

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Instansi Pemerintahan mempunyai komitmen dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, pada hal memberikan pelayanan kepada warga secara efektif, transparan, serta efisien, sehingga hal ini sebagai sebuah nilai pencapaian yang dihasilkan dari masyarakat terhadap tata Kelola Pemerintahan yang baik dilihat dari Pelayanan suatu instansi pemerintahan tersebut. Dilihat dari sebuah kinerja suatu pemerintahan setempat dalam melayani urusan birokrasi yang dibutuhkan oleh masyarakatnya.

Pemerintah daerah diharapkan memiliki gagasan, ide, dan inovasi dalam meningkatkan pelayanan public di daerah tersebut terlebih khusus pelayanan Kalurahan Terong. “Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat dipercaya dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakatnya dalam mendapatkan haknya” Samapara dalam Hardiyansyah (2011:35).<sup>1</sup>

Pelayanan yang baik juga bisa menarik rasa kepercayaan dari masyarakatnya, namun sebaliknya apabila pelayanan yang kurang baik akan memberikan dampak negatif terhadap kepercayaan masyarakatnya, sehingga ini menjadi sebuah factor penyebab rusaknya gambaran pelayanan di sebuah instansi Pemerintahan, sebaliknya jika pelayanan diberikan sesuai dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan, maka dampak positif terhadap suatu pelayanan masyarakat didapatkan Instansi Pemerintahan di mata

---

<sup>1</sup> Samapara dalam Hardiyansyah (2011:35 Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media

masyarakatnya. Bagi sebuah instansi, pelayanan yang baik adalah tanggung jawab dari semua karyawan di Kalurahan Terong, termasuk *Frontliner* Kalurahan Terong dalam melakukan pelayanan pengurusan Birokrasi Pemerintahan yang diajukan oleh masyarakat Kalurahan Terong.

Bagi Instansi Pemerintahan ini, pelayanan adalah hal yang sangat diperhatikan, karena menjadi sebuah tombak atau garda terdepan dalam menghadapi masyarakatnya, karena sebuah pelayanan menjadi penilaian sendiri terhadap suatu instansi pemerintahan di mata masyarakat.

Berangkat dari latar belakang diatas peneliti mendapatkan fakta bahwa peran komunikasi dalam pelayanan masyarakat di Kalurahan Terong dapat mempengaruhi citra Instansi tersebut dalam melakukan pelayanan birokrasi terhadap masyarakat. Dalam tugasnya pelayanan Kalurahan Terong melakukan pengurusan birokrasi yang mana keperluan tersebut berkaitan dengan masyarakat yang ingin melakukan izin usaha, pengajuan surat keterangan, dan sebagainya. Kalurahan Terong juga memberikan kesempatan masyarakatnya dalam berpartisipasi dalam mengawasi kegiatan Kemasyarakatan di lingkungan Kalurahan Terong.

Peneliti memilih Kalurahan Terong sebagai objek penelitian, dikarenakan peningkatan pelayanan sedang dalam proses optimalisasi, oleh sebab itu Pelayanan Kalurahan Terong dalam pengurusan Birokrasi yang dinaungi oleh KaUr (Kepala Urusan) Administrasi adalah objek yang tepat untuk dilakukan penelitian. Pada dasarnya lokasi dan wilayah Kalurahan Terong ini memiliki letak yang strategis dan menaungi 9(Sembilan) dusun. Secara umum, pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Lurah perlu diperkuat dari aspek sarana-prasarana, dan sistem administrasi yang cepat

dan tepat. Oleh sebab itu, instansi Pemerintah terlebih khusus Pemerintah Kalurahan memiliki tanggung jawab dan melayani masyarakat dengan diwujudkan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara formalitas, dan dijalankan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Perda Nomor 2 Tahun 2020 tentang “Penetapan Kalurahan Lurah dan perangkat desa yang bertugas memberikan pelayanan administrasi yang baik terhadap wilayah administrasinya”<sup>2</sup>. Peraturan tersebut ditegaskan Kembali di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 dengan menegaskan bahwa guna mendukung pelaksanaan administrasi pemerintahan, administrasi kependudukan, dan pembinaan kemasyarakatan, Pemerintah Desa yang memiliki batas wilayah daerah otonom dan memiliki batas wilayah sendiri, dimana dijelaskan pada Pasal 1 Ayat 6-7 (ayat 6 : “Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.” (ayat 7: “Pemerintah Desa adalah kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Desa.”<sup>3</sup>

Penelitian ini merujuk pada sebuah tatanan pelayanan pada sebuah instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan public memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat. Pencapaian yang didapat dari pelayanan menjadi faktor baik buruknya sebuah instansi, sehingga penelitian ini mengharapkan kinerja yang baik bagi seorang *frontliner* pada instansi pemerintah.

---

<sup>2</sup> [https://jdih.jogjapro.go.id/storage/16472\\_2012uu013.pdf](https://jdih.jogjapro.go.id/storage/16472_2012uu013.pdf) (diakses pada tanggal 14 Oktober 2022: jam 10.55 WIB)

<sup>3</sup> <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111512/permendagri-no-137-tahun-2017> (dikases pada tanggal 14 Oktober 2022: jam 11.06 WIB)

Penjelasan di atas melatar belakangi peneliti objek Instansi Pemerintah khususnya Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dan belum pernah dilakukannya penelitian yang menjadikan Kalurahan Terong sebagai objek penelitian skripsi, terlebih khusus kepada pelayanan atau frontliner pada Kalurahan Terong.

Masyarakat yang datang memiliki karakter dan cara komunikasi berbeda-beda dalam menyampaikan pesan yang dibutuhkan, sehingga ini menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi *Frontliner* agar dapat menangani dengan baik.

Keberhasilan proses pelaksanaan pelayanan publik tidak lepas dari faktor komunikasinya, dengan ini komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanannya. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap sebuah kualitas pelayanan public tersebut dilihat dari pelaku komunikasi tersebut, baik dari pesan, media, komunikan, dan efek dari komunikasi tersebut.

Berdasarkan pernyataan diatas komunikasi sangat berperan tengah pelayanan publik. oleh sebab itu, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi instansi pemerintahan Kalurahan Terong demi meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Sebuah kegagalan dalam membangun sebuah komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya penyebaran informasi yang disampaikan dari masyarakat ke pelayanan, dan begitu sebaliknya. Hal tersebut dapat berdampak pada rendahnya kepercayaan publik/masyarakat kepada penyelenggara pelayan publik tersebut, apabila ini terjadi maka rendah pula dukungan masyarakat terhadap Pemerintah setempat. Bila demikian, maka warga/masyarakat sekitar tidak

akan diberikan mandat (tidak dipilih) lagi dalam melaksanakan tugasnya sebagai kepala daerah.

Kemampuan menjalin komunikasi yang baik adalah sebuah tantangan bagi sebuah penyelenggara pelayanan public tersebut, termasuk Kalurahan Terong. Maka tidak heran jika dalam setiap slogan suatu instansi pemerintah daerah terdapat isu-isu peningkatan kualitas pelayanan publiknya. Komunikasi sebagai peran penting dalam memberikan dan menggambarkan kualitas suatu pelayanan dan kualitas suatu instansi masyarakat, yang mana lagi komunikasi yang disampaikan harus jelas dan sesuai dengan permintaan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah latar belakang diatas maka peneliti mencetuskan rumusan masalah “Bagaimana Komunikasi Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah (Studi Pelayanan *Frontliner* dalam Meningkatkan *Public Engagement* di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul D.I. Yogyakarta 2022 ) ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan komunikasi yang sistematis tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara khusus, membangun *Public Engagement* ditengah masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang dinaungi oleh Instansi Pemerintah Daerah Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, D.I. Yogyakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mengharapkan adanya manfaat yang diberikan kepada pihak yang dijadikan pedoman bagi penelitian di masa yang akan datang dengan terdapat 2 (dua) manfaat yaitu secara teoritis dan praktis, yang mana :

#### **A. Manfaat Teoritis/akademis**

Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini dapat dibagi dengan pengetahuan tentang pelayanan yang baik kepada masyarakatnya, terlebih khusus dalam bidang komunikasi pelayanan pada instansi pemerintahan, dan kesempatan ini digunakan penulis untuk mengefektifkan komunikasi pelayanan pemerintahan yang diharapkan dapat terwujud.

#### **B. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis bagi peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Kalurahan dan Bersama Pamong Kalurahan Terong di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, D.I.Yogyakarta, dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dalam Instansi Pemerintahan Kalurahan.
2. Bagi Fakultas, penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi ilmiah yang didapat dari penelitian penulis, terlebih lagi dalam Komunikasi Pelayanan dalam Pemerintah Kalurahan.
3. Bagi Penulis, penelitian ini berguna sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana pada jenjang Strata Satu di Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

## 1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan Kualitatif deskriptif, Jenis metode dalam penelitian ini memanfaatkan data yang diperoleh di lapangan dan dijabarkan secara deskriptif.

Sebelum melanjutkan pembahasan, peneliti memaparkan mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini, yang mana penjelasan ini akan berkenaan dengan pengertian metode penelitian yang digunakan, hal ini dilakukan agar pembaca dapat mengerti dan memahami metode penelitian yang dipilih penulis.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada kualitas atau esensi dari suatu produk atau jasa. Produk atau jasa yang paling penting untuk diselidiki adalah peristiwa, fenomena, atau fenomena sosial yang akan diselidiki, yang meliputi makna dari peristiwa tersebut.<sup>4</sup>

Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu cara ilmiah yang dilakukan dalam mendapatkan data di lapangan dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara garis besar, cara ilmiah adalah sebuah kegiatan penelitian yang didasari oleh sebuah ciri khas keilmuan, yaitu Rasional, Empiris, dan Sistematis. Rasional berarti sebuah kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara yang masuk akal dan mudah dimengerti sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris adalah ciri khas keilmuan yang didapat dari hasil pengamatan oleh indera manusia, sehingga peneliti dapat mendapatkan hasil dari penelitian ini dengan cara mengamati. Sistematis berarti, sebuah ciri khas kegiatan penelitian yang menggunakan Langkah-langkah yang sudah teratur sehingga dapat diamati hasil dari penelitian tersebut pada akhir.

---

<sup>4</sup> Anwar Mujahidin, M.Ag, Metode Penelitian di Bidang Pendidikan, CV. NATA KARYA, PONOROGO, 2012

Berdasarkan dari pernyataan diatas, data yang diperoleh dari cara menggunakan penelitian tersebut adalah Rasional, Empiris, dan Sistematis yang mempunyai sifat tertentu yaitu *Valid*. *Valid* menunjukkan hasil yang akurat yang didapat diantara data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek dengan data yang didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini berlangsung.<sup>5</sup> Rancangan penelitian ini dipilih oleh peneliti agar metode dan penelitian berjalan dengan memfokuskan Komunikasi Pelayanan pada instansi Pemerintah. Sehingga penulis akan meneliti lebih lanjut, bagaimana pencapaian seorang Frontliner di Instansi Pemerintahan demi mendapatkan *Public Engagement*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif yang mana hasil dari penelitian tersebut akan dideskripsikan dari kejadian yang didapat dilapangan,

#### **A. Objek Penelitian**

Dalam suatu penelitian, objek penelitian memiliki sorotan khusus untuk mendapatkan jawaban atau pengetahuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Dalam Penelitian ini, objek penelitian yang sudah dipilih oleh peneliti adalah Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan meneliti Komunikasi Pelayanan didalam Instansi Pemerintah dalam meningkatkan Public Engagement.

### **1.6 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan oleh peneliti sebagai sumber penelitian sebagai berikut :

#### **A. Sumber Data Primer**

Sumber data primer mengambil dari narasumber langsung yaitu dari pihak Instansi Pemerintah Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul,

---

<sup>5</sup> Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung Alfabeta.

Daerah Istimewa Yogyakarta, serta beberapa Pamong Kalurahan dalam melakukan tugas sebagai pelayanan Administrasi di Kalurahan Terong.

Peneliti beberapa narasumber untuk dilakukan proses penelitian. (Untuk jumlah narasumber menyusul setelah dilakukan penelitian dengan terjun ke lapangan)

### **B. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder didapatkan dari pihak luar dari narasumber dari penelitian ini, data yang didapatkan dari buku, literasi, jurnal, media dan penelitian terdahulu dengan tujuan penelitian berfokus pada Komunikasi Pelayanan.

## **1.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara bagaimana penelitian mengambil sampel atau data dilapangan demi memenuhi kebutuhan penelitian, oleh sebab itu data yang diteliti oleh peneliti akan dikumpulkan dan mencari keaslian dari data primer yang didapatkan dari lapangan, terlebih khusus dengan wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait.

### **A. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah tindakan yang dilakukan dengan mengamati objek yang akan diteliti dengan menggunakan panca indera sebagai alat utamanya<sup>6</sup>. Penelitian ini berfokuskan tentang bagaimana Komunikasi Pelayanan pada Instansi Pemerintahan dalam mendapatkan *Public Engagement*, dengan melakukan pengamatan lingkungan kerja, suasana pelayanan, dan hasil dari pelayanan yang berada di dalam Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini dilakukan agar penulis memahami Langkah yang digunakan dalam Pelayanan terutama berkomunikasi terhadap masyarakat demi

---

<sup>6</sup> A., Morissan M. dkk.2017. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.

memenuhi kebutuhan kepentingan birokrasi suatu daerah otonom atau kepentingan bermasyarakat suatu wilayah.

## **B. Wawancara**

Wawancara adalah interaksi yang terjadi antara 2 (dua) pihak atau lebih dalam mencapai suatu tujuan. Seperti yang dijelaskan pada pembahasan sebelumnya pada penelitian ini akan dilakukan pengambilan data dengan cara wawancara kepada narasumber yang tepat dan dilakukan secara langsung ke lapangan, sehingga peneliti melakukan wawancara dengan pihak Kalurahan Terong, yaitu :

1. Lurah Terong (Sugiyono, S.E)
2. Carik Kalurahan Terong (Vina Aryani, S.Pd)
3. KaUr (Kepala Urusan) Tata Laksana Kalurahan Terong (Ika Nolia Mulyanti, S.S)
4. *Frontliner* Kalurahan Terong (Anantea Resiwi, S.S)
5. Perwakilan masyarakat yang menjadi koordinator sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kalurahan Terong.

Pemilihan narasumber penelitian tersebut dipilih berdasarkan keterlibatan pelayanan, keahlian, dan memahami keperluan masyarakat (objek penelitian) yang mengurus administrasi pemerintahan dalam Kalurahan Terong. Peneliti memilih narasumber tersebut sebagai subjek penelitian, dikarenakan narasumber mengetahui dan memahami serta melakukan penyelesaian konsep Pelayanan Pemerintahan di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **C. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengambil gambar pada subjek / objek penelitian guna mendapatkan data yang diinginkan oleh peneliti.

## **1.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif analisis, yang mana metode ini mampu mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan, yang mana data yang didapat berupa transkrip wawancara berupa kalimat pertanyaan dan pernyataan, catatan di lapangan yang diambil selama penelitian di lapangan, gambar yang diambil di objek penelitian. Kemudian data yang telah didapatkan akan dideskripsikan dalam tulisan dan pembahasan sehingga dapat memberikan penjelasan terhadap fokus penelitian ini kepada realitas atau kenyataan yang terjadi. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, data yang diperoleh dari narasumber (data primer) akan dikelola menjadi 3(tiga alur) yaitu reduksi, penyajian, dan kesimpulan data.

### **A. Reduksi Data**

Reduksi data adalah salah satu proses penelitian, yang mana data yang sudah didapat, akan melalui proses pemilihan dengan pemusatan perhatian data akan disederhanakan. Reduksi data dilakukan pada saat pengumpulan data dimulai, sehingga data kasar atau data kotor akan terpisahkan dari data murni. Reduksi data tersebut akan diringkas menjadi memo penelitian dengan tujuan menyisihkan informasi data.

### **B. Penyajian Data**

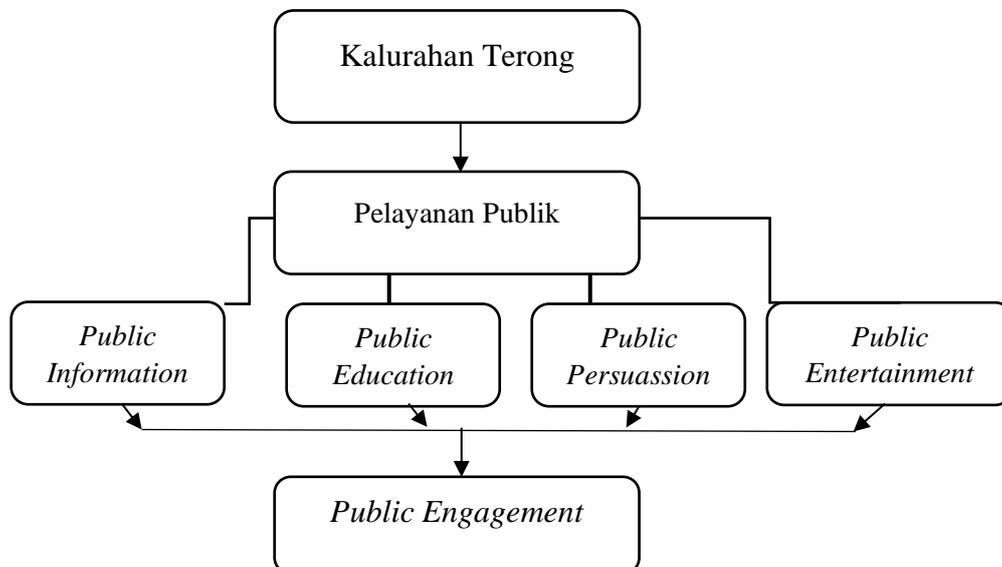
Penyajian data yang dimaksud dari penelitian ini adalah mendeskripsikan data yang didapat dari hasil sekumpulan informasi dan dideskripsikan dalam bentuk tulisan. Sehingga hal ini memberikan penyajian data kualitatif dalam bentuk teks naratif.

Sehingga tujuan dirancang penyajian data ini agar menggabungkan informasi yang didapat dan disusun dalam bentuk kesatuan dan mudah dipahami oleh pembaca.

### C. Kesimpulan Data

Penarikan kesimpulan dari teknik analisis ini adalah tahap akhir dari penelitian yang dilakukan agar menarik kesimpulan dari data yang didapatkan selama proses penelitian di lapangan. Dengan tujuan data yang didapat adalah data yang sudah disepakati oleh lokasi penelitian itu dilaksanakan.

## 1.9 Kerangka Konsep



### A. Definisi Operasional

Dalam sebuah penelitian terdapat batasan – batasan yang digunakan agar memberikan konsistensi dalam penulisan. Dalam hal ini definisi operasional digunakan sebagai guide dalam penafsiran penelitian ini. Sesuai dengan judul penelitian ini “Komunikasi Pelayanan pada Instansi Pemerintah (Studi Deskriptif Kualitatif Pelayanan *Frontliner* dalam Meningkatkan *Public Engagement* di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul D.I. Yogyakarta 2022)”. Definisi operasional diuraikan sebagai berikut :

## 1. Komunikasi

Menurut Lasswell komunikasi pada dasarnya merupakan sebuah proses dalam menyampaikan pesan dan menjelaskan siapa? mengatakan apa ? dengan saluran apa ? kepada siapa ? dengan akibat atau hasil apa ? (who? says what? in which channel? to whom? with what effect ?).<sup>7</sup>

Model Komunikasi yang disampaikan oleh Lasswell ini adalah model komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini agar mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan pembahasan sebelumnya. Kerangka konsep diatas adalah struktur bagaimana penelitian ini berjalan. Konsep tersebut digunakan oleh peneliti sebagai inti pembahasan judul penelitian ini, yaitu Komunikasi Pelayanan pada Instansi Pemerintah dalam meningkatkan *Public Engagement*. Maka dari itu model komunikasi yang diterapkan pada penelitian ini melalui beberapa tahap, yaitu :

- Who : Siapa orang yang menyampaikan pesan?
- Say What : Apa pesan yang disampaikan?
- In Which Channel : Saluran atau media apa yang digunakan dalam penyampaian pesan?
- To Whom : Kepada siapa pesan ini disampaikan?
- With What Effect : Apa dampak atau perubahan yang bagi penerima pesan ?<sup>8</sup>

Dalam hal ini model komunikasi yang digunakan oleh pihak *Frontliner* kepada masyarakat digunakan untuk meningkatkan *public engagement* di Kalurahan Terong. Yang mana tahapan-tahapan tersebut diterapkan maka yang akan berperan sebagai komunikator adalah *Frontliner* Kalurahan Terong (*Who*), lalu *Frontliner* akan menyampaikan pesan kepada masyarakat atau *customer* yang datang ke Kalurahan

---

<sup>7</sup> .Hardiyansyah, Cetakan I 2015, Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi, (hal 12)

<sup>8</sup> Danny Kurniawan, Komunikasi Model Laswell dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan, Jurnal Komunikasi Pendidikan, UNS 2018

Terong (*Say what*). Media yang digunakan adalah Ruang pelayanan Publik (*In Which Channel*). Sehingga *Frontliner* akan menerima pesan dari masyarakat atau customer dalam memenuhi kebutuhan administrasi (*To Whom*). Dan setelah pesan komunikasi yang tersampaikan oleh frontliner, maka masyarakat atau customer yang datang mendapatkan dampak dari pesan tersebut yang sudah diterima (*With What Effect*).

## **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah suatu peran yang terdapat didalam sebuah organisasi atau instansi baik itu perusahaan maupun pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada customer atau pelanggan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan public memiliki peran dan fungsi masing-masing dalam melakukan pelayanan. Sehingga, Pelayanan public menempatkan diri sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada penelitian ini Pelayanan Publik menurut Effendy (2011) dibagi menjadi 4 fungsional :

### **1. *Public Information***

Kegiatan komunikasi yang bersifat melakukan penyebaran dan memberikan informasi kepada masyarakat, dikarenakan perilaku menerima informasi merupakan sifat alamiah manusia atau masyarakat. Dengan adanya penerimaan informasi yang telah disebarkan oleh pihak instansi maka masyarakat akan merasa terpenuhi kebutuhan informasinya. Sehingga dalam hal ini informasi yang bersifat akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk dikaji dan menambahkan ilmu pengetahuan. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai tatanan komunikasi, baik itu media massa, interaksi dengan masyarakat, dan juga dapat disampaikan melalui kegiatan komunikasi massa.

### **2. *Public Education***

Kegiatan komunikasi yang ditujukan kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang bersifat mendidik, informasi tersebut bersifat edukatif dengan tujuan masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju, lebih berkembang dalam berkehidupannya, kegiatan mendidik masyarakat dalam arti luas adalah memberikan informasi yang dapat menamba kemajuan dan kesejahteraan masyarakat dengan tatanan komunikasi yang diterapkan, sedangkan kegiatan mendidik masyarakat jika dispesifikasi adalah memberikan informasi dan juga berbagai ilmu pengetahuan melalui berbagai kelompok pada pertemuan yang diadakan. Dalam kegiatan tersebut masyarakat akan diberikan ilmu pengetahuan yang dibutuhkan agar kedepannya menjadi masyarakat yang sejahtera dan memiliki ilmu pengetahuan yang luas.

### **3. *Public Persuasion***

Kegiatan komunikasi yang bersifat mempengaruhi masyarakat. Kegiatan ini memberikan informasi kepada masyarakat dengan tujuan mempengaruhi masyarakat tersebut ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan. Kegiatan tersebut dituju kepada masyarakat secara luas dalam menaati sebuah aturan maupun larangan yang disebarkan. Kegiatan tersebut efektif jika diselenggarakan dan langsung disiarkan secara langsung maupun di sampaikan secara langsung kepada masyarakat agar terciptanya kepatuhan terhadap sebuah aturan yang dikeluarkan oleh pihak instansi tersebut.

### **4. *Public Entertainment***

Kegiatan komunikasi yang bersifat menghibur. Perilaku masyarakat selain menerima informasi adalah untuk memenuhi rasa aman juga menjadi hiburan masyarakat, kegiatan-kegiatan tersebut diselenggarakan oleh pihak pemerintah guna

menggambarkan sifat kedekatan suatu instansi pemerintah dengan masyarakat otonominya.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Hardiyansyah, Komunikasi Pelayan Publik Konsep dan Aplikasi, 2015 (Yogyakarta, GAVA MEDIA)

### 3. *Public Engagement*

*Public Engagement* adalah keterlibatan masyarakat dalam suatu perusahaan atau instansi yang memberikan dampak pada perusahaan atau instansi tersebut. dalam hal ini Kalurahan Terong menginginkan *public engagement* berupa :

1. Memenuhi ketentuan dan mematuhi persyaratan pelayanan dalam standar pelayanan di Kalurahan Terong
2. Menjaga dan memunculkan rasa tanggung jawab terhadap sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang ada di Kalurahan Terong
3. Ikut berpartisipasi dalam kegiatan bermasyarakat baik sebagai masyarakat maupun penyelenggara kegiatan publik di Kalurahan Terong.

Dalam komunikasi yang terjadi antara pelayanan dengan masyarakat adalah saling memahami pesan yang disampaikan, karena komunikasi terjadi secara langsung merupakan hal yang dapat terjadi setiap waktu. Komunikasi menjadi sangat penting dalam hal ini karena dalam menjalin hubungan dengan publik atau masyarakat diperlukan komunikasi yang baik.

10

---

<sup>10</sup> Tsai, W.-H. S., & Men, L. R. (2017). Consumer engagement with brands on social network sites: A cross-cultural comparison of China and the USA. *Journal of Marketing Communications*, 23(1), 2–21.