencari bukti dan fakta yang terjadi dilapangan.

Dalam observasi yang telah peneliti lakukan, peneliti melihat pelayanan kepala seksi pelayanan publik di Kantor wali Nagari katiagan. Pada observasi awal yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh kepala seksi pelayanan dalam pelayanan masyarakat itu sudah cukup baik, terlihat saat observasi awal ada masyarakat yang menanyakan masalah bantuan dan kepala seksi pelayanan membantu masyarakat dengan menjelaskan dengan baik dan mencari solusi titik terang nya.

Wawancara yang dilakukan dilakukan oleh peneliti dengan kepala seksi pelayanan dan masyarakat yaitu proses tanya jawab dalam sebuah penelitian yang dilakukan secara langsung secara lisan yang dilakukan secara langsung dan tatap muka. Metode ini adalah dialog yang telah dilakukan untuk mendapatkan informasi dari responden, hal ini ditujukan untuk data atau informasi yang belum. Dalam pedoman interview yang berupa sejumlah pertanyaan dalam garis besar adalah sebagai instrument. Wawancara yang telah dilakukan ini adalah :

1. Strategi Komunikasi kepala seksi pelayanan publik kepada masyarakat

Strategi kepala seksi komunikasi kepada publik dilakukan saat adanya masyarakat mengurus administrasi nagari ke kantor Wali Nagari, kegiatan musyawarah nagari, kegiatan posyandu, pembagian bantuan dan kegiatan rapat.

Dalam penyampaian informasi tentunya kepala seksi pelayanan harus menggunakan strategi yang pas agar masyarakat menerima dengan baik apa yang di sampaikan oleh pihak kenagarian atau kepala seksi pelayanan. Strategi komunikasi yang harus dilakukan seperti memberikan pelayanan yang baik dan menerapkan 5 S yaitu salam, sapa, senyum, sopan dan santun. Dalam hal ini jika 5 S itu di terapkan maka proses penyampaian informasi bisa berjalan dengan baik antar pihak kenagarian dengan masyarakat. Tujuan strategi komunikasi kepala seksi pelayanan ini adalah menimbulkan kepercayaan masyarakat dengan menyakinkan masyarakat bahwa informasi yang disampaikan benar adanya dengan pembuktian adanya fakta nyata. Kepercayaan masyarakat akan tumbuh dengan baik karena informasi yang disampaikan untuk kepentingan masyarakat itu sendiri.

2. Mengukur keberhasilan strategi komunikasi

Mengukur keberhasilan dalam strategi komunikasi kepala seksi pelayanan ini dilihat dari kegiatan yang telah dilakukan yaitu sejauh mana publik atau masyarakat menangkap atau memahami informasi yang telah tersampaikan. Keberhasilan strategi komunikasi ini adalah tujuan utama dalam penyampaian komunikasi dari pihak Wali Nagari. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya tentu dengan pembuktian misalkan kepala seksi pelayanan memberikan informasi mengenai kegiatan posyandu itu sangat penting demi kesehatan anak anak dan kepala seksi pelayanan mengumumkan kapan waktu pengadaan kegiatan posyandu tersebut, jika masyarakat datang untuk

mengantarkan anak anaknya melakukan kegiatan imunisasi atau posyandu tersebut maka penyampaian informasi dari kepala seksi tersebut berhasil. Untuk hal ini tentunya kepala seksi pelayanan bisa menilai apakah telah berhasil atau belumnya.

3. Media yang digunakan dalam menyampaikan informasi

Penyampaian informasi tentunya membutuhkan media agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan tidak salah tangkap. Media dalam strategi komunikasi ini sangat berpengaruh besar karna jika salah atau kurang efektif dalam penyampaian bisa jadi akan menimbulkan masalah yaitu tidak tersampaikan dengan baik informasi yang diberikan, media yang dimaksud dalam penyampaian informasi ini seperti spanduk, baliho, surat dan papan informasi yang ada di kantor wali Nagrai.

Media elektronik juga tidak kalah penting dalam penyampaian informasi seperti Group Whatsapp dan tidak hanya media tersebut namun media yang paling efektif yaitu melalui aplikasi Facebook karena hampir seluruh masyarakat menggunakan aplikasi tersebut, namun belum ada akun facebook resmi dari kepala seksi pelayanan akan tetapi informasi di sampaikan melalui akun pribadi dari masing masing kader kader yang bertanggung jawab atas suatu kegiatan dan penyampaian informasi ini juga melalui akun pribadi dari pimpinan wali nagari yaitu Endang Putra. Jika informasi di sampaikan melalui Facebook maka banyak masyarakat yang bisa mengetahui dan menerima informasi dengan baik tanya repot repot ke kantor Wali Nagari secara langsung.

4. Target dari Strategi Komunikasi Kepala Seksi Pelayanan

Target strategi komunikasi sudah jelas untuk masyarakat umum, namun ada bagian bagiannya atau masing masing kepentingan masing masing seperti jika kegiatan posyandu target utamanya yaitu ibu ibu dan anak balita karena informasi itu diberikan memang diperuntukkan untuk merak, beda lagi halnya dengan pembagian bantuan informasi di khususkan untuk penerima bantuan tersebut. Untuk hal ini kepala seksi pelayanan tentunya harus bisa memposisikan diri seperti memfasilitasi apa keinginan masyarakat dan menyampaikan informasi dengan baik dan yang dibutuhkan masyarakat. Misalkan masyarakat menanyakan informasi mengenai bantuan jika kurang memahami jadi jika hal itu terjadi kepala seksi pelayanan lah yang membantu untuk memperjelas informasi yang kurang jelas tersebut seperti masyarakat menanyakan apa saja syarat untuk mengikuti kegiatan posyandu untuk ibu hamil dan anak anak tersebut dan menanyakan apa saja kriteria penerima bantuan pemerintah untuk masyarakat. Jadi sudah jelas semua informasi yang ada adalah untuk masyarakat dan demi kesejahteraan masyarakat setempat.

5. Mengatasi kendala dalam penyampaian Strategi Komunikasi

Penyampaian informasi tentunya memiliki kendala. Kendala yang dimaksud adalah hal hal yang menghalangi proses proses penyampaian informasi seperti masyarakat yang kurang memahami atau kurang mengerti apa tujuan informasi yang di sampaikan seperti program nagari yang ingin masyarakat maju, seperti membangun tambak udang untuk meningkatkan sumber daya manusia agar tidak banyak pengangguran, namun hal ini di tolak dikarenakan masyarakat berfikir akan lebih menguntungkan pihak

luar jika kegiatan tambak udang tersebut terus dilanjutkan dan akhirnya merugikan masyarakat. Mengatasi kendala ini tentunya perlu pemahaman yang baik dari kepala seksi pelayanan dalam menyampaikan dengan informasi dengan baik dan kepala seksi pelayanan harus mengetahui daya pikir masyarakat untuk menyampaikan program yang disampaikan. Misalkan menyampaikan dengan memberikan contoh secara langsung agar masyarakat percaya yang akan diadakan atau program yang akan dijalankan.

6. Pentingnya strategi komunikasi oleh Kepala Seksi pelayanan

Strategi komunikasi sangat penting bagi kepala seksi pelayanan dikarenakan agar informasi yang disampaikan tepat sasaran dan tidak berbelit belit hingga menimbulkan masalah bagi penerima, kejelasan penyampaian informasi ini sangat diperlakukan karena salah sedikit akan memambas kemana mana dan efeknya juga luar biasa, misalnya pembagian bantuan jika kepala seksi pelayanan tidak memberikan informasi dengan jelas maka informasi akan terombang ambing dan tidak jelas, yang menimbulkan perseteruan dengan komplain kenapa si A dapat bantuan sedangkan si B yang pantas tidak menerima bantuan dari pemerintah tersebut.

Membangun kepercayaan masyarakat itu sangat penting oleh Kepala seksi pelayanan menyatakan bahwa seluruh program yang adalah sesuai dengan kebijakan kebijakan dari pusat dan telah melakukan survei sebelumnya dan seluruh program yang ada di Kanagarian Katiagan ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan pola hidup yang baik untuk sumber daya masyarakat. Menghadapi hal ini seluruh Aparatur Nagari katiagan selalu berkontribusi dan bekerja sama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penelitian aktif melibatkan mengajukan pertanyaan dan memulai percakapan dengan narasumber atau informan tentang subjek atau topik tertentu untuk mendapatkan solusi atas kesulitan yang ada, dan dalam situasi ini, data penelitian dikumpulkan.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi komunikasi kepala seksi pelayanan dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh kepala seksi pelayanan kantor Wali Nagari Kabupaten Pasaman Barat pada dasarnya adalah proses yang dilakukan secara tidak langsung, terlebih penyampaian informasi kepada masyarakat. Seperti halnya memberikan informasi mengenai kegiatan posyandu untuk ibu hamil dan anak anak, memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersangkutan dengan kepentingan masyarakat. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh kepala seksi pelayanan dan aparatur nagari lainnya di kantor Wali Nagari sudah sesuai prosedur yang berlaku, jika dihubungkan dengan teori yang digunakan penelitian ini, maka strategi komunikasi kepala seksi pelayanan di Kantor Wali Nagari Katiagan Kabupaten Pasaman Barat sesuai dengan teori yaitu memilih dan menetapkan komunikator, mengenali sasaran, pengkajian tujuan pesan komunikasi dan pemilihan media komunikasi.

2. Upaya strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala seksi pelayanan publik ini adalah untuk mensejahterakan masyarakat dari berbagai program yang ada oleh pemerintahan daerah. Dari program program yang ada tentunya ada penyampaian informasi yang baik dan benar seperti yang dilakukan oleh Kepala seksi pelayanan, namun terdapat beberapa faktor penghambat seperti minimnya pola pikir masyarakat yang sulit diubah, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya program pemerintahan yang ada seperti kegiatan posyandu.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunaaawan Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Bandung: Bumi aksara, 2022.
- Hafied, cangara. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali pers, 2014
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PTRajaGrafindo Persada, 2017.
- Irene Silviani, MPS, Prabudi Darus, S.Sos, M.Ikom. *Strategi Komunikasi Pemasaran*. Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Kusumadinata, Ali Alamsyah, and Maria Fitriah. "Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga." *Jurnal ASPIKOM* 3, no.2(2017):225–38. <http://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/130>.
- Meifilina, Andiwi. "Fungsi Komunikasi Antara Konselor Dengan Dampingan Pada Upaya Penanganan Korban Penelantaran Rumah Tangga (Studi Kasus Di Lembaga Sosial Masyarakat (Lsm) SAPUAN (Sahabat Perempuan Dan Anak) Blitar)." *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media* 5, no. 1 (2018): 1–10. <https://doi.org/10.35457/translitera.v5i1.354>.
- Moekijad. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Manju, 1993.
- Nurhadi, Zikri Fachrul, and Achmad Wildan Kurniawan. "Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian." *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian* 3, no. 1 (2017): 90–95.