

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Strategi komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang dibutuhkan baik dalam instansi swasta maupun pemerintahan dalam mencapai komunikasi yang efektif, sehingga pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami serta dapat mengubah sikap atau perilaku sesuai dengan tujuan komunikasi. Menurut seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton dalam Cangara membuat definisi dengan menyatakan bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. (Cangara, 2014)

Humas merupakan perwujudan dalam penyampaian dan perencanaan strategi komunikasi kepada publik yang bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan publik dan menciptakan citra positif. Mengingat bahwa Kesadaran akan strategi komunikasi yang diterapkan dalam dunia kerja tidak hanya akan meningkatkan kualitas kerja, tetapi juga secara interpersonal menumbuhkan kedekatan dan keakraban lebih intens. (Kholik, 2020)

Menurut R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnett menyatakan bahwa strategi komunikasi memiliki 3 (tiga) tujuan, yaitu : *To secure understanding* – memastikan pesan diterima oleh komunikan, *To establish acceptance* – membina penerimaan pesan, dan *To motivate action* – kegiatan yang dimotivasi. (Effendy, 2004)

Dalam hal ini, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jakarta II mengambil alih peran humas yang tergabung di dalam Seksi Hukum dan Informasi. Ini lah yang menjadi saluran komunikasi terhadap pemerintah, pengguna jasa, masyarakat maupun media massa. Seksi Hukum dan Informasi berupaya untuk berperan aktif dalam memberikan pelayanan terutama kepada publik dengan mengedepankan prinsip partisipasi, aksesibilitas, transparansi, akuntabilitas, baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan pelayanan, maupun hingga tahap evaluasinya. Dalam memberikan layanan informasi publik yang optimal, KPKNL Jakarta II dituntut untuk memberikan transparansi atas informasi-informasi publik yang akan diberikan. Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menetapkan pemerintahan yang terbuka sebagai salah satu kuncinya, dan kebebasan memperoleh informasi (*public access to information*) merupakan salah satu syarat dalam menciptakan pemerintahan yang terbuka (*open government*).

Salah satu Staff humas di Seksi Hukum dan Informasi menyampaikan bahwa :

“Cara yang mungkin untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan itu dengan memberikan informasi yang lebih akurat ,gak harus banyak, tapi lebih ke akurat dan lebih memberikan informasi yang ingin diketahui publik karena kita ini kantor pelayanan yang dimana tujuannya adalah melayani *stakeholder* atau masyarakat.” (Aulia, 2021)

Dalam wawancara di atas, dapat diketahui bahwa memberikan informasi yang akurat dan sekiranya diperlukan oleh publik, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan pula.

Feedback juga dibutuhkan dari para pengguna jasa, sebagai salah satu contohnya dengan melalui pengaduan publik. Agar Instansi pemerintahan sebagai penyelenggara layanan memahami apa saja keluhan terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan, KPKNL Jakarta II sebagai penyelenggara layanan memberikan akses kepada publik untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui berbagai macam sarana, antara lain : melalui email ke *pengaduan.kpknljakarta2@kemenkeu.go.id*, menghubungi nomor *whatsapp* pada nomer 0811992174, atau dapat mengisi formulir pengaduan layanan KPKNL Jakarta II pada link http://bit.do/POLkpknljakarta2_



Gambar 1 Indeks Kepuasan penggunaan layanan KPKNL Jakarta II
Sumber : www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-jakarta2

Dapat dilihat pada gambar 1.1 menunjukkan Indeks kepuasan penggunaan layanan pada KPKNL Jakarta II terhitung dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Tingkat kepuasan para penggunaan layanan selalu meningkat dengan presentasi tahun 2018 sebesar 4,42 persen, tahun 2019 sebesar 4,43 persen , dan tahun 2020 sebesar 4,47 persen. Persentase tersebut dapat menjelaskan bahwa setiap tahunnya publik merasa puas dengan layanan yang diberikan, yang dimana termasuk salah satunya layanan informasi. Salah satu pengguna jasa KPKNL Jakarta II memberikan pernyataan, bahwa :

“Kualitas pelayanan sangat baik, informasi atas proses bisnis terkait lelang dan sewa Barang Milik Negara tersampaikan secara runtut dan

jelas menjadikan setiap tahap dapat dipersiapkan dengan matang, terlebih didukung oleh *Person in Charge* (PiC) yang komunikatif dan *fast response* sangat membantu satker menyelesaikan kendala yang dihadapi selama pelaksanaan.“ (Mahendra, 2021)

Dalam wawancara di atas pengguna jasa menjelaskan mengenai proses informasi yang diberikan oleh KPKNL Jakarta II, dan mengatakan bahwa informasi yang di dapatkan secara runtut dan mudah dimengerti.

Melalui penelitian ini, humas berperan penting dalam penyusunan strategi komunikasi yang efektif, karena jika hal tersebut berjalan dengan baik, maka tercipta kepercayaan publik pada organisasi pemerintahan yang dimana akan meningkatkan citra positif dari instansi pemerintahan tersebut. Dalam hal ini, Peneliti melihat bahwa dalam upaya pemenuhan informasi kepada publik diharuskan memiliki strategi dalam berkomunikasi tertentu, sehingga dapat memberikan informasi yang informatif, transparan dan terbuka kepada publik. seperti yang dapat diketahui pada data yang telah dikumpulkan lewat Teknik wawancara, bahwa publik merasa puas terhadap pelayanan informasi yang diberikan.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang dipaparkan , maka peneliti bermaksud untuk meneliti “Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jakarta II Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Publik”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan, peneliti merumuskan masalah menjadi sebagai berikut :“Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Publik ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti paparkan, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk

1. Mengetahui penetapan komunikator pesan dalam melancarkan proses strategi komunikasi
2. Mengetahui penyusunan isi pesan yang akan diberikan kepada sasaran komunikasi
3. Mengetahui dan mengenali sasaran komunikasi dalam proses komunikasi
4. Mengetahui pemilihan dan penggunaan saluran media komunikasi yang digunakan dalam proses pengiriman pesan untuk mencapai sasaran komunikasi
5. Mengetahui efek apa yang ditimbulkan dari komunikasi yang telah dilakukan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu komunikasi dan proses strategi komunikasi dalam suatu organisasi/ instansi terkhususnya dalam pelayanan publik.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan strategi komunikasi.
3. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber pembelajaran pada materi ilmu dan strategi komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk praktisi *public relations* tentang bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh instansi pemerintahan.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumber informasi dan masukan bagi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II dalam pengambilan keputusan terkait Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II dalam memberikan informasi kepada publik