

**STRATEGI KOMUNIKASI OLEH BIDANG PELAYANAN UMUM
KECAMATAN TAHUNAN DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN
PRIMA PADA MASYARAKAT**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :
Firginea Prastianita Mulyana
32802300089

FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Firgina Prastianita Mulyana

NIM : 32802300089

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul

**Strategi Komunikasi oleh Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan
dalam Upaya memberikan Pelayanan Prima pada Masyarakat**

Adalah benar-benar murni hasil penelitian dan karya saya sendiri dan bukan merupakan skripsi atau karya ilmiah orang lain. Adapun bagian dari kalimat-kalimat tertentu dari penulisan yang saya kutip dari karya orang lain, saya sertakan sumber informasinya secara jelas sesuai dengan kaidah etika penulisan karya ilmiah. Apabila dikeduian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sangki akademis berupa cabutan gelar akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 25 November 2025


Firgina Prastianita Mulyana
NIM. 32802300089

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Strategi Komunikasi oleh Bidang Pelayanan Umum
Kecamatan Tahunan dalam Upaya memberikan Pelayanan
Prima pada Masyarakat

Yang disusun oleh :

Nama : Firginea Prastianita Mulyana
NIM : 32802300089
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Prodi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strara 1.

Semarang, 25 November 2025

Menyetujui

Mengetahui

Dosen Pembimbing

DEKAN

Dr. Dian Marhaeni Kurdanengsih, S.Sos., M.Si
NIK 211108001

Triyana, S.Sos., M.Si
NIK 211109008

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Strategi Komunikasi oleh Bidang Pelayanan Umum
Kecamatan Tahunan dalam Upaya memberikan Pelayanan
Prima pada Masyarakat

Yang disusun oleh :

Nama : Firgina Prastianita Mulyana

NIM : 32802300089

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strara 1.

Dosen Pengaji

1. Made Dwi Adnjani S.Sos, M.Si, M.I.Kom
NIK. 211109006

(.....)

(.....)

(.....)

2. Dr Dian Marhaeni K S.Sos, M.Si
NIK. 211108001

3. Iky Putri Aristhya S.I.Kom, M.I.Kom
NIK. 211121020

Strategi Komunikasi oleh Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan dalam Upaya memberikan Pelayanan Prima pada Masyarakat

ABSTRAK

Firginea Prastiniata Mulyana
32802300089

Kelengkapan administrasi kependudukan kini menjadi hal utama yang harus dimiliki Masyarakat. Namun dewasa ini, banyak masyarakat yang masih acuh dalam mengurus kelengkapan administrasi kependudukannya. Mereka beralasan jika mengurus Administrasi kependudukan ke Instansi Kepemerintahan sulit dan bertele-tele. Kecamatan membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, memelihara sarana dan prasarana Publik, memberikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya. Kecamatan Tahunan mendapatkan juara pelayanan publik antar Kecamatan se Kabupaten Jepara pada tahun 2021 dan 2022, di tahun 2023 Kecamatan Tahunan mendapatkan Piagam Penghargaan dari KemenpanRB RI sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik. Tahun 2024 dan tahun 2025 Kecamatan Tahunan kembali ditunjuk Kabupaten Jepara untuk menjadi Kecamatan yang diajukan sebagai wilayah zona integritas bersama dengan 5 OPD yang lain yang ada di Kabupaten Jepara. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan aparatur kantor Kecamatan Tahunan ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Kecamatan Tahunan, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui kanal media sosial Kecamatan Tahunan. Penelitian ini menggunakan teori Charles Berger dan konsep perencanaan strategi komunikasi Hafied Cangara. Sedangkan tipe penelitian deskriptif kualitatif dan pengambilan data dengan cara wawancara dan observasi lapangan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Startegi Komunikasi oleh Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan dalam upaya Memberikan Pelayanan Prima pada Masyarakat menerapkan 5 tahapan perencanaan komunikasi yaitu penelitian dengan Study banding ke Kecamatan Plaosan Kabupaten Magetan, Menyusun perencanaan peningkatan pelayanan masyarakat dan membuat Inovasi pelayanan, pelaksanaan sosialisasi, evaluasi dan pelaporan. Lima tahap perencanaan tersebut dilaksanakan sebagai upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diwujudkan melalui komitmen untuk melaksanakan pembangunan zona integritas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui perbaikan sarana prasarana pelayanan dan inovasi perbaikan pelayanan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan Umum, Pemerintah Kecamatan Tahunan, Teori Charles Berger, Konsep Perencanaan Hafied Cangara.

Communication Strategy by the Tahunan District Public Service Division in an Effort to Provide Excellent Service to the Community

ABSTRACT

Firginea Prastiniata Mulyana
32802300089

Complete population administration is now a key requirement for the community. However, many people today remain indifferent to the process of managing their population administration. They argue that processing population administration with government agencies is difficult and time-consuming. Sub-districts assist communities in managing population administration, carry out all activities aimed at community empowerment, maintain public facilities and infrastructure, and provide government services to the community in accordance with their respective areas of responsibility. Tahunan District won the public service award among sub-districts in Jepara Regency in 2021 and 2022. In 2023, Tahunan District received an Award Certificate from the Indonesian Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Award Certificate from the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (KemenpanRB RI) as a Public Service Provider Unit in the Excellent Category. In 2024 and 2025, Tahunan District was again designated by Jepara Regency as a sub-district proposed as an integrity zone area along with 5 other regional government agencies (OPD) in Jepara Regency. In the provision of public services by the Tahunan District office apparatus, several aspects have not been as expected. This is evident in the numerous complaints and grievances from the Tahunan District community, both submitted directly to service providers and through the district's social media channels. This study utilizes Charles Berger's theory and Hafied Cangara's communication strategy planning concept. The research method is descriptive qualitative, with data collected through interviews and field observations.

The results of this study indicate that the Public Service Division of Tahunan District's Communication Strategy, in an effort to provide excellent service to the public, implemented five communication planning stages: research through a comparative study in Plaosan District, Magetan Regency, developing a public service improvement plan and developing service innovations, implementing outreach, evaluation, and reporting. These five planning stages are implemented as an effort to prevent corruption, reform the bureaucracy, and improve the quality of public services. This is realized through a commitment to developing an integrity zone, increasing public trust, and building good communication with the public through improving service infrastructure and service innovations.

Keywords: **Communication Strategy, Public Services, Tahunan District Government, Charles Berger's Theory, Hafied Cangara's Planning Concept.**

MOTTO

“ Go quiet dan through the trees.....Because Allah Know , Allah Is Good and

Allah Loves me so well “

"La tahzan innallaha ma'ana, Laa haula walaa quwwata illaa
billaahil'aliyyil'adziim, Hasbunallah wanikmal wakil nikmal maula wanikman
nasir, Allahumma yassir wala tu'assir "



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, puji Syukur dan ucapan terimakasih atas segala nikmat dan rahmat Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktunya.

Dengan Rahmat dan ridho Allah SWT, karya ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua, dan adik penulis yang telah memberikan dukungan penuh sehingga skripsi ini dapat selesai.

Tak lupa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan beserta karyawan/i kantor Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara yang telah berkenan memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih kepada semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini.



KATA PENGANTAR

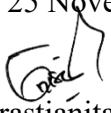
Segala Puji hanya milik Allah SWT dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan memperkenankan penulis untuk bisa menyelesaikan penelitian dan dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktunya.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan, bimbingan dan pengarahan dari semua pihak, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
2. Kedua Orang tua dan adik penulis yang selalu memberi doa dan dukungan.
3. Ibu Trimanah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Unissula.
4. Bapak Urip Mulyadi, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Kepala Prodi Fakultas Komunikasi Unissula.
5. Ibu Dr Dian Marhaeni K.S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran dan masukan agar skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
6. Pemerintah Kabupaten Jepara yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan studi Strata 1.
7. Pimpinan dan karyawan/i Kecamatan Tahunan yang telah berkenan memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman baik penulis Afafi Tsabita Alfi Rahma yang selalu memberi dukungan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, segala bentuk masukan yang membangun sangat penulis harapkan untuk

Semarang, 25 November 2025


Virginia Prastianita Mulyana
NIM. 32802300089

DAFTAR ISI

COVER	1
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMPAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat Akademis	4
1.4.2. Manfaat Praktis	4
1.5. Kerangka Pemikiran	4
1.5.1. Paradigma Penelitian	4
1.5.2. <i>State Of Art</i>	5
1.5.3. Teori Rencana (<i>Theory of Planning</i>)	10
1.5.4. Pengertian Strategi Komunikasi	14
1.5.8. Perencanaan Strategi Komunikasi	15
1.5.8. Komponen Strategi Komunikasi	17
1.5.7. Faktor Komunikasi yang Efektif	18
1.5.8. Hambatan Komunikasi	20

1.5.9	Kerangka Berpikir	24
1.6	Operasionalisasi Konsep	25
1.7.	Metodologi Penelitian	26
1.7.1.	Tipe Penelitian.....	26
1.7.2.	Subjek dan Objek Penelitian	27
1.7.3.	Lokasi Penelitian.....	27
1.7.4.	Jenis dan Sumber Data	27
1.7.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	28
1.7.5	Metode Pengumpulan Data	29
1.7.6	Metode Pengolahan Data Penelitian	30
1.7.7	Kualitas Data Penelitian.....	31
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI.....		33
2.1	PROFIL KECAMATAN TAHUNAN KABUPATEN JEPARA	33
2.2	VISI, MISI, MOTTO DAN NILA-NILAI ORGANISASI KECAMATAN TAHUNAN.....	33
2.3	TUGAS UNIT KERJA	35
2.4	STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN TAHUNAN	40
BAB III TEMUAN PENELITIAN		41
3.1	Temuan Penelitian.....	41
3.2	Informan Penelitian.....	41
3.3	Strategi Komunikasi Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan dalam Upaya memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat	42
3.3.1	Perencanaan (<i>Plan</i>)	44
3.3.2	Pelaksanaan (<i>Execute</i>).....	46
3.3.3	Evaluasi (<i>Measure</i>)	50
3.3.4	Pelaporan (<i>Report</i>)	51
3.4	Fakor Pendukung dan Penghambat Upaya memberikan pelayanan prima kepada masayarakat di Kecamatan Tahunan	52
3.5	Respon Masyarakat	56
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		58

4.1	Strategi Komunikasi oleh bidang pelayanan umum Kecamatan Tahunan dalam upaya memberikan Pelayanan Prima pada masyarakat.....	58
4.2	Tahap Penerapan Strategi oleh bidang pelayanan umum Kecamatan Tahunan dalam upaya memberikan Pelayanan Prima pada masyarakat	61
4.2.1.	Penelitian (<i>Research</i>)	61
4.2.3	Perencanaan (<i>Plan</i>)	63
4.2.4	Pelaksanaan (<i>Execute</i>).....	65
4.2.5	Evaluasi (<i>Measure</i>)	80
4.2.5	Pelaporan (<i>Report</i>)	85
4.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Upaya memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat di Kecamatan Tahunan.....	87
BAB V	PENUTUP.....	90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Keterbatasan Penelitian	91
5.3	Saran.....	91
DAFTAR	PUSTAKA.....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 2 Maklumat Pelayanan Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	66
Gambar 3 Penandatanganan maklumat Pelayanan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	66
Gambar 4 Penandatanganan Pakta Integritas oleh Petinggi se-Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	67
Gambar 5 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat kepada Carik se-Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	68
Gambar 6 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Rapat Koordinasi Tingkat Kecamatan bersama Petinggi, Perangkat Desa, UPT dan Instansi se Kecamatan Tahunan(Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)	69
Gambar 7 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Rapat Koordinasi Bersama BPD dan Lembaga Kemasyarakatan Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	69
Gambar 8 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Rapat Koordinasi PKK (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	70
Gambar 9 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Penyaluran Bantuan Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)	70
Gambar 10 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat ke Sekolah-sekolah di Wilayah kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)	71
Gambar 11 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	73
Gambar 12 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	74
Gambar 13 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	74

Gambar 14 Fasilitasi Untuk Penyandang Disabilitas dan Lansia (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)	75
Gambar 15 Pojok Belajar dan Bermain Anak (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	76
Gambar 16 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	77
Gambar 17 Penyerahan KTP dan KIA ke Sekolah (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	78
Gambar 18 Penjemputan dan Fasilitasi perekaman KTP bagi Lansia (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)	78
Gambar 19 Snack ringan sebagai Kompensasi Pelayanan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	79
Gambar 20 Portal Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	80
Gambar 21 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat kecamatan Tahunan triwulan II Tahun 2025 (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	81
Gambar 22 Rekap Penanganan Pengaduan Kecamatan Tahunan triwulan II Tahun 2025 (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	82
Gambar 23 Laporan hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Kecamatan Tahunan triwulan II Tahun 2025 (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	83
Gambar 24 Desk LKE Pembangunan Zona Integritas bersama Inspektorat Kabupaten Jepara (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)	85
Gambar 25 Wawancara Evaluasi Pembangunan Zona Integritas oleh Kemenpan RB melalui Zoom (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025).....	86
Gambar 26 Flayer Produk Layanan Kecamatan Tahunan.....	87

DAFTAR TABEL

Table 1 State Of Art.....	6
Table 2 Operasional Konsep	25
Table 3 Subjek Penelitian.....	27
Table 4 SPAK	83



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu lembaga pemerintahan yang bertugas menjalankan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Kecamatan adalah salah satu lembaga pemerintahan yang berada di wilayah kabupaten atau kota, dan diperintah oleh seorang Camat. Camat ini diangkat oleh Bupati atau Walikota, berdasarkan usulan dari Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota. Camat dipilih dari Pegawai Negeri Sipil yang memiliki pengetahuan teknis dalam bidang pemerintahan dan memenuhi syarat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan tugasnya, Camat diberi wewenang sebagian dari Bupati atau Walikota untuk menangani urusan otonomi daerah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur kantor Kecamatan Tahunan, masih ada beberapa hal yang belum berjalan seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan yang datang dari masyarakat Kecamatan Tahunan, baik yang disampaikan langsung kepada petugas maupun melalui media massa.

Kelengkapan administrasi kependudukan kini menjadi hal utama yang harus dimiliki masyarakat . Hal tersebut menjadi dasar identitas dari setiap pribadi dalam berkependudukan di suatu wilayah (negara). Kelengkapan Administrasi kependudukan dri setiap orang adalah bukti sah seseorang atas riwayat pribadinya yang diakui negara. Hak akan identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum.

Namun dewasa ini , banyak masyarakat yang masih acuh dalam mengurus kelengkapan adiminstrasi kependudukannya. Banyak yang beralasan jika mengurus Administrasi kependudukan ke Instansi Kepemerintahan sulit dan bertele- tele. Banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi dan waktu penggerjaan yang

terkadang lebih dari satu hari membuat mereka semakin malas untuk mengurusinya. Belum lagi beberapa masalah yang terjadi pada saat penggerjaan. Seperti terjanggungnya jaringan server pengolah data di Dinas terkait, habis / kosongnya blanko surat atau pun no antrian yang begitu panjang sehingga menimbulkan terhambatnya suatu proses.

Sebagai suatu sistem pelayanan, pelayanan pemerintah daerah (organisasi) adalah gabungan dari sistem operasional pelayanan dan sistem penyampaian pelayanan menurut Lovelock (1991:14) dalam Akadun (1999:17). Pemberian pelayanan lebih menekankan pada sistem penyampaian pelayanan, yaitu cara birokrasi memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Penentuan strategi pemberian pelayanan pemerintah daerah bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan, yang diukur melalui kinerja pelayanan atau pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, serta harapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Dilihat dari segi ekonomi, pelayanan adalah salah satu alat yang bisa memenuhi kebutuhan manusia, sama seperti barang. Namun, pelayanan memiliki ciri khas yang berbeda dari barang. Salah satu perbedaannya, menurut Gasperz (1994), adalah hasil yang dihasilkan tidak berbentuk (intangible output), tidak bisa diukur secara standar, dan tidak bisa disimpan dalam gudang, melainkan langsung bisa digunakan saat produksi. Ciri-ciri pelayanan seperti yang disebutkan oleh Gasperz tadi membuat pelayanan berbeda dengan barang, meskipun keduanya sama-sama bisa memenuhi kebutuhan manusia. Sebagai produk yang tidak berbentuk, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat fisik. Hasil akhir dari pelayanan tidak memiliki bentuk fisik seperti yang dimiliki oleh barang. Hasil akhir pelayanan sangat bergantung pada interaksi antara pelayanan dengan konsumen.

Secara teoritis, menurut Oentoro (2004:170), pemerintah, baik tingkatannya apa pun, harus menjalankan setidaknya tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function).fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function). Ketiga fungsi itu harus dijalankan secara bersamaan, karena itu merupakan tujuan utama dari adanya pemerintah.

Kualitas adalah gabungan dari berbagai sifat atau ciri yang terdapat dalam suatu produk atau jasa, sehingga dalam kualitas tersebut termasuk hal seperti ketahanan, kesenangan dalam menggunakan, kemampuan berfungsi, dan lain sebagainya.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju, manusia terus mencari dan mengembangkan solusi agar dapat memudahkan tindakan yang akan dilakukannya. Di era informasi teknologi digital saat ini, masyarakat dibuat semakin mudah untuk melakukan registrasi kependudukannya. Instansi Keperintahan seperti Dinas-dinas terkait pun bisa menjangkau masyarakat dengan lebih mudah. Penyebaran Informasi tidak lagi hanya mengandalkan suatu pertemuan dengan masyarakat yang biasanya atau bahkan sangat sulit dilaksanakan. Komunikasi berbasis internet bisa disebut sebagai pendukung dalam suatu perusahaan untuk menangani permasalahan dan memudahkan pihak Dinas terkait untuk memberikan informasi kepada masyarakat ataupun dapat memudahkan kinerja bagi perusahaan / dinas itu sendiri.

Media digital membantu banyak orang dalam melakukan kegiatan sehari-hari, termasuk dalam berkomunikasi, baik bersosialisasi secara pribadi maupun dalam komunikasi yang melibatkan banyak orang. Dalam membangun perusahaan atau bisnis, ada banyak hal yang perlu diperhatikan agar bisa mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh Kecamatan Tahunan, yaitu memberikan pelayanan terbaik sehingga tercapai kepuasan konsumen melalui fasilitas yang diberikan.

Melihat dari penjelasan latar belakang diatas, penting untuk kita ketahui bagaimana strategi bidang pelayanan umum Kecamatan Tahunan sehingga dapat mendapatkan juara pelayanan umum Tingkat Kecamatan se Kabupaten Jepara, dan mendapat penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenpanRB RI) sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik. Menjadi salah 1 dari 4 Kecamatan Se-Jawa Tengah bersama Kecamatan Banyudono Boyolali, Kecamatan Jebres Surakarta dan Kecamatan Sukoharjo Sukoharjo dan diusulkan menjadi zona integritas KemenpanRB, karena tidak semua instansi pemerintah dapat diusulkan untuk memperoleh predikat zona integritas. Maka dari itu penulis tertarik mengangkat

penelitian dengan judul **“STRATEGI KOMUNIKASI OLEH BIDANG PELAYANAN UMUM KECAMATAN DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA PADA MASYARAKAT”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan di Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan di Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

1. Bagi pengembang ilmu komunikasi, dapat memberikan sesuatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan strategi komunikasi pemasaran.
2. Bagi peneliti lain, sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti pada kajian yang sama dan dapat mengembangkannya.
3. Bagi penulis, dapat menambah ilmu dan wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh khususnya di bidang komunikasi

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian Kecamatan Tahunan dapat meningkatkan cara komunikasi dan strategi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat .
2. Untuk masyarakat agar lebih mendisiplinkan diri dalam masalah melengkapi administrasi kependudukannya.

1.5. Kerangka Pemikiran

1.5.1. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah suatu sistem kepercayaan dan nilai-nilai yang membentuk pandangan seseorang tentang dunia sekitar (Nasution; 1988:2 dalam Hamzah, 2020) atau suatu cara berpikir mendasar mengenai hal-hal yang menjadi pokok masalah dalam suatu bidang ilmu (Thomas Kuhn; 1962 dalam Hamzah, 2020). Paradigma ini memandu arah penelitian.

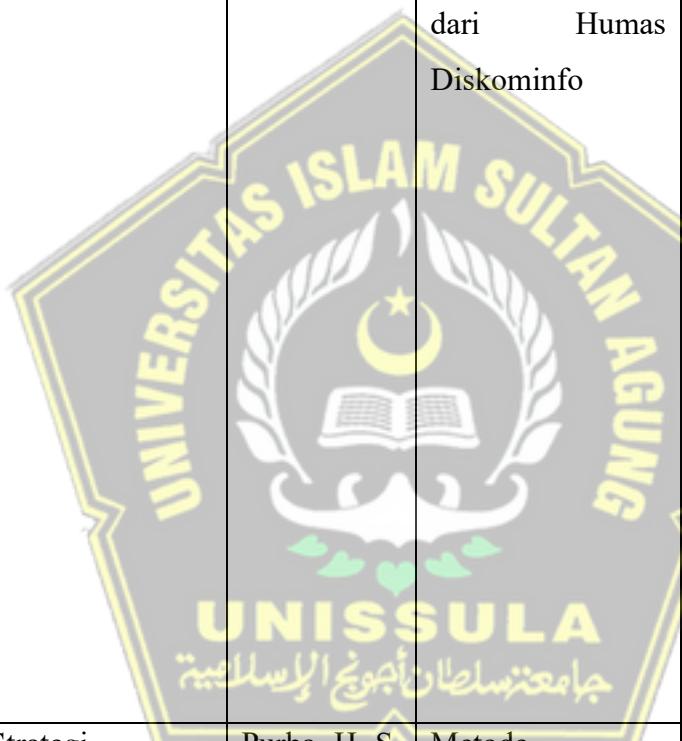
Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah Interpretif yaitu paradigma yang menekankan pada ilmu bukanlah didaskan pada hukum dan prosedur yang baku, setiap gejala atau peristiwa bisa jadi memiliki makna yang berbeda, ilmu bersifat induktif, berjalan dari yang spesifik menuju ke yang umum dan abstrak. Ilmu bersifat idiografis, artinya ilmu mengungkap realitas melalui symbol-simbol dalam bentuk deskriptif.

1.5.2. *State Of Art*

Hasil penelitian sebelumnya disajikan untuk membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya, serta menunjukkan hubungan dan keterkaitannya dengan literatur yang relevan. Untuk menunjang data dan referensi, berikut beberapa penelitian terdahulu sejenis yang digunakan sebagai acuan peneliti.

Table 1 State Of Art

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow	Posangi, H. A., Lengkong, F., & Dengo, S. (2020).	Metode pendekatan deskriptif-kualitatif	Komunikasi dalam penerapan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah berjalan baik dan efektif. Hal ini bisa dilihat dari cara informasi kebijakan disampaikan kepada pihak terkait, kejelasan informasi yang diberikan, serta konsistensi dalam menyampaikan kebijakan tersebut.
2.	Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu	Shabrina, G., Kusumaningrum, R., & Santoso, M. P. T. (2024).	Penelitian kualitatif yang mendeskripsikan dan Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber, yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan	Humas Diskominfo menerapkan tiga tahapan dalam menyusun strategi komunikasi untuk menyebarkan program PATEK kepada masyarakat, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, mereka menganalisis siapa yang akan menjadi sasaran,

	Kecamatan (Paten) Pemerintah Kabupaten Karawang		diskusi dengan staf terkait (Ambarwati, 2022) serta data sekunder yang diambil dari laporan, sosial media, dan buku dari Humas Diskominfo	memilih jenis media yang akan digunakan, serta merencanakan konten yang akan disampaikan. Selanjutnya, dalam tahap pelaksanaan, Humas Diskominfo menggunakan berbagai media seperti media sosial, situs web, radio, dan bahan promosi luar seperti spanduk untuk menyebarkan informasi. Tahap terakhir adalah evaluasi, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana strategi komunikasi berhasil. Sampai saat ini, strategi tersebut dianggap sukses karena mampu menarik perhatian masyarakat untuk mengunjungi PATEN.
3.	Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. <i>Ko munikologi:</i> <i>Jurnal</i> <i>Pengembangan</i> <i>Ilmu Komunikasi</i>	Purba, H. S. (2023).	Metode pendekatan deskriptif- kualitatif	Komunikasi antar manusia perlu ditingkatkan lagi, terutama terkait dengan teori strategi komunikasi pegawai negeri sipil (ASN) di kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso dalam hal pelayanan publik. Harapan adalah pengetahuan ASN di kelurahan tersebut semakin

	<i>dan Sosial</i> , 7(1), 77-88.			berkembang sesuai dengan kondisi di lapangan. Masyarakat dalam proses pengurusan berkas administrasi juga diharapkan lebih memahami, sehingga hambatan dalam pelayanan publik di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso dapat diperkecil dan berjalan dengan lebih efektif.
4.	Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang Dalam Mensosialisasikan Program Smart City	Liliweri, Y. K., & Lada, H. L. (2021).	Analisis data model interaktif dari Miles Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber untuk mendapatkan validitas data.	Pemerintah Kota Kupang perlu lebih giat lagi dalam menyosialisasikan program smart city dengan memanfaatkan semua potensi sumber daya yang ada, agar program-program yang dijalankan Pemerintah Kota Kupang melalui smart city dapat terwujud. Implementasi smart city di Kota Kupang akan berjalan baik dan memberikan manfaat bagi Pemerintah serta warga Kota Kupang jika infrastruktur pendukung smart city juga terus dikembangkan.

5.	<p>‘Taprose Temanku’Sebagai Strategi Komunikasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kabupaten Tuban ‘Taprose Temanku’as Communication Strategy for the Government and Public Services of Tuban District. <i>Jurnal KOMUNIKATIF</i> Vol, 10(1), 116.</p>	<p>Faizah, I. K., Soekrani, T. S., & Panuju, R. (2021).</p>	<p>Pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data melalui wawancara.</p>	<p>Melalui aplikasi TapRose Temanku, pemerintah memberikan dan memperoleh informasi dari serta kepada masyarakat agar pembangunan pemerintahan Kabupaten Tuban berjalan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat bisa memantau kerja pemerintah dengan menggunakan aplikasi TapRose Temanku, karena pemerintah memberikan informasi melalui aplikasi tersebut.</p>
----	---	---	--	---

Dari kelima State of Art, kelimanya sama-sama membahas mengenai strategi komunikasi namun menggunakan komponen analisi yang berbeda. Pada jurnal yang ditulis S.H. Purba yang berjudul Strategi Komunikasi Pelayanan Publik di Kota Tanjungbalai memiliki perbedaan focus analisis dengan yang akan penulis lakukan. Walaupun objeknya Adalah sama terkait Komunikasi Pelayanan Publik, namun fokus analisisnya bebeda. Penulis lebih berfokus pada analisis strategi komunikasi namun pada jurnal S,H Purba berfokus pada komunikasi keseluruhan pada Implementasi pelayanan publik di seluruh wilayah Kelurahan Kecamatan Sei Tualang Raso.

Selanjutnya ada jurnal karya Posangi, H. A., Lengkong, F., dan Dengo, S yang berjudul "Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi

Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow", di mana dalam jurnal tersebut fokusnya adalah analisis komunikasi dalam penerapan kebijakan pelayanan administrasi. Namun, penulis melakukan penelitian yang tidak hanya fokus pada komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan saja, tetapi juga mencakup strategi komunikasi secara menyeluruh sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di Kecamatan Tahunan. Ketiga jurnal dengan judul 'Taprose Temanku' sebagai Strategi Komunikasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kabupaten Tuban 'Taprose Temanku' as Communication Strategy for the Government and Public Services of Tuban District. *Jurnal KOMUNIKATIF Vol, 10(1), 116* karya Faizah, I. K., Soekrani, T. S., & Panuju, R. yang melakukan analisis strategi komunikasi Program "Taprose Temanku" sedangkan penulis melakukan analisis strategi komunikasi pada komunikasi secara keseluruhan dalam upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat di Kecamatan Tahunan sehingga terdapat perbedaan objek penelitian dengan penelitian karya and Public Services of Tuban District. *Jurnal KOMUNIKATIF Vol, 10(1), 116* karya Faizah, I. K., Soekrani, T. S., & Panuju, R.

1.5.3 Teori Rencana (*Theory of Planning*)

1.5.3.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah cara manusia berinteraksi dan saling memahami satu sama lain. Proses ini berjalan pada upaya seseorang untuk menyampaikan pikiran atau maksudnya agar dapat diterima dan dipahami oleh orang lain. Menurut Soewarno Hnadaya Ningrat (1980:94) dalam buku pengantar ilmu studi dan manajemen.

Menurut T. Hani Handoko (1986:272) dalam bukunya yang berjudul manajemen, komunikasi adalah proses mentransfer pemahaman berupa ide atau informasi dari satu orang ke orang lain.

Proses ini tidak hanya melibatkan kata-kata dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh. Selain itu, komunikasi tidak

hanya sekadar mengirim data, tetapi juga membutuhkan keterampilan tertentu agar dapat berjalan dengan baik dan berhasil.

“Komunikasi adalah upaya mendorong orang lain agar memahami pendapat yang diinginkan oleh pihak yang menyampaikan pendapat tersebut serta diharapkan tercapai kesamaan pemahaman,” menurut Sukanto Reksodipojro (1986:176) dalam buku organisasi perusahaan edisi sebelas.

Adapun pengertian komunikasi dalam buku yang berjudul komunikasi pemasaran mengemukakan inti dari komunikasi. “Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan,ide,gagasan) dari satu pihak ke pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya”, menurut Agus Hermawan (2012:4).

Komunikasi dalam tingkat akademis telah berkembang pesat, dimana komunikasi dibagi-bagi menjadi komunikasi massa, komunikasi pembawa acara, humas, komunikasi internal, komunikasi eksternal, dan lainnya.

Dalam perkembangan terbaru, di mana informasi sangat penting bagi kehidupan manusia, komunikasi menjadi hal yang tidak bisa ditolak lagi dan sangat penting dalam memperkaya kehidupan. Metode, fasilitas, dan alatnya sudah sangat maju dan modern, sehingga sekarang dunia terasa tidak memiliki batas lagi. Manusia dapat berhubungan satu sama lain dengan cara yang sangat mudah dan cepat.

Tujuan Komunikasi

Tujuan atau alasan mengkomunikasikan sesuatu perlu dijelaskan disini.

Tujuan ini bisa terasa atau tidak terasa, bisa dikenali atau tidak.

Selanjutnya, meskipun teknologi komunikasi terus berkembang dengan cepat dan terbesar, tujuan komunikasi itu sendiri tetap sama, terlepas sehebat apa pun perkembangan teknologi elektronik dan inovasi di masa depan. Menurut Arnold dan Bowers (1984); Naisibit (1984).

1. Menemukan

Salah satu tujuan utama dalam berkomunikasi adalah untuk menemukan diri sendiri (personal discovery).

Kita mendapatkan berbagai informasi melalui media, mendiskusikannya dengan orang lain, dan akhirnya... mempelajari atau menyerap bahan-bahan tadi sebagai hasil interaksi kedua sumber ini (King dan Gilbert, 2002).

2. Untuk Berhubungan

Salah satu alasan paling kuat bagi sebuah perusahaan adalah berhubungan dengan pelanggannya. Tujuannya adalah membangun dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan dalam sebuah perusahaan.

3. Untuk Meyakinkan

Media massa sebagian besar ada untuk meyakinkan kita agar mengubah cara berpikir dan cara bertindak kita. Media bisa bertahan karena ada dana dari iklan, yang bertujuan mengajak kita untuk membeli berbagai produk.

Tentu saja, tujuan komunikasi tidak hanya itu saja. Masih ada banyak tujuan komunikasi lainnya. Namun, tidak ada komunikasi yang muncul hanya karena satu faktor atau sebab tunggal di dunia ini. Oleh karena itu, setiap komunikasi mungkin didorong oleh kombinasi dari beberapa tujuan, bukan hanya satu tujuan saja.

1.5.3.2. Konsep Strategi Komunikasi

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut; strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan taktik operasionalnya. (Effendy, 2003: 301).

Menurut Middleton (2017) dalam buku canggih, Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh

(efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Untuk mencapai tujuan dari strategi komunikasi yang dilaksanakan tersebut, maka dibutuhkan Komunikator dengan tujuan tertentu sebagai penyampai informasi melalui pesan-pesan yang akan disampaikan kepada komunikasi sebagai bentuk dari kegiatan komunikasi, sehingga strategi komunikasi yang dilaksanakan dapat membantu tercapainya tujuan organisasi atau lembaga. Karena tanpa strategi komunikasi tujuan yang akan dicapai tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

1.5.3.3 Komponen Komunikasi dan Strategi Komunikasi

Dalam melakukan strategi komunikasi, kita perlu memperhatikan berbagai bagian dalam proses komunikasi karena bagian-bagian tersebut yang menjalankan komunikasi yang cukup rumit. Selain itu, faktor-faktor yang bisa memengaruhi komunikasi dan hambatan dalam komunikasi juga harus dipertimbangkan. Berikut ini penjelasan tentang 4 komponen utama dalam komunikasi yang sering dipelajari dalam strategi komunikasi:

1. Komunikator

Komunikator adalah orang yang melakukan proses komunikasi. Untuk menjadi komunikator yang baik dan diakui oleh orang yang menerima pesan (khalayak sasaran), komunikator harus memiliki daya tarik serta kepercayaan dari khalayak sasaran.

2. Situasi dan kondisi

Situasi merujuk pada kondisi saat khalayak menerima pesan.

Sementara itu, kondisi merujuk pada keadaan fisik dan psikologis khalayak sasaran. Pesan yang disampaikan kepada khalayak sasaran perlu memperhatikan situasi dan kondisi mereka agar pesan dapat tersampaikan dengan baik dan efektif.

3. Cakupan pengalaman atau field of experience

Pesan dalam strategi komunikasi juga perlu disesuaikan dengan pengalaman atau pengalaman hidup khalayak sasaran.

Hal ini agar pesan dapat dengan mudah diterima dan dipahami oleh khalayak sasaran.

4. Secara umum, dalam proses strategi komunikasi terdapat empat tahapan yaitu analisis situasi, pengembangan tujuan serta strategi komunikasi, penerapan strategi komunikasi, dan pengukuran hasil yang telah dicapai. Perlu diketahui bahwa strategi komunikasi yang digunakan dalam berbagai konteks mungkin berbeda, tetapi secara umum memiliki langkah-langkah yang sama. Analisis situasi dilakukan dengan cara melakukan penelitian agar dapat mengenali dengan tepat berbagai masalah dan kesempatan yang ada. Setelah itu, dibuat rencana tindakan strategis untuk menangani masalah-masalah tersebut. Hal ini mencakup tujuan umum, tujuan yang dapat diukur, identifikasi audiens dengan jelas, strategi yang ditetapkan, serta taktik yang efektif. Dalam penerapan, digunakan alat-alat komunikasi dan tugas-tugas yang membantu mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengukuran keberhasilan strategi komunikasi dilakukan dengan metode evaluasi yang sesuai.

1.5.4 Pengertian Strategi Komunikasi

Hidup seorang individu bisa berjalan dengan baik jika memiliki tujuan yang jelas. Namun, tujuan itu sering kali rumit, sehingga perlu dipahami lebih dalam lagi. Oleh karena itu, seseorang harus merencanakan komunikasi dan menyusun pesan secara matang.

Rencana ini merupakan gambaran berstruktur secara hierarkis, sehingga tujuan utama (meta-goals) juga harus dibagi menjadi tingkatan-tingkatan dan dicapai secara bertahap.

Tujuan utama tersebut menjadi dasar dan pedoman bagi seseorang dalam menyusun rencana. Strategi komunikasi adalah perencanaan dan manajemen yang efektif untuk menyampaikan pesan agar mudah dipahami oleh komunitas dalam menerima apa yang disampaikan sehingga dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang.

Menurut Middleton (dalam Cangara, 2017 : 64) strategi komunikasi adalah campuran yang terbaik dari seluruh elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima hingga pengaruh (akibat) yang dirancang untuk menggapai tujuan komunikasi yang maksimal. Artinya strategi komunikasi akan melibatkan rancangan kelola pada seluruh komponen komunikasi secara holistik. Hal tersebut karena komunikasi adalah suatu proses yang berjalan yang dipengaruhi oleh seluruh komponennya.

Adapun menurut Arni (2017 : 65) strategi komunikasi adalah segala hal yang memiliki kaitan dengan rencana dan taktik dalam usaha pelancaran komunikasi yang dilakukan dengan menampilkan pengirim, isi pesan, serta penerimanya dalam komunikasi agar tercapai tujuan yang diharapkan. Artinya selain dilakukan secara holistik pada seluruh komponen komunikasi itu sendiri, aktivitas yang dilakukan untuk mewujudkan strategi tersebut disisir secara keseluruhan pula, bukan hanya manajemen atau taktik operasional saja. (Bayu Anita Sumarni. Entrepreneurship Cummunications. Jakarta : Kencana. 2023. hlm 143.)

Strategi komunikasi adalah sebuah rencana yang menyeluruh yang mencakup penataan, pengelolaan, penerapan taktik, pengendalian, serta berbagai kegiatan lain dalam proses komunikasi. Strategi ini mencakup seluruh elemen dalam komunikasi, seperti si pengirim pesan, isi pesan itu sendiri, cara pesan disampaikan (media), penerima pesan, serta dampak atau pengaruh yang dihasilkan. Semua komponen ini dirancang agar komunikasi dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

1.5.8 Perencanaan Strategi Komunikasi

Hafied Cangara dalam Perencanaan dan Strategi Komunikasi edisi Revisi tahun 2017 menyebutkan perencanaan komunikasi yang meliputi 5 tahapan, diantaranya:

a. *Penelitian (Research)*

Penelitian ini dilakukan agar bisa mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh lembaga tersebut. Masalah ini bisa berupa kerugian atau ketidakpercayaan terhadap organisasi, serta hal-hal lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari fakta atau data terkait sasaran dari kegiatan tersebut. Data tersebut nantinya berguna dalam menyusun strategi komunikasi yang akan dibuat, sehingga kegiatan bisa berjalan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan.

b. Perencanaan (*Plan*)

Perencanaan merupakan tindakan yang dilakukan setelah melakukan penelitian. Menurut Keufman sebagaimana yang dikutip oleh Hafied Cangara, perencanaan adalah suatu proses untuk menetapkan kemana kita harus pergi dengan mengidentifikasi syarat apa yang harus dipenuhi untuk sampai ketempat tersebut dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan kata lain Perencanaan adalah proses menentukan tujuan yang ingin dicapai beserta cara-cara untuk mencapainya (Cangara, 14 2017). Dalam konteks ini, perencanaan adalah perencanaan komunikasi yang meliputi strategi dalam memilih atau menentukan sumber, pesan, media, sasaran, serta efek yang diharapkan.

c. Pelaksanaan (*Execute*)

Pelaksanaan adalah tindakan nyata yang dilakukan untuk menerapkan rencana komunikasi. Bentuk pelaksanaan ini antara lain wawancara radio, iklan di surat kabar, pembagian stiker kepada sasaran, pemasangan baliho atau spanduk, tayangan televisi, serta kegiatan penyulihan langsung dengan target sasaran. Pelaksanaan ini bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada seluruh sasaran sesuai dengan yang telah ditentukan dalam tahap perencanaan.

d. Evaluasi (*Measure*)

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil dari kegiatan yang telah dilakukan. Tahapan ini bertujuan mengetahui apakah strategi komunikasi yang telah diatur berjalan baik atau tidak. Dalam evaluasi, terdapat tiga hal yang perlu dilakukan: meninjau kembali faktor internal dan eksternal dari dasar strategi, mengukur hasil

implementasi, serta melakukan perbaikan jika diperlukan (Meyfrylinda, 2020).

e. Pelaporan (*Report*)

Pelaporan adalah tahap terakhir dari kegiatan strategi komunikasi. Laporan diberikan kepada pimpinan untuk menjadi bahan pertimbangan. Jika hasil laporan positif, maka dapat menjadi dasar untuk program berikutnya. Namun, jika hasil laporan negatif, maka dapat digunakan sebagai bahan perbaikan untuk program yang akan datang.

1.5.8 Komponen Strategi Komunikasi

Pelaporan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan dari kegiatan strategi komunikasi. Laporan diberikan kepada pimpinan kegiatan untuk dijadikan bahan kegiatan yang dimana jika dalam laporan hasil yang diperoleh positif maka dapat dijadikan sebagai dasar untuk program-program berikutnya. Tetapi, jika negatif, maka hal tersebut dapat diajukan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada program yang akan dilakukan.

Harold D Lasswell menyatakan cara yang terbaik untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan *who says what in which channel to whom with what effect*. Sebuah lembaga harus menentukan siapa yang menjadi komunikator (juru bicara), pesan yang akan disampaikan, siapa *audience* yang dituju (komunikasi), dengan cara sarana atau media apa dan pengaruh apa yang ingin dicapai. Adapun strategi komunikasi meliputi komponen-komponen yang merupakan jawaban pertanyaan dalam rumus Lasswell tersebut, yaitu :

Who? (siapa komunikatornya)

Says what? (pesan apa yang disampaikan)

In which channel? (media apa yang digunakan)

To whom? (siapa komunikannya)

With what effect? (efek apa yang diharapkan)

1.5.7 Faktor Komunikasi yang Efektif

Berhasil tidaknya pihak sumber dalam mempengaruhi pihak penerima pesan tidak semata-mata ditentukan oleh sumber itu sendiri tetapi ditentukan oleh faktor-faktor berikut ini :

a. Faktor pada komponen pesan

Dalam proses komunikasi, komunikator berharap agar pesan yang disampaikan diterima oleh komunikasi sebagaimana yang diharapkan. Agar suatu pesan dapat membangkitkan efek sesuai dengan apa yang kita inginkan maka kita harus dapat menciptakan kondisi yang tepat. Kondisi itu meliputi:

1. Pesan harus dirancang sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikasi.
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang yang dimengerti oleh komunikasi.
3. Pesan harus dapat menimbulkan kebutuhan pribadi.
4. Pesan hendaklah memberikan suatu jalan untuk memenuhi kebutuhan agar komunikasi dapat memberikan tanggapan sesuai dengan yang diharapkan.

b. Faktor pada Komunikasi

Meskipun isi pesan yang disampaikan sama dan saluran yang digunakan juga sama, hal itu tidak menjamin pesan tersebut akan dipahami dengan cara yang sama oleh si penerima. Faktor seperti latar belakang sosial, budaya, usia, jenis kelamin, perhatian, dan kepentingan seseorang sangat memengaruhi bagaimana pesan tersebut diterima. Karena itu, sebelum berkomunikasi, kita perlu mengetahui siapa yang menjadi sasaran komunikasi. Dengan mengetahui siapa yang menjadi penerima pesan, komunikator dapat menentukan cara penyampaian yang tepat, Dengan mengetahui siapa komunikasi yang dihadapi, maka komunikator dapat menentukan :

1. Waktu yang tepat untuk menyampaikan suatu pesan.
 2. Bahasa atau simbol yang akan digunakan agar pesan mudah dimengerti.
 3. Sikap dan nilai yang harus ditampilkan oleh komunikator agar pesan diterima secara efektif.
 4. Jenis kelompok di mana komunikasi akan diadakan.
- c. Faktor pada Sumber

Terdapat tiga faktor penting pada komunikator sebagai sumber pesan agar komunikasinya efektif yaitu :

1. Kredibelitas (*Source Credibility*)

Kredibelitas berarti sumber dinilai memiliki pengetahuan, keahlian, atau pengalaman yang sesuai dengan topik yang dibicarakan. Hal ini membuat penerima percaya bahwa informasi yang disampaikan itu objektif dan dapat dipercaya.

2. Daya tarik komunikator memainkan peran penting dalam menentukan apakah pesan bisa mengubah sikap penerima.

Jika sumber dianggap menarik, maka upaya persuasinya akan lebih berhasil karena penerima cenderung mengidentifikasi dirinya dengan sumber tersebut. Hal ini terjadi karena penerima merasa ada kesamaan, sehingga merasa nyaman dan lebih mudah menerima pesan yang diberikan.

3. Kekuatan atau kekuasaan sumber juga memengaruhi efektivitas komunikasi.

Kekuatan tersebut bisa muncul dari empat aspek, yaitu kharisma yang dimiliki sumber, wibawa otoritas yang berkaitan dengan posisi atau jabatannya, kemampuan sumber dalam memengaruhi orang lain karena kedudukan formalnya, serta kompetensi atau keahlian yang dimilikinya.

4. Media atau saluran serta simbol yang digunakan

Media atau saluran komunikasi harus disusun dengan baik agar informasi bisa sampai dengan efektif. Ada dua jenis saluran, yaitu:

1. Saluran komunikasi personal, yang berupa komunikasi langsung dan pribadi.

Saluran ini lebih efektif karena dilakukan secara langsung, lebih manusiawi, bisa disampaikan secara rinci dan fleksibel, respons atau umpan balik terdengar lebih cepat, dan sumber bisa langsung memberi penjelasan jika terjadi kesalahpahaman atau kesalahan pemahaman dari penerima pesan tersebut.

2. Saluran Media Massa

Saluran media massa mempunyai daya jangkauan yang luas dan cepat dalam menyampaikan pesan, tetapi kelebihan yang terdapat pada saluran personal tidak dimiliki oleh media massa. Oleh sebab itu dampak penyampaian pesan melalui media massa umumnya hanya menyangkut aspek kognitif.

1.5.8 Hambatan Komunikasi

Menurut Zuwirna dalam Komunikasi yang Efektif (Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan Jurusan KTP FIP UNP. Vol.I November 2016), hambatan komunikasi merupakan segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan komunikasi dapat mempersulit mengirim pesan yang jelas, mempersulit pemahaman terhadap pesan yang dikirimkan, serta mempersulit dalam memberikan umpan balik yang sesuai. Secara garis besar terdapat 4 jenis hambatan komunikasi yaitu :

1. Hambatan Personal

Hambatan personal merupakan hambatan yang terjadi pada peserta komunikasi, baik komunikator maupun komunikan. Hambatan personal dalam komunikasi meliputi sikap, emosi, *stereotyping*, prasangka, bias dll.

2. Hambatan Kultural atau Budaya

Komunikasi yang kita lakukan dengan orang yang memiliki kebudayaan dan latar belakang yang berbeda mengandung arti bahwa kita harus memahami perbedaan dalam nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap yang dipegang oleh orang lain. Hambatan kultural mencakup bahasa, kepercayaan dan keyakinan. Hambatan bahasa terjadi ketika orang yang berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama, atau tidak memiliki tingkat kemampuan berbasis yang sama.

3. Hambatan Fisi

Beberapa gangguan fisik dapat mempengaruhi efektifitas komunikasi. Hambatan fisik komunikasi mencakup telepon, jarak antar individu dan radio. Hambatan fisik ini pada umumnya dapat diatasi.

4. Hambatan Lingkungan

Tidak semua hambatan komunikasi disebabkan oleh peserta komunikasi. Terdapat beberapa faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi proses komunikasi yang efektif. Pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat mengalami rintangan yang dipicu oleh faktor lingkungan yaitu latar belakang fisik atau situasi dimana komunikasi terjadi. Hambatan lingkungan ini mencakup tingkat aktifitas, tingkat kenyamanan, gangguan serta waktu.

1.5.8 Definisi Pelayanan Publik

Agung Kurniawan (2005 :6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan,

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN / BUMD . Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan , yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatatan, peneltian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan administrasi kependudukan (KTP , KK , Akte Kelahiran , Akte Kematian dan lain-lain)

2. Pelayanan Barang

Adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau individual dalam suatu sistem. Secara Keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telefon.

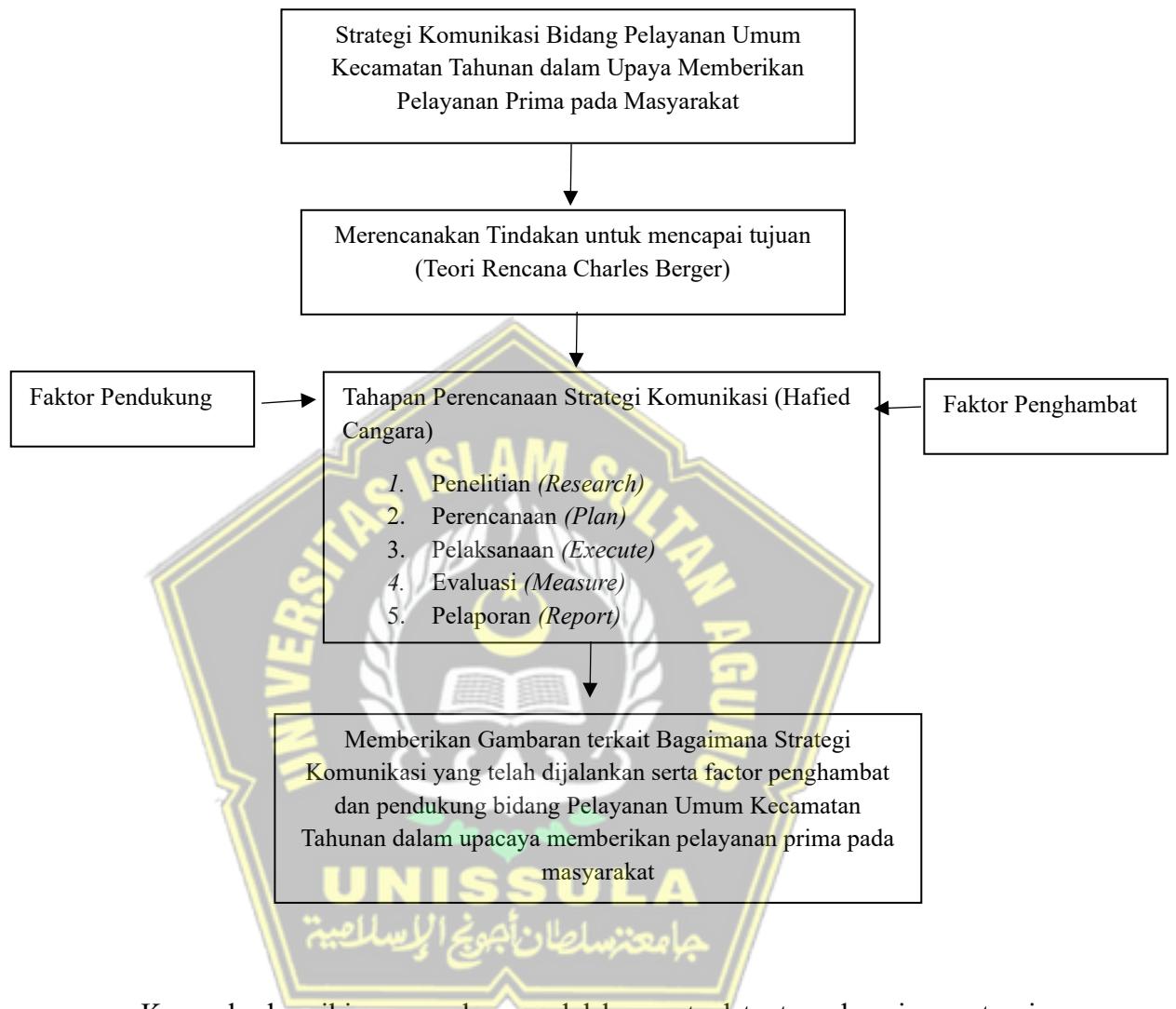
3. Pelayanan Jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu yang pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan

kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pemadam kebakaran.



1.5.9 Kerangka Berpikir



Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan kerangka berpikir diatas, penelitian ini meneliti tentang Strategi Komunikasi Oleh Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Table 2 Operasional Konsep

Tahapan Teori Hafied Cangara	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator	Sumber Data
Penelitian (Research)	Proses pengumpulan data dan informasi sebelum program komunikasi dilaksanakan	Upaya pemerintah Kecamatan Tahunan mengidentifikasi pelayanan prima pada masyarakat	Analisis masalah yang dihadapi	Wawancara, studi dokumen, observasi
Perencanaan (Planning)	Penyusunan strategi komunikasi yang sistematis untuk mencapai tujuan	Merumuskan tujuan komunikasi, target sasaran, pesan, media yang digunakan dan langkah-langkah untuk pelayanan prima pada masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Tujuan komunikasi jelas - Penetapan sasaran - Perumusan inovasi pelayanan - Pemilihan metode/media 	Wawancara, studi dokumen, observasi
Pelaksanaan (Execute)	Implementasi dari rencana komunikasi yang telah disusun	Kegiatan nyata komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> - Komitmen Pelayanan - Kegiatan sosialisasi Pelayanan Umum - Meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun hubungan yang baik Melalui perbaikan pelayanan 	Observasi kegiatan, dokumentasi, wawancara

Evaluasi (Measure)	Proses penilaian terhadap hasil pelaksanaan strategi komunikasi	Pemerintah Kecamatan Tahunan menilai efektivitas pesan, media, dan tingkat pemahaman / dukungan masyarakat terhadap Pelayanan Prima di Kecamatan Tahunan	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya monitoring & evaluasi - Tanggapan / respon masyarakat melalui survey SKM, SPAK dan pengaduan 	Wawancara, studi dokumen, observasi
Pelaporan (Report)	Penyusunan laporan hasil evaluasi sebagai bentuk pertanggungjawaban	Laporan capaian komunikasi dan implementasi Pelayanan Prima yang disampaikan ke pihak terkait	Penyampaian hasil ke instansi di atasnya	Wawancara, studi dokumen, observasi

1.7. Metodologi Penelitian

1.7.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dimana penelitian langsung secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu serta dengan pengamatan objek (kegiatan atau peristiwa) yang diteliti secara mendalam (Sugiyono, 2016). Metode Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data,

memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan dan berakhiri dengan sebuah teori.

1.7.2. Subjek dan Objek Penelitian

Objek yang diteliti adalah strategi komunikasi dalam upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Sedangkan subjek penelitian ini adalah Pimpinan, Pegawai Kecamatan dan Perwakilan Masyarakat sebagai berikut.

Table 3 Subjek Penelitian

No	Nama	Jabatan	Sebagai
1	Nuril Abdillah,S.STP,MM	Camat Tahunan	Pimpinan Instansi
2	Nurul Jannah, S.E.,M.M.	Plt. Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan	Kepala Seksi Pelayanan Umum
3	Istiani Hastaningrum,S.Ip.	Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan	Kepala Seksi umum dan Kepegawaian
4	Perwakilan Masyarakat		

1.7.3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Tahunan, Kabupaten Jepara. Meski pelayanan yang diberikan pemerintah setempat sudah cukup baik, tetapi masih ada keluhan dari masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.

1.7.4. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi

yang diperlukan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancara (Moloeng, 2007:4), dan oleh karena itu untuk mendapatkan data tersebut dapat diperoleh secara langsung dengan melakukan observasi atau penelitian dan wawancara secara langsung.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat di temukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian ini.

1.7.4 Teknik Pengambilan Informan

Menurut Sugiyono (2016:300), teknik pengambilan informan digunakan untuk memilih dan mengumpulkan data dari informan yang relevan dengan topik penelitian sesuai dengan bidangnya dengan pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria :

- 1) Informan memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang yang diteliti
- 2) Narasumber yang terlibat langsung dalam interaksi sosial bidang yang diteliti
- 3) Narasumber yang mewakili bidang yang diteliti

Jumlah sampel yang diambil akan mencakup sekitar 50 responden untuk memastikan representasi yang cukup.

1.7.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:62), Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Karena merupakan proses pembuktian, maka bisa saja hasil wawancara sesuai atau berbeda dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Agar wawancara efektif, maka terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yakni ; 1). mengenalkan diri, 2). menjelaskan maksud kedatangan, 3). menjelaskan materi wawancara, dan 4). mengajukan pertanyaan (Yunus, 2010: 358).

2. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek,

kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang memanfaatkan dokumen tertulis, foto, rekaman video, atau arsip lain yang sudah ada. Metode ini sangat berguna untuk menghemat waktu karena data yang diperlukan sudah tersedia dan dapat mempermudah penulis dalam menampilkan data-data yang mungkin belum diperoleh sebelumnya.

1.7.6 Metode Pengolahan Data Penelitian

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu menyusun data yang diperoleh secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang utuh, kemudian melakukan analisis kualitatif yaitu memfokuskan pada data yang ada melalui data acuan dalam praktek. Hasil analisis adalah jawaban atas pertanyaan tersebut.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan teknik analisis data kualitatif. Reduksi data mengacu pada penyederhanaan, pengklasifikasian dan penghapusan data yang tidak diperlukan sehingga data tersebut mampu ⁶¹ menghasilkan informasi yang berarti dan mempermudah untuk menarik kesimpulan. Banyaknya data dan kerumitan data memerlukan analisis data selama tahap restorasi. Tahap pengurangan tersebut memiliki fungsi untuk menentukan apakah data relevan dengan tujuan akhir.

2. Display Data

Representasi data adalah suatu kegiatan menyusun sekumpulan informasi, sehingga dapat ditarik kesimpulan. Bentuk representasi data kualitatif adalah teks naratif (berupa catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Melalui penyajian data

tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan dari penelitian kualitatif merupakan suatu penemuan baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Temuan dapat berupa uraian atau deskripsi benda yang sebelumnya masih abu-abu dan meraba-raba, sehingga menjadi jelas setelah dilakukan penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dapat berupa kausalitas atau interaksi, atau hipotesis atau teori.

1.7.7 Kualitas Data Penelitian

Hasil pengumpulan data yang telah dirumuskan selanjutnya divalidasi dengan menggunakan teknik yaitu triangulasi. Moleong (2011, hlm. 330) menegaskan bahwa “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian penggunaan teknik triangulasi meliputi 3 hal yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan gaya mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas waktu. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak fikiran, akan memberikan data yang lebih valid dan lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lainnya dalam waktu dan situasi yang berbeda.



BAB II

GAMBARAN UMUM INSTANSI

2.1 PROFIL KECAMATAN TAHUNAN KABUPATEN JEPARA

Kecamatan Tahunan merupakan pemecahan dari Kecamatan Jepara berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 1992 Tentang Pembentukan Kecamatan di wilayah Kabupaten – Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam wilayah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, yang terletak di $110^{\circ}45'1,76''$ - $110^{\circ}38'41,76''$ Bujur Timur, $6^{\circ}36'32,33''$ - $6^{\circ}38'38,96''$ Lintang Selatan. Sebelah Utara Kecamatan Tahunan berbatasan dengan Kecamatan Jepara dan Kecamatan Mlonggo, sedangkan di sebalah selatan berbatasan dengan Kecamatan Pecangaan dan Kecamatan Kedung, pada sebelah barat berbatasan dengan Laut Jawa, dan di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Tahunan.

Kecamatan Tahunan dengan ketinggian 0 – 50 m dari permukaan laut. Jarak dari Kecamatan Tahunan ke Kabupaten Jepara \pm 6 km. Luas wilayah Kecamatan Tahunan \pm 3.890.581 ha dengan jumlah penduduk 100.291 jiwa yang terdiri dari 50.981 penduduk laki – laki dan 49.310 penduduk perempuan (data per 31 Juli 2014).

2.2 VISI, MISI, MOTTO DAN NILA-NILAI ORGANISASI KECAMATAN TAHUNAN

A. VISI KECAMATAN TAHUNAN

Terwujudnya Kecamatan Tahunan Yang Maju, Sejahtera, Damai Dan Demokratis, Mandiri Didukung Oleh Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas Religius Dan Berkarakter Mulia, Serta Potensi Ekonomis

Strategis Yang Produktif, Kompetitif Dan Berwawasan Lingkungan Dalam Wadah NKRI.

B. MISI

MISI KECAMATAN TAHUNAN

1. Mendorong Percepatan Pembangunan Di Segala Bidang Sesuai Kaidah – Kaidah Pembangunan Desa Dalam Wilayah Kecamatan;
2. Menjalankan Administrasi Publik Berdasarkan Prinsip – Prinsip Good Governance Dan Clean Government;
3. Mewujudkan Perlindungan Kepada Warga Masyarakat Dalam Kegiatan – Kegiatan Kehidupan Bermasyarakat;
4. Tercapanya Masyarakat Yang Disiplin Dan Tertip Hukum Dalam Kegiatan Kemasyarakatan Yang Bertanggung Jawab;
5. Memberdayakan Dan Meningkatkan Pembelajaran Kepada Masyarakat Dalam Pembangunan Menuju Kemandirian;
6. Penataan Dan Optimalisasi Jaringan Kerja Yang Kondusif Bagi Pelaksanaan Pemerintahan, Pembangunan Dan Kemasyarakatan Serta Kegiatan Keagamaan;
7. Mengembangkan Potensi Masyarakat Dengan Memberikan Motivasi, Fasilitas Dan Dinamisator Dalam Sektor – Sektor Unggulan Pada Masyarakat.

C. MOTTO KECAMATAN TAHUNAN

- Melayani Dengan :
- Sikap Ramah
 - Kata Santun
 - Tindak Cepat
 - Langkah Cermat

D. NILAI-NILAI ORGANISASI

Sesuai dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menetapkan nilai-nilai ASN atau *core value* ASN dalam satu kesamaan persepsi yang lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh ASN yaitu “BerAKHLAK” yang merupakan akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Core Values ASN menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja, yang tidak hanya dilakukan pada ASN tingkat pusat namun juga pada tingkat daerah, ASN yang bertugas sebagai pegawai pusat maupun pegawai daerah mempunyai *core values* yang sama. Sedangkan #banggamelayanibangsa merupakan *Employer Branding* ASN yang melayani sepenuh hati.

2.3 TUGAS UNIT KERJA

Kecamatan Merupakan perangkat Daerah yang menerima pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintah dari Bupati. Sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Kecamatan terdiri atas :

- a. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
- c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
- d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;

- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
- j. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Kecamatan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi sebagai berikut:
 - a. Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum;
 - b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
 - c. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
 - d. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
 - e. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
 - f. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan
 - g. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
 - i. Pelaksanaan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
 - j. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;

Susunan Organisasi Kecamatan terdiri dari :

1. Camat;
2. Sekretaris Kecamatan, membawahi : 1. Subbag Perencanaan dan Keuangan; 2. Subbag Umum dan Kepegawaian.
3. Seksi Tata Pemerintahan;
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Perekonomian ;
6. Seksi Sosial dan Lingkungan Hidup;
7. Seksi Pelayanan Umum ;
8. Kelompok Jabatan Fungsional

1. CAMAT

Camat mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati.

2. SEKRETARIS KECAMATAN

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan pembinaan administrasi yang meliputi pengelolaan ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan menyusun program kerja dan laporan serta memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi Pemerintah Kecamatan.

1) SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan, kerumahtanggaan, perjalanan dinas, perlengkapan, dan kepegawaian.

2) SUB BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana dan evaluasi

pelaksanaan program kegiatan serta laporan Instansi, administrasi penata usahaan keuangan, pengelolaan keuangan dan pertanggungjawaban administrasi keuangan

3. SEKSI PELAYANAN UMUM

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang perizinan, administrasi dan lain-lain pelayanan masyarakat sesuai kewenangannya.

4. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA DAN PEREKONOMIAN

Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Perekonomian mempunyai tugas melaksanakan pembinaan pemberdayaan masyarakat desa dan perekonomian, produksi dan distribusi.

5. SEKSI SOSIAL DAN LINGKUNGAN HIDUP

Seksi Sosial dan Lingkungan Hidup mempunyai tugas melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial masyarakat, fasilitasi bantuan sosial dan pembinaan kelestarian lingkungan hidup.

6. SEKSI KETENTRAMAN, KETERTIBAN DAN PENGAMANAN PANTAI

Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Pengamanan Pantai mempunyai tugas melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta pembinaan Polisi Pamong Praja dan pengamanan Pantai.

7. SEKSI TATA PEMERINTAHAN

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum, pembinaan pemerintahan desa, administrasi kependudukan, pertanahan dan pembinaan politik dalam negeri.

2.4 LAYANAN KECAMATAN TAHUNAN

Jenis layanan Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara adalah :

a. PERIZINAN

- 1) IMB (Izin Mendirikan Bangunan);
- 2) Izin Gangguan / Hinder Ordonantie (HO);
- 3) SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan);
- 4) TDP (Tanda Daftar Perusahaan);
- 5) Izin Reklame;
- 6) Izin Usaha Pariwisata :
 - a) Rumah makan;
 - b) Salon Kecantikan.

b. SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI

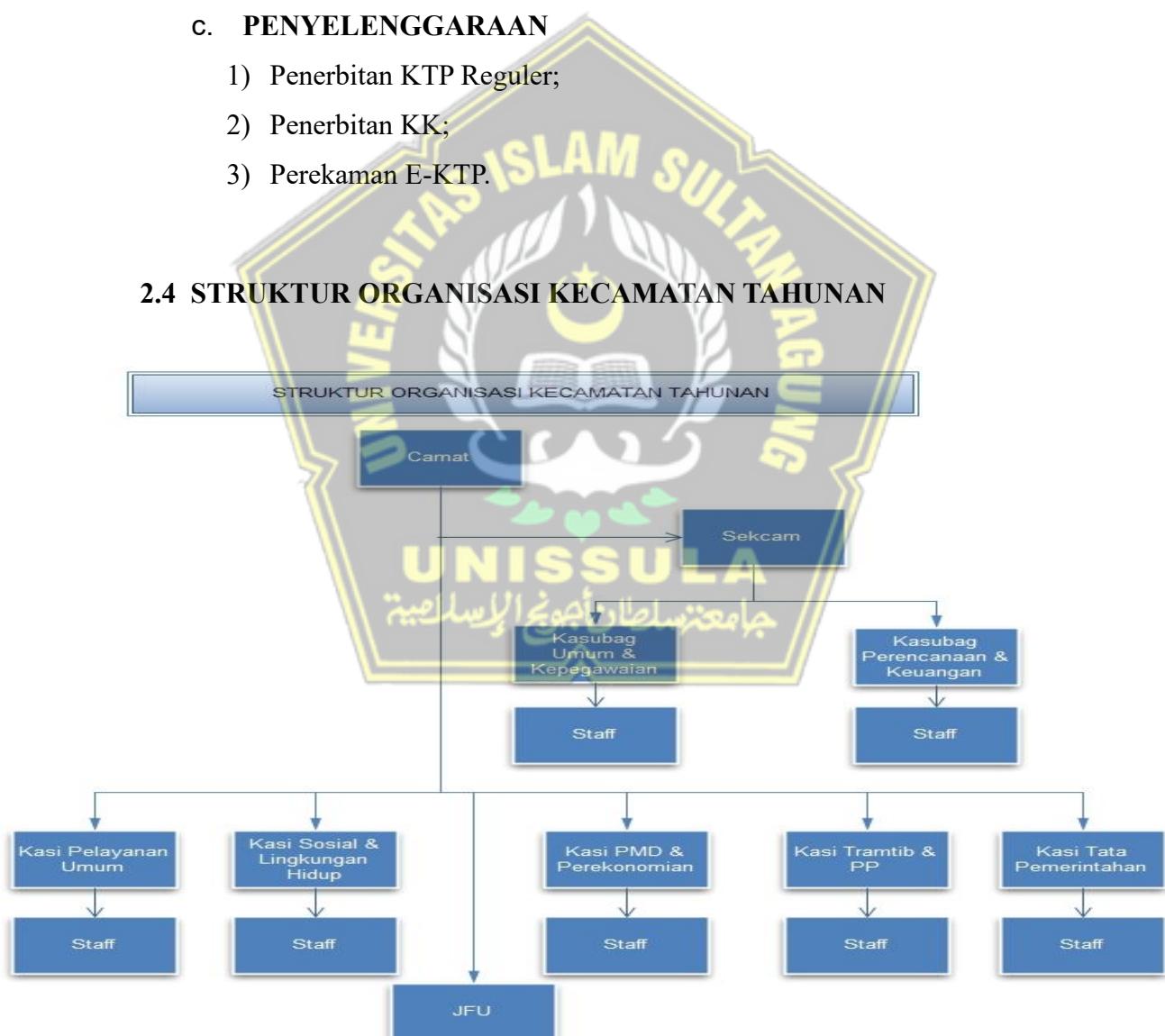
- 1) Surat keterangan pindah penduduk di dalam wilayah Kabupaten;
- 2) Pengantar surat keterangan pendaftaran penduduk sementara;
- 3) Melegalisasi proposal yang diajukan masyarakat meliputi :
 - a) Proposal bantuan sosial dan pendidikan;
 - b) Proposal bantuan keagamaan;
 - c) Proposal bantuan pembangunan;
 - d) Proposal bantuan kepemudaan dan keolahragaan;
 - e) Proposal bantuan modal usaha;
- 4) Surat keterangan miskin;
- 5) Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
- 6) Pengantar rekomendasi survey penelitian;
- 7) Pengantar Izin Keramaian;
- 8) Pengantar pindah kawin;
- 9) Pengantar rekomendasi NTCR (Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk);
- 10) Melegalisasi pengantar pendirian kelompok usaha, koperasi dan badan hukum lainnya;
- 11) Surat Keterangan Waris;
- 12) Surat Keterangan Boro Kerja;
- 13) Surat Keterangan Pemanfaatan Pemakaian Kekayaan Daerah berupa penggunaan badan jalan;
- 14) Pengantar Izin Galian C;

- 15) Pengantar Angkut Kayu / Pas;
- 16) Pengantar Akta Catatan Sipil (Kehirian, Kematian, Kawin);
- 17) Dispensasi Nikah (Pengurusan administrasi kurang dari 15 hari dari hari pernikahan);
- 18) Pengantar register kredit Bank;
- 19) Rekomendasi pendirian kelompok kesenian, sanggar seni;
- 20) Surat keterangan dan rekomendasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat;

c. **PENYELENGGARAAN**

- 1) Penerbitan KTP Reguler;
- 2) Penerbitan KK;
- 3) Perekaman E-KTP.

2.4 STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN TAHUNAN



Gambar 1 Struktur Organisasi

BAB III

TEMUAN PENELITIAN

3.1 Temuan Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memaparkan penemuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan wawancara yang mendalam secara tatap muka langsung guna mendapatkan informasi yang sebenar-benarnya tentang strategi komunikasi Bidang Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Tahunan dalam Upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Narasumber atau informan dalam penelitian ini yaitu Camat Tahunan selaku pimpinan instansi, 2 orang Kasubag sebagai tim pelayanan umum Kecamatan Tahunan , dan perwakilan masyarakat.

3.2 Informan Penelitian

Berikut adalah informan yang diwawancara dalam penelitian ini:

Informan 1

Nama : Nuril Abdillah, S.STP., M.M

Jabatan : Camat Tahunan

Sebagai : Pimpinan Instansi

Hari, Tanggal : Kamis, 10 Juli 2025

Media : Tatap Muka

Informan 2

Nama : Nurul Jannah,S.E..M.M.

Jabatan : Plt.Kasi Pelayanan Umum

Sebagai : Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Kecamatan Tahunan

Hari, Tanggal : Kamis, 17 Juli 2025

Media : Tatap Muka

Informan 3

Nama : Istiani Hastaningrum,S.IP

Jabatan : Kasubag Umum dan Kepegawaian

Sebagai : Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan

Hari, Tanggal : Kamis, 7 Agustus 2025

Media : Tatap Muka

Informan 4

Nama : Keysa

Sebagai : Masyarakat

Hari, Tanggal : Kamis, 17 Juli 2025

Media : Tatap Muka

Informan 5

Nama : Elsa

Sebagai : Masyarakat

Hari, Tanggal : Kamis, 17 Juli 2025

Media : Tatap Muka

Informan 6

Nama : Ratna Fitriyani

Sebagai : Masyarakat

Hari, Tanggal : Kamis, 17 Juli 2025

Media : Tatap Muka

3.3 Strategi Komunikasi Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Tahunan dalam Upaya memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan diketahui bahwa Pemerintah Kecamatan Tahunan melakukan serangkaian tahapan perencanaan strategi komunikasi sebagai berikut:

Setelah sebelumnya tahun 2021 dan 2022 Kecamatan Tahunan mendapatkan juara dalam Lomba Pelayanan Publik antar Kecamatan se Kabupaten Jepara dan tahun 2023 Kecamatan Tahunan juga mendapatkan Piagam Penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi

Birokrasi (KemenpanRB RI) sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik. Menjadi salah 1 dari 4 Kecamatan Se-Jawa Tengah bersama Kecamatan Banyudono Boyolali, Kecamatan Jebres Surakarta dan Kecamatan Sukoharjo Sukoharjo. Di tahun 2024 dan kini tahun 2025 Kecamatan Tahunan kembali ditunjuk Kabupaten Jepara untuk menjadi Kecamaan yang diajukan sebagai wilayah zona integritas bersama dengan 5 OPD yang lain yang ada di Kabupaten Jepara yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Perhubungan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD RA Kartini dan Kecamatan Tahunan.

Setelah adanya penunjukan dari Kabupaten Jepara, Camat Tahunan mengajak Staff Kecamatan Tahunan untuk merumuskan langkah - langkah apa saja yang akan dilaksanakan salah satunya melakukan studi referensi ke instansi lain.

Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 (Camat Tahunan)

“...dari beberapa prestasi yang kami raih, kami evaluasi dan harus meningkatkan kualitas pelayan kami kepada Masyarakat. Meskipun sudah mendapat predikat baik, hal tersebut tidak boleh menjadikan kami sombong dan tidak mau memperbaiki kualitas pelayanan. Kami mencoba melaksanakan studi banding ke Kecamatan Plaosan, Kabupaten Magetan yang telah lolos dalam penilaian klarifikasi lapangan oleh Kemenpan RB menjadi kecamatan zona integritas dan memiliki banyak inovasi dalam pelayanan masyarakatnya. Kami belajar terkait dengan pendekatan inovasi yang mereka terapkan. Harapannya, ilmu-ilmu dan pengalaman dari Kecamatan Plaosan dapat kita terapkan di Kecamatan Tahunan.” (Informan 1 – Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan 2025)

Pernyataan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Informan 2 (Plt. Kasi Pelayanan Umum – Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan)

“...kami melaksanakan studi referensi ke Kecamatan Plaosan, Kabupaten Magetan dan mendapat banyak ilmu terkait inovasi pelayanan Masyarakat yang dapat mengembangkan Upaya kami dalam memberikan pelayanan prima.” (Informan 2 – Nurul

Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

Hal senada juga diungkapkan oleh Informan 3 (Kasubag Renkeu - Tim Zona Integritas Kecamatan Tahunan)

“...kami malakukan rapat koordinasi setiap minggunya untuk mengevaluasi setiap kegiatan dan inovasi yang di miliki, lalu melakukan study banding sebagai tambahan referensi untuk melakukan peningkatan pelayanan.” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

Kemudian setelah melaksanakan studi banding ke Kecamatan Plaosan Kabupaten Magetan didapatkan hasil bahwa Kecamatan Plaosan tidak hanya menerapkan inovasi untuk Pembangunan zona integritas sebagai dokumen administrasi saja namun juga dilaksanakan dengan tindakan nyata seperti yang diungkapkan oleh informan 2 dan 3 sebagai berikut

3.3.1 Perencanaan (*Plan*)

“...selain pemenuhan administrasi yang tertata rapih dan baik juga lengkap. Inovasi-inovasi yang mereka miliki juga sangat bagus dan memang sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat danini menjadi nilai lebih dari Kecamatan Plaosan, dan juga komitmen dari pimpinan dan karyawan/i di kecamatan untuk mewujudkan wilayah kecamatan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.” (Informan 2 – Nurul Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

“...dari kecamatan plaosan kita mendapatkan banyak ilmu antara lain implementasi pelayanan yang menuju wilayah bebas dari korupsi. Contoh meskipun tanpa anggaran kecamatan plaosan dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

Setelah melaksanakan studi banding ke Kecamatan Plaosan, Kabupaten Magetan, Camat Tahunan beserta Staff Kecamatan Tahunan melaksanakan rapat internal untuk membahas langkah apa saja yang akan dilaksanakan dalam upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat.

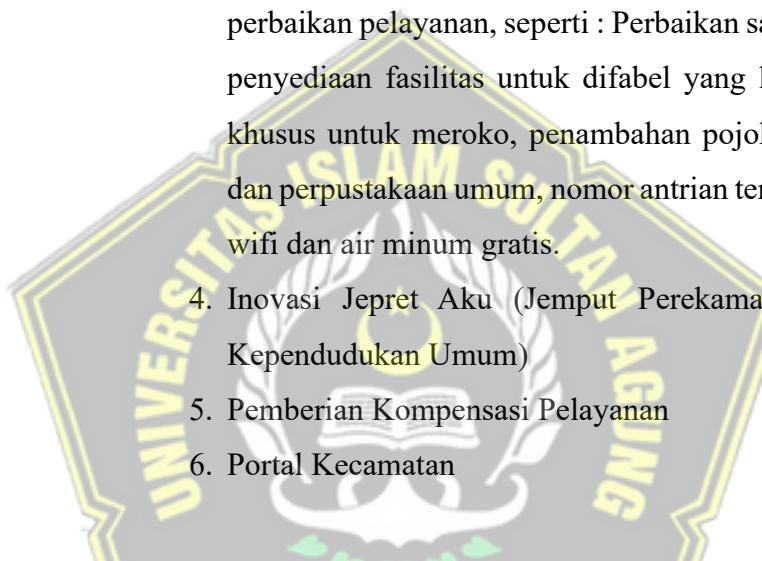
Membuat inovasi pelayanan dan pembangunan zona integritas tidak hanya sebatas melakukan *public campaign* atau sosialisasi saja namun juga melakukan tindakan nyata seperti perbaikan pelayanan kepada masyarakat, mengingat bahwa pelayan prima kepada masyarakat bukan hanya pembangunan zona integritas tidak hanya melalui upaya pencegahan korupsi namun juga melalui reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik seperti yang dijelaskan oleh informan 1, 2 dan 3 sebagai berikut:

“....kita melakukan perbaikan di beberapa bagian, hal itu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima kepada Masyarakat, salah satunya menjadi wilayah yang bebas dari korupsi, gratifikasi, dan nepotisme. Kita juga harus mensosialisasikan kembali kepada masyarakat bahwa Kecamatan Tahunan adalah kecamatan yang melakukan pembangunan zona integritas agar mereka dalam pengurusan administrasi di kecamatan tidak memberikan sesuatu kepada petugas di Kecamatan. Kemudian kita juga berusaha untuk memperbaiki pelayanan kita dan menciptakan inovasi-inovasi baru yang harapannya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.” (Informan 1 - Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan 2025)

“... Kami mencoba membuat sosialisasi atau *public campaign* terkait Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat menggunakan media sosial dengan konten atraktif yang mampu diterima semua pihak, membuat inovasi Jepret Aku untuk memudahkan akses Masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya, Memberikan kompensasi kepada masyarakat jika pelayanan tidak sesuai dengan SOP.” (Informan 2 – Nurul Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

“... sosialisasi dilakukan tidak hanya dalam pertemuan rutin seperti Rapat Koordinasi bersama Forkopimcam, tetapi dapat pula dengan sosialisasi dalam PKK, dan melakukan pengkinian sosialisasi menggunakan sosial media” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

Dari hasil wawancara dengan Camat Tahunan dan perwakilan Staff Kecamatan Tahunan didapatkan hasil, bahwa rencana upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang akan dilaksanakan Pemerintah Kecamatan Tahunan yaitu:

- 
1. Bersama-sama berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui penandatanganan maklumat pelayanan dan pakta integritas.
 2. Melakukan sosialisasi Pelayanan Administrasi Umum secara langsung maupun melalui media sosial.
 3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui perbaikan sarana prasarana pelayanan dan inovasi perbaikan pelayanan, seperti : Perbaikan sarana pelayanan penyediaan fasilitas untuk difabel yang lebih baik, area khusus untuk meroko, penambahan pojok bermain anak dan perpustakaan umum, nomor antrian terkoneksi digital, wifi dan air minum gratis.
 4. Inovasi Jepret Aku (Jemput Perekaman Administrasi Kependudukan Umum)
 5. Pemberian Kompensasi Pelayanan
 6. Portal Kecamatan

3.3.2 Pelaksanaan (*Execute*)

Setelah merumuskan perencanaan Upaya memberikan Pelayanan Prima pada Masyarakat, Pimpinan Kecamatan Tahunan beserta Staff Kecamatan Tahunan melaksanakan implementasi atas perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

1. Penandatanganan maklumat pelayanan dan pakta integritas
Penandatanganan ini dilakukan oleh pimpinan instansi, karyawan/i dan Petinggi se-Kecamatan Tahunan untuk bersama-sama berkomitmen menjalankan pelayanan prima kepada masyarakat. seperti yang dijelaskan oleh informan 1 dan 2 sebagai berikut:
“....kami berkomitmen bersama dengan petinggi untuk melakukan penandatanganan pakta integritas agar mereka dalam melaksanakan tugas sesuai dengan aturan, tidak menyimpang dari ketentuan dan ini dituangkan dalam sebuah pakta integritas yang

ditanda tangani oleh masing-masing pihak dan kami berharap pakta integritas ini ditaati, dan dilaksanakan. Pakta integritas ini tidak hanya ditingkat kecamatan tapi juga ditingkat desa.” (Informan 1 - Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan, 2025)

“...hal ini menjadi awal Upaya kami dalam memberikan pelayana prima kepada masyarakat.” (Informan 2 – Nurul Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

2. Melakukan sosialisasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dari keterangan informan 1,2 dan 3 didapatkan bahwa sosialisasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dilaksanakan baik secara langsung maupun melalui media sosial kepada publik internal (karyawan/i Kantor Kecamatan Tahunan) dan publik eksternal (masyarakat). Tidak hanya melalui media sosial sosialisasi juga dilakukan secara langsung kepada masyarakat baik melalui rapat ataupun monitoring ke desa-desa.

“...kami mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa Kecamatan Tahunan adalah kecamatan yang akan terus berupaya melakukan pelayanan terbaik kepada Masyarakat apalagi saat ini Kecamatan Tahunan juga termasuk kedalam pembangunan zona integritas. Kami mengupayakan sosialisasi ini bisa diterima semua usia dan mudah dipahami. Kami memanfaatkan kanal media sosial facebook, instagram, tik tok mapupun whatsapp (WA).” (Informan 1 - Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan, 2025)

“...sosialisasi yang kami buat melalui media sosial diharapkan menjadi media yang atraktif dengan Masyarakat. Kami mencoba membuat konten informasi melalui facebook, Instagram, tik tok.” (Informan 2 – Nurul Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

“....dalam kegiatan Rapat Koordinasi bersama Forkopimcam, PKK, dan kegiatan di desa kami selalu sampaikan inovasi pelayanan kecamatan . Tanpa sinergitas dari semua unsur, Upaya peningkatan pelayanan tidak mungkin dapat berhasil.” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

Selain dilaksanakan secara langsung sosialisasi juga dilaksanakan melalui banner, flayer, dan media sosial dengan menggunakan bahasa dan visual yang menarik sehingga pesan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

“...dalam pelaksanaan sosialisasi kepada warga masyarakat ini memang harus dirancang semenarik mungkin, apalagi saat ini banyak sekali media yang dapat diakses masyarakat, memudahkan keterbukaan informasi publik.” (Informan 1 - Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan, 2025)

“...dalam pelaksanaan *public campaign* atau sosialisasi kami menggunakan pesan atau informasi yang mudah dipahami oleh semua kalangan. Kit amencoba mengikuti trend di media sosial agar bisa menjamah semua masa.” (Informan 2 – Nurul Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

“...salah satu cara Adalah dengan membuat konten di media sosial, karena saat ini banyak sekali Masyarakat lintas generasi yang menggunakan media sosial untuk mendapatkan informasi.” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui perbaikan sarana prasarana pelayanan dan inovasi perbaikan pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan penunjang pelayanan yang harus diperhatikan karena sarana dan prasarana secara langsung dirasakan masnfaatnya oleh masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang akan dilaksanakan Pemerintah Kecamatan Tahunan yaitu:

1. Bersama-sama berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui penandatanganan maklumat pelayanan dan pakta integritas.
2. Melakukan sosialisasi Pelayanan Administrasi Umum secara langsung maupun melalui media sosial.

3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui perbaikan sarana prasarana pelayanan dan inovasi perbaikan pelayanan, seperti : Perbaikan sarana pelayanan penyediaan fasilitas untuk difabel yang lebih baik, area khusus untuk meroko, penambahan pojok bermain anak dan perpustakaan umum, nomor antrian terkoneksi digital, wifi dan air minum gratis.
4. Inovasi Jepret Aku (Jemput Perekaman Administrasi Kependudukan Umum)
5. Pemberian Kompensasi Pelayanan
6. Portal Kecamatan

Pernyataan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh informan 1 dan 3 sebagai berikut:

“...kami berupaya untuk terus memperbaiki sarana prasarana pelayanan, apalagi kami mendapatkan predikat pelayanan public terbaik dari tahun 2021 – 2023, maka kami harus terus membuat masyarakat nyaman.” (Informan 1 - Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan, 2025)

“....kami mengupayakan memberikan pelayanan terbaik meskipun anggaran kami minim, mempertahankan pelayanan public yang baik dan meningkatkannya.” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

Selaian melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, informan 1, 2 dan 3 juga menjelaskan bahwa membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat juga dilakukan melalui inovasi perbaikan pelayanan yaitu:

1. Inovasi Jepret Aku (Jemput Perekaman Administrasi Kependudukan Umum)
2. Pemberian Kompensasi Pelayanan
3. Portal Kecamatan

“...kami mencoba terus memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan inovasi-inovasi baru yang harapannya dapat dirasakan manfaatnya oleh Masyarakat secara luas. Contohnya ada pelayanan Inovasi Jepret Aku (Jemput Perekaman Administrasi Kependudukan Umum) inovasi yang kita luncurkan dalam rangka mendekatkan pelayanan masyarakat. Ketika ada masyarakat yang karena keterbatasan tidak bisa ke kecamatan baik karena kesehatan, usia senja atau disabilitas dan sebagainya kita jemput dari rumah kemudian kita bawa ke kecamatan, dan kami bantu dalam perekaman EKTP nya, lalu untuk Perekaman EKTP usia pemula, kami telah berkoordinasi dengan pihak sekolah yang berada di wilayah kecamatan Tahunan untuk dapat mendata siswa-siswinya yang berusia 17 tahun wajib KTP agar dapat memproses pembuatan KTP di hari Sabtu. Karena antusias pemohon KTP pemula sangat tinggi, namun karena keterbatasan waktu dalam pengajuan, mereka biasanya menunda pembuatannya, begitupun dengan pembuatan KIA.” (Informan 1 - Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan, 2025)

“...salah satu Upaya kami dalam meningkatkan pelayanan Adalah dengan inovasi Jepret Aku, memberikan kompensasi kepada masyarakat jika pelayanan tidak sesuai dengan SOP. Menyediakan Informasi tekait portal kecamatan dan akun sosial media kecamatan, agar masyarakat yang mempunyai tanggapan, saran, masukan dapat menyampaikannya melalui kontak yang telah kami cantumkan dan kami respon dengan cepat.” (Informan 2 – Nurul Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

“...kami membuat SOP terbaru untuk pelayanan administrasi kependudukan, dan berusaha agar keluhan masyarakat dapat ditangani dengan baik.” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

3.3.3 Evaluasi (*Measure*)

Evaluasi dari pelaksanaan uapaya memberikan pelayanan prima pada masayarakat di Kecamatan Tahunan dilaksanakan setiap Triwulan atau setiap 3 bulan sekali baik secara internal maupun secara eksternal melalui penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi dan

menindaklanjuti setiap aduan yang disampaikan masyarakat melalui portal pengaduan kecamatan.

Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 (Camat Tahunan)

“...evaluasi dilakukan secara internal dan eksternal. Hal ini dapat mengukur pelayanan kita kepada masyarakat, kinerja sebagai pelayan masyarakat.” (Informan 1 - Nuril Abdillah, S.STP., M.M, Camat Tahunan. Tahunan, 2025)

Pernyataan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Informan 2

“...kami melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).”

Informan 2 – Nurul Jannah,S.E.,M.M., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

Hal senada juga diungkapkan oleh Informan Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan

“...evaluasi yang dilakukan juga dapat meningkatkan kinerja kita, semua hasil survey akan di evaluasi dalam rapat koordinasi dan menentukan Langkah selanjutnya. Semua aduan harus terselesaikan dengan baik dan bijak” (Informan 3 – Istiani Hastaningrum, S.Ip, Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tahunan. Tahunan, 2025)

3.3.4 Pelaporan (*Report*)

Setelah melaksanakan Upaya memberikan pelayan prima kepada masayarakat membuat inovasi layanan dan Pembangunan zona integritas dan melakukan evaluasi. Kecamatan Tahunan juga melaporkan hasil Upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tersebut kepada Inspektorat Kabupaten Jepara. Sistem pelaporan ini menggunakan Lembar Kinerja Evaluasi (LKE) yang telah disediakan oleh Inspektorat Kabupaten Jepara. Setelah LKE diisi oleh maing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kemudian Inspektorat akan melakukan penilaian dan nilai tersebut akan dilaporkan ke Kemenpan RB.

Seperti yang diungkapkan oleh Informan 2 (Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Umum Masyarakat Kecamatan Tahunan)

“...pelaporannya melalui dokumen yang harus kami laporkan ke Inspektorat dan Kemenpan RB dengan menggunakan Lembar Kinerja Evaluasi (LKE)..”

3.4 Fakor Pendukung dan Penghambat Upaya memberikan pelayanan prima kepada masayarakat di Kecamatan Tahunan

Dalam setiap pelaksanaan kegiatan pasti ada faktor yang mempengaruhi keberlangsungan kegiatan tersebut begitu juga dengan Upaya memberikan pelayanan prima kepada masayarakat di Kantor Kecamatan Tahunan juga dipengaruhi oleh beberapa hal. Dari hasil wawancara dengan informan didapat bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pembangunan zona integritas yaitu sebagai berikut :

Faktor pendukung Upaya memberikan pelayanan prima kepada masayarakat di Kantor Kecamatan Tahunan:

1. Komitmen Pimpinan

Komitmen pimpinan sangat penting karena pimpinan merupakan *Role Model* dalam sebuah instansi. Pimpinan merupakan leader dalam intansi yang memegang peranan penting terkait dengan maju tidaknya, sukses tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh kelemparan dari leadernya tersebut.

Seorang pemimpin harus dapat memberikan contoh kepada sataf dan masyarakat agar masyarakat dapat meniru komitmen dari pimpinan tersebut.

2. Dukungan dari Karyawan/i

Tidak mungkin pimpinan dapat bergerak sendiri tanpa dukungan dari karyawan/i, sehingga dukungan ini sangat berpengaruh pada keberhasilan pembangunan zona integritas ini.

3. Sosialisasi Secara Masif

Upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tahunan dengan membuat Inovasi Layanan dan Pembangunan zona Intregitas ini perlu disosialisasikan secara masif kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan dapat diterima oleh Masyarakat di wilayah Kecamatan Tahunan, dengan cara :

- A. Pesan dirancang semenarik mungkin agar mudah dipahami oleh masyarakat dengan bahasa yang sederhana, bahasa sehari-hari dengan tulisan atau gambar untuk menarik dan mudah dipahami masyarakat.
- B. Menggunakan simbol-simbol zona integritas agar sosialisasi ini dimengerti, dipahami oleh masyarakat. Misalnya tidak menerima suap, karupsi dan kolusi, bahwa pelayanan di kecamatan gratis dan tidak dipungut biaya
- C. Mencantumkan kontak atau portal pengaduan di setiap sosialisasi. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat menyampaikan kritik, saran atau bahkan melaporkan tindak penyelewengan yang terjadi di Kecamatan Tahunan.
- D. Mengikuti trend terkini di media sosial. Dalam pembuatan konten kreatif di media sosial, menggunakan konten yang tetap santun menyampaikan pesan sebaik mungkin, bahasa yang mudah dimengerti dan bahasa yang simpel dan tidak bertele-tele dan tidak mengandung unsur SARA sehingga memudahkan masyarakat untuk menerima sosialisasi yang dilaksanakan.

4. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan penilaian positif masyarakat terhadap Kecamatan Tahunan, sehingga masyarakat menjadi percaya dan dapat menerima upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tahunan yang telah dilakukan.

5. Inovasi Pelayanan

Di era digitalisasi saat ini, instansi pemerintah harus dapat beradaptasi dengan perkembangan jaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

6. Pemanfaatan Media Sosial

Masyarakat terdiri dari berbagai golongan baik generasi muda hingga lanjut usia. Untuk mencangkau semua kalangan perlu memanfaatkan media sosial sebagai sarana sosialisasi pembangunan zona integritas.

7. Monitoring dan Evaluasi Secara Berkala

Monitoring dan evaluasi secara berkala sangat diperlukan agar upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tahunan yang telah dilakukan dapat meningkat dan masalah-masalah yang ada dapat segera ditindaklanjuti.

Faktor penghambat upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tahunan :

1. Budaya Internal

Budaya kerja ASN yang dulunya pamong harus dirubah menjadi pamamong yaitu seseorang yang

harus bisa mengabdi atau melayani masyarakat. Budaya-budaya yang dulu ingin dihormati ingin dilayani harus dirubah menjadi budaya melayani.

2. Budaya Eksternal

Tidak hanya budaya internal, budaya eksternal juga menjadi faktor penghambat upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tahunan yaitu :

- Mindset konvensional masyarakat terhadap pelayanan

Kebanyakan masyarakat masih memiliki persepsi jaman dahulu yaitu pelayanan dapat dibeli dengan uang. Hal ini harus dirubah karena saat ini pelayanan gratis tidak ada pungutan dan pelayanan harus antri sesuai dengan urutan tidak bisa karena faktor kedekatan, faktor kekayaan dan faktor yang lain minta untuk didahulukan. Semua harus antri sesuai dengan urutannya.

- Mayarakat tidak berani menyampaikan kritik dan saran

Mayarakat masih enggan untuk menyampaikan kritik, saran bahkan melaporkan adanya tindak KKN.

Sehingga dengan adanya portal kecamatan diharapkan masyarakat tidak enggan untuk menyampaikan kritik, saran, masukan atau bahkan melaporkan adanya KKN.

- Mindset bahwa pelayanan masih rumit

Masyarakat masih berfikir bahwa pelayanan di instansi pemerintah rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Sehingga seringkali masyarakat memanfaatkan jasa calo atau makelar untuk mengurus dokumen

kependudukannya, maka dari itu untuk merubah minset tersebut Kantor Kecamatan Tahunan memberlakukan pengurusan dokumen kependudukan harus dilakukan oleh yang bersangkutan sehingga masyarakat mau untuk mengurus dokumen kependudukannya sendiri tanpa melalui calo. Kemudian juga melakukan upaya semaksimal mungkin seperti mempercepat pelayanan, melakukan perbaikan pelayanan, melakukan inovasi pelayanan bahkan Kecamatan Tahunan membuka pelayanan khusus pada hari-hari tertentu seperti pada saat libur hari raya idul fitri untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat Kecamatan Tahunan yang bekerja diluar daerah dapat mengurus atau memperbarui dokumen kependudukannya.

3.5 Respon Masyarakat

Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang bernama Keysha warga Desa Kecapi Kecamatan Tahunan di dapat bahwa saat ini pelayanan di Kecamatan Tahunan mudah diakses dan informasinya juga mudah dimengerti.

“...saya melihat konten di media sosial tiktok Kecamatan Tahunan dan menghubungi nomor layanan nya.” (Keysa, Masyarakat. Tahunan, 2025)

Beliau juga menjelaskan bahwa ketika mengurus KTP di Kecamatan gratis dan tidak dipungut biaya. Petugasnya ramah dan pembuatannya mudah.

Kemudian untuk sosialisasi di media sosial di nilai menarik dan mudah dipahami.

“...Menurut saya postingannya menarik, bagus dan mudah dipahami” (Elsa, Masyarakat. Tahunan, 2025)

Salah satu informan juga menyampaikan bahwa informasi yang didapat dari sosialisasi lengkap dan pelayanannya ramah "...saya tahu program jepret aku dari pertemuan PKK Desa, disana dijelaskan bagaimana syaratnya, dan Ketika datang ke kantor kecamatan, petugasnya ramah..."(Ratna, Masyarakat. Tahunan.2025)



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan sendiri beserta analisisnya. Dari hasil wawancara dan data yang didapat, penulis menemukan beberapa informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan teori perencanaan yang diperkenalkan oleh Charles Berger, yang menjelaskan bahwa seseorang harus merencanakan langkah-langkah agar tujuan yang ingin dicapai dapat tercapai dengan baik, karena tujuan merupakan hal yang sangat penting. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan teori perencanaan komunikasi dalam 5 tahapan yang dikemukakan oleh Hafied Cangara.

Berikut ini adalah hasil analisis dari wawancara dan data yang diperoleh.

Dari hasil tersebut, penulis mendapatkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tahunan dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

4.1 Strategi Komunikasi oleh bidang pelayanan umum Kecamatan Tahunan dalam upaya memberikan Pelayanan Prima pada masyarakat

Kecamatan Tahunan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten Jepara. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kecamatan juga merupakan wilayah gabungan dari beberapa Desa / Kelurahan. Kecamatan membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi

kependudukan, melaksanakan segala kegiatan yang bertujuan untuk pemberdayaan masyarakat, memelihara sarana dan prasarana Publik mengelola dan membina administrasi desa, memberikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya, melaksanakan tugas-tugas yang diberikan camat sesuai dengan kapasitasnya, serta menjadi penyelenggara yang mampu menciptakan ketentraman dan ketertiban umum.

Lokasi yang strategis membuat wilayah Tahunan menjadi pilihan banyak penduduk yang datang dari luar daerah untuk tinggal. Semakin banyak penduduk yang tinggal di satu wilayah, semakin banyak pula data kependudukan yang harus diolah. Oleh karena itu, komunikasi dalam sosialisasi administrasi kependudukan di Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara harus dilakukan secara efektif dan lancar. Proses komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Tahunan dalam sosialisasi dan pencatatan data harus dilakukan dengan bertanggung jawab, sesuai dengan visi dan misi kebijakan pembuatan administrasi kependudukan.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan jelas dan konsisten akan membuat proses komunikasi yang baik, serta mendorong aparatur untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan di Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara adalah komunikasi yang tepat sasaran dan tidak menimbulkan kesalahpahaman, karena kesalahpahaman dapat menghambat pelaksanaan kebijakan pencatatan administrasi kependudukan. Komunikasi dalam implementasi kebijakan pencatatan administrasi kependudukan dimaksudkan untuk memudahkan aparatur pelaksana dalam menjalankan tugasnya. kebijakan pencatatan administrasi kependudukan kepada

masyarakat, untuk mencapai tujuan Kantor Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara salah satunya dengan melakukan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya. Komunikasi adalah proses memberi tahu atau menyampaikan informasi seperti pesan, ide, atau gagasan dari satu orang ke orang lain. Komunikasi bisa dilakukan secara lisan atau tulisan, dan harus bisa dipahami oleh kedua belah pihak. Komunikasi dikatakan efektif jika ada pertukaran informasi dua arah antara pem berkomunikasi dan penerima, serta informasi tersebut direspon sesuai harapan kedua pihak. Komunikasi merupakan hal pokok yang diperlukan dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan, karena para pelaksana harus tahu apa yang harus mereka lakukan. Komunikasi adalah proses memberi pesan dari sumber ke penerima. Komunikasi bisa berjalan baik jika pesan yang diberikan bisa dimengerti oleh penerima, sehingga isi pesan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai. Pesan dalam komunikasi dianggap sebagai sesuatu yang konkret dari satu tempat ke tempat lain, dan pesan tersebut dianggap tetap dan tidak berubah ketika dipindahkan, sehingga jumlahnya tetap sama.

UNISSULA

Komunikasi bisa diartikan sebagai sebuah proses belajar melalui interaksi dengan orang lain mengenai cara berpikir, merasakan, dan bertindak.

Hal ini sangat penting dalam menciptakan partisipasi sosial yang efektif. Komunikasi memberikan kontribusi besar dalam kehidupan masyarakat, yaitu menjadi dasar bagi setiap individu dalam berpartisipasi secara efektif di masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi juga dapat menciptakan lingkungan masyarakat yang kondusif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara, mengenai strategi komunikasi yang dilakukan.

Staff kecamatan Tahunan dituntut untuk dapat bekerja secara profesional dalam Upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Hal tersebut diwujudkan dalam suatu pelayanan yang baik dari pelayanan yang sebelumnya terbiasa diberikan kepada Masyarakat.

4.2 Tahap Penerapan Strategi oleh bidang pelayanan umum Kecamatan Tahunan dalam upaya memberikan Pelayanan Prima pada masyarakat

Pimpinan dan Staff Kecamatan Tahunan, menerapkan perencanaan komunikasi yang meliputi 5 tahapan yang dikemukakan oleh Hafied Cangara, karena dalam perencanaannya terdapat penelitian yang dilakukan, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi untuk memperbaiki strategi komunikasi yang telah dilaksanakan tersebut. Dalam melakukan sosialisasi, pihak Kecamatan mengambil beberapa langkah untuk mensosialisasikan program pemerintah dan layanan peningkatan kesejahteraan terhadap masyarakat atau orang-orang sekitarnya. Adapun strategi sosialisasi yang dilakukan kecamatan seperti berikut :

4.2.1 Penelitian (Research)





Gambar 4.1 Studi Banding Penerapan Inovasi Pelayanan Masyarakat dan Pembangunan Zona Integritas ke Kecamatan Plaosan Kabupaten Magetan

(Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Penelitian Upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat dilaksanakan untuk mengumpulkan data dan informasi sebelum program komunikasi dilaksanakan. Dalam penelitian Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mencari informasi atau data tentang sasaran yang akan dilakukan, sehingga dapat digunakan dalam merancang strategi komunikasi yang nantinya dibuat. Dengan adanya strategi yang tepat, kegiatan dapat berjalan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan. Pada tahap ini, Kecamatan Tahunan melakukan penelitian dengan mengunjungi Kecamatan Plaosan, Kabupaten Magetan, untuk melakukan studi banding terkait penerapan inovasi pelayanan masyarakat dan pembangunan zona integritas. Studi banding ini dilakukan agar Kecamatan Tahunan dapat mengambil contoh bagaimana Kecamatan Plaosan mampu mewujudkan pembangunan zona integritas secara maksimal, sehingga dapat mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dari Kemenpan RB.

Sebelum melakukan kunjungan ke Kecamatan Plaosan, Kecamatan Tahunan menerapkan pengembangan pelayanan Masyarakat dengan membuat SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang disusun berdasarkan

kebijakan peraturan yang berlaku. Belum ada inovasi yang memiliki dampak terhadap Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat.

4.2.2 Perencanaan (*Plan*)



Gambar 4.2 Rapat Staff kecamatan Tahunan Pembahasan Rencana Inovasi Pelayanan Umum dan Pembangunan Zona Integritas (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Perencanaan merupakan tindakan yang dilakukan setelah melakukan penelitian. Menurut keufman sebagaimana yang di kutip oleh hafied Cangara, perencanaan Adalah suatu proses untuk menetapkan kemana kita harus pergi dengan mengidentifikasi syarat apa yang harus dipenuhi untuk sampai ketempat tersebut dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan kata lain perencanaan sebagai penetapan spesifik dari tujuan yang ingin dicapai termasuk cara-cara yang akan digunakan dalam mencapai tujuan.

Dari pernyataan ibu Istiani Hastaningrum selaku Kasubbag Umpeg dapat diketahui bahwa Kecamatan Tahunan berupaya dalam memberikan pelayanan prima pada Masyarakat, namun masih terkendala pelaksanaannya.

Untuk mencapai tujuan memberikan pelayan prima pada Masyarakat, Kecamatan Tahunan melakukan proses perencanaan untuk menetapkan langkah apa yang harus dilakukan melalui rapat staff. Perencanaan ini bertujuan untuk penyusunan strategi komunikasi yang sistematis untuk mencapai tujuan.

Dari hasil rapat staff pembahasan rencana inovasi Pelayanan umum dan Pembangunan zona intregitas didapat bahwa penetapan perencanaannya sebagai berikut :

1. Tujuan Komunikasi : aksi nyata memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, meminimalisir aduan Masyarakat dan Pembangunan zona integritas
2. Sasaran : Karyawan/I Kecamatan Tahunan (public internal) dan Masyarakat (public eksternal)
3. Media yang digunakan : Secara langsung melalui pertemuan / rapat dan Secara daring / online di Media Sosial
4. Perumusan pesan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat melalui Tindakan nyata :
 - a. Bersama – sama berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan Pembangunan zona integritas melalui penandatanganan maklumat pelayanan dan pakta integritas.
 - b. Sosialisasi inovasi pelayanan umum
 - c. Meningkatkan kepercayaan Masyarakat dan membangun komunikasi yang baik dengan Masyarakat melalui perbaikan sarana dan prasarana pelayanan dan inovasi perbaikan layanan :
 1. Perbaikan sarana pelayanan penyediaan fasilitas untuk difabel yang lebih baik, area khusus untuk meroko, penambahan pojok bermain anak dan perpustakaan umum,

nomor antrian terkoneksi digital, wifi dan air minum gratis.

2. Inovasi Jepret Aku (Jemput Perekaman Administrasi Kependudukan Umum)
3. Pemberian Kompensasi Pelayanan
4. Portal Kecamatan

Saling bertukar pendapat dan memberikan arahan informasi bisa dilakukan pada saat meeting bersama, mengevaluasi apa yang berkaitan dengan aspek kegiatan di instansi.

4.2.3 Pelaksanaan (*Execute*)

Pelaksanaan Adalah tindakan yang dilakukan dalam rangka implementasi perencanaan komunikasi yang telah dibuat. Kecamatan Tahunan telah merumuskan rencana yang akan dilaksanakan dan kemudian melaksanakan apa yang telah dirumuskan sebelumnya:

1. Bersama – sama berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat dan Pembangunan zona integritas melalui penandatanganan maklumat pelayanan dan pakta integritas



Gambar 2 Maklumat Pelayanan Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 3 Penandatanganan maklumat Pelayanan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 4 Penandatanganan Pakta Integritas oleh Petinggi se-Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Di tahun sebelumnya, peneliti menemukan bahwa maklumat pelayanan yang ada di Kecamatan Tahunan hanya sebagai tulisan informasi saja, bukan bentuk komitmen personal sekaligus institusional terhadap prinsip integritas dan pelayanan publik yang berkualitas.

Pimpinan, karyawan/I dan Petinggi se-Kecamatan Tahunan melakukan penandatanganan maklumat pelayanan dan pakta integritas Pembangunan zona Integritas. Maklumat pelayanan dan pakta Integritas bukan sekadar kegiatan cerimonial, tetapi sebuah bentuk tindakan yang mencerminkan komitmen personal sekaligus institusional terhadap prinsip integritas dan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini mengkomunikasikan keseriusan semua pihak telah membuat janji secara moral dan professional.

Hal ini dilakukan agar seluruh elemen di Kecamatan Tahunan berkomitmen secara bersama-sama melakukan pelayanan prima kepada Masyarakat dan menolak Gratifikasi, korupsi dan Nepotisme.

2. Melakukan sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima oada Masyarakat

Pertemuan (meeting)

Pertemuan atau meeting dilaksanakan untuk mebagikan informasi kepada Masyarakat ataupun perangkat desa mengenai program pemerintah dan pelayanan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dilakukan pemerintah melalui . Membuat pertemuan dengan Tokoh Masyarakat, Perangkat Desa dan Petinggi (Kepala Desa) merupakan salah satu strategi hal sangat penting yang dilakukan Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara . Tujuan dalam melakukan strategi dalam membuat pertemuan adalah untuk memperkenalkan mensosialisasikan program pemerintah dan layanan peningkatan kesejahteraan terhadap masyarakat. Kecamatan Tahunan melakukan sosialisasi dengan berbagai jenis media pendukung agar informasi yang ingin disampaikan bisa sampai ke masyarakat. media yang digunakan oleh Kecamatan Tahunan seperti berikut :



Gambar 5 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat kepada Carik se-Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 6 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Rapat Koordinasi Tingkat Kecamatan bersama Petinggi, Perangkat Desa, UPT dan Instansi se Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 7 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Rapat Koordinasi Bersama BPD dan Lembaga Kemasyarakatan Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 8 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Rapat Koordinasi PKK (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 9 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat dalam kegiatan Penyaluran Bantuan Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 10 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat ke Sekolah-sekolah di Wilayah kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Melakukan sosialisasi yang lebih variatif dengan melibatkan Karang Taruna, PKK dan LPM melalui pengembangan program dari Pemerintah. Kegiatan yang diselenggarakan oleh Karang Taruna , PKK dan LPM akan memasukan sosialisasi mengenai administrasi kependudukan dan kebijakan yang dilakukan oleh pihak kecamatan. Karang Taruna akan mensosialisikannya dengan menarik perhatian pemuda dan pemudi di wilayah Kecamatan Tahunan, mereka akan menggunakan media sosial untuk membantu proses sosialisasi administrasi kependudukan maupun kebijakan juga program pemerintah yang sedang dijalankan. PKK dan LPM akan menyasar ke bagian peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat di wilayah Kecamatan Tahunan .

UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi menjelaskan kewajiban badan public untuk mewujudkan akses informasi bagi public. Pemerintah yang terbuka merupakan salah satu fondasi penting dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik, dan kebebasan memperoleh informasi merupakan salah satu prasyarat untuk menciptakan pemerintahan terbuka. Semakin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi public, maka penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan adanya keterbukaan informasi ini, mayarakat menjadi lebih percaya dan yakin dengan Lembaga pemerintah. Keterbukaan juga merupakan hal yang penting dalam Upaya memberikan pelayanan prima dan juga sangat berpengaruh terhadap kinerja staff. Media penyebaran informasi kini dapat disebarluaskan dengan mudah melalui akun media sosial

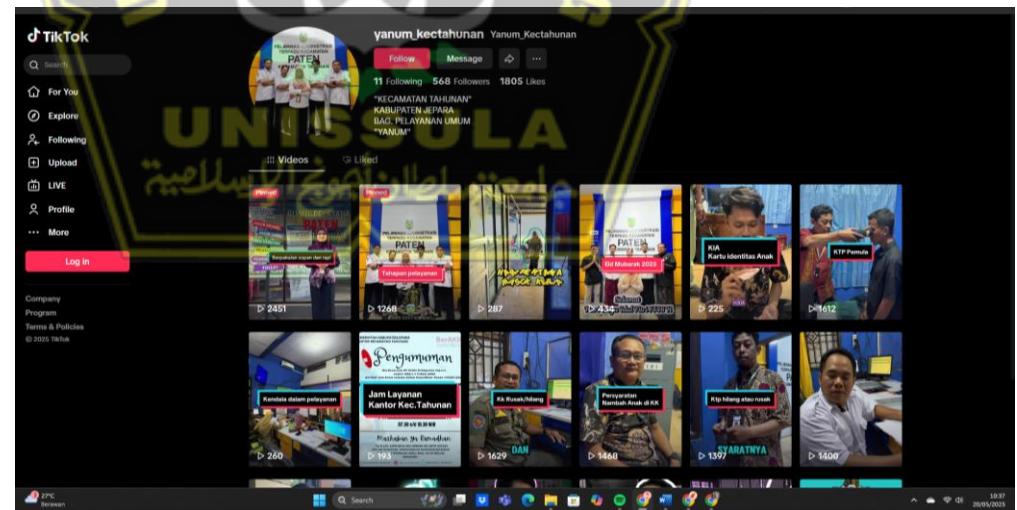
Media ini merupakan salah satu cara di Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara melakukan sosialisasi dengan bahan bacaan online yang berisi sejumlah informasi mengenai program pemerintah ataupun pemberitahuan mengenai perubahan kebijakan persyaratan kelengkapan administrasi kependudukan. Media sosialisasi melalui media sosial yang dilakukan Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara ini ini disebarluaskan melalui kanal media sosial Kecamatan Tahunan seperti Facebook, Instagram, Twitter dan TikTok. Selain itu Brosur juga di unggah pada halaman web kecamatan Tahunan.



Gambar 11 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

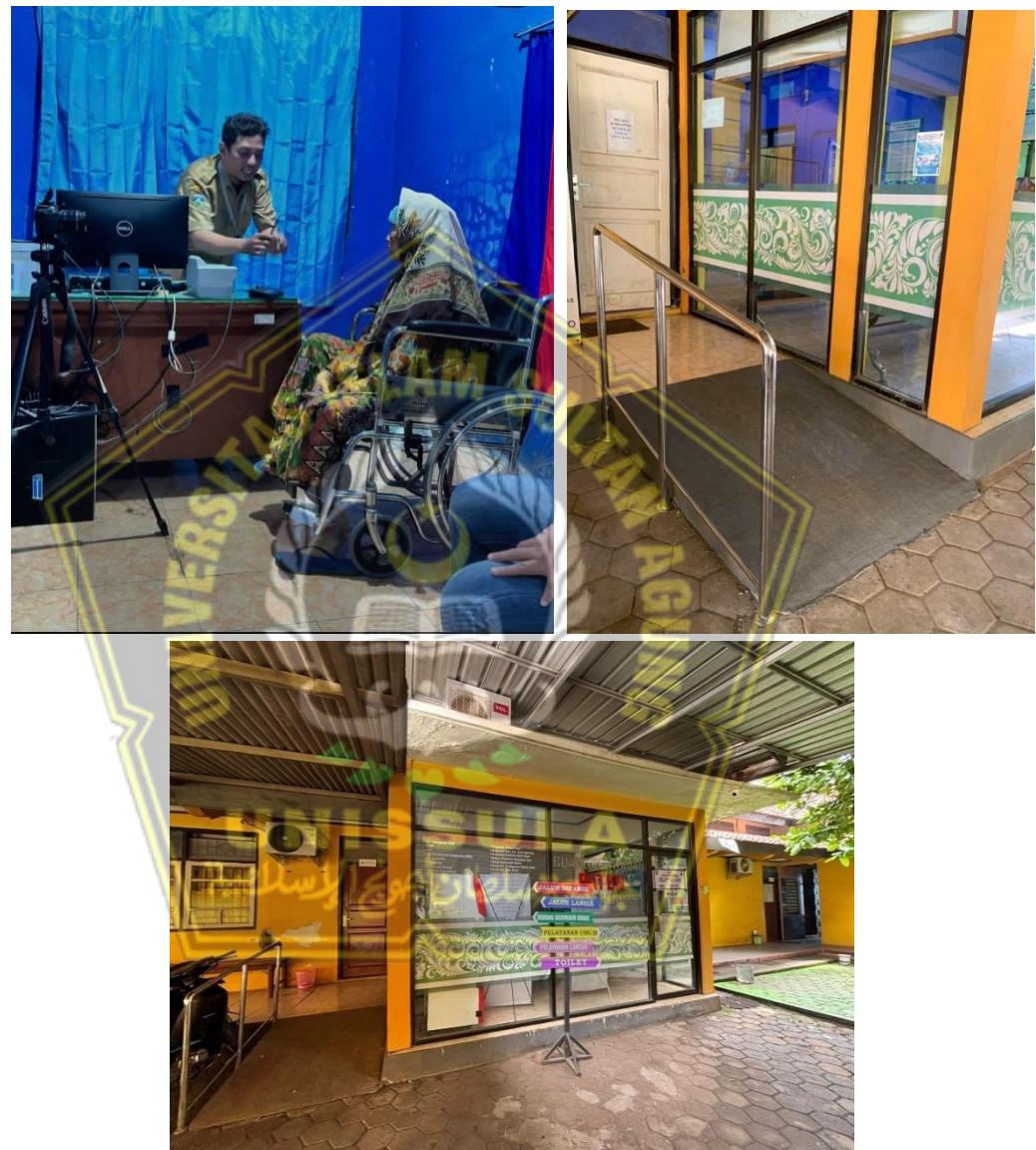


Gambar 12 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 13 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun komunikasi yang baik dengan baik melalui perbaikan sarana prasanan pelayanan (Pelayanan Masyarakat / Personal Customer service)



*Gambar 14 Fasilitasi Untuk Penyandang Disabilitas
dan Lansia (Sumber : Dokumentasi Kecamatan
Tahunan, 2025)*



Gambar 15 Pojok Belajar dan Bermain Anak (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Perbaikan fasilitas pelayanan sebagai wujud nyata upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat oleh Kecamatan Tahunan tidak hanya sebatas sosialisasi saja namun juga melaksanakan Tindakan nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjaga serta memperkuat hubungan yang baik antara masyarakat dengan Kecamatan Tahunan..

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam upaya meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pihak terkait terus melakukan perubahan menuju peningkatan kualitas. Perubahan ini sesuai dengan perkembangan zaman dan dilakukan dengan

tahapan secara terus menerus dan berkelanjutan. Salah satu caranya adalah dengan mengembangkan inovasi dalam pelayanan..

Inovasi Layanan : Jepret Aku (Jemput Perekaman Administrasi Kependudukan Umum)



Gambar 16 Sosialisasi Inovasi Pelayanan Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat Melalui Media Sosial (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 17 Penyerahan KTP dan KIA ke Sekolah (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 18 Penjemputan dan Fasilitasi perekaman KTP bagi Lansia (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Jepret aku merupakan Inovasi terbaru dari Kecamatan Tahunan yang diperuntukan kepada Lansia, Penyandang Disabilitas yang kesulitan untuk mengurus administrasi Kependudukan. Lalu Inovasi ini juga dibuat untuk perekaman KTP Pemula dan

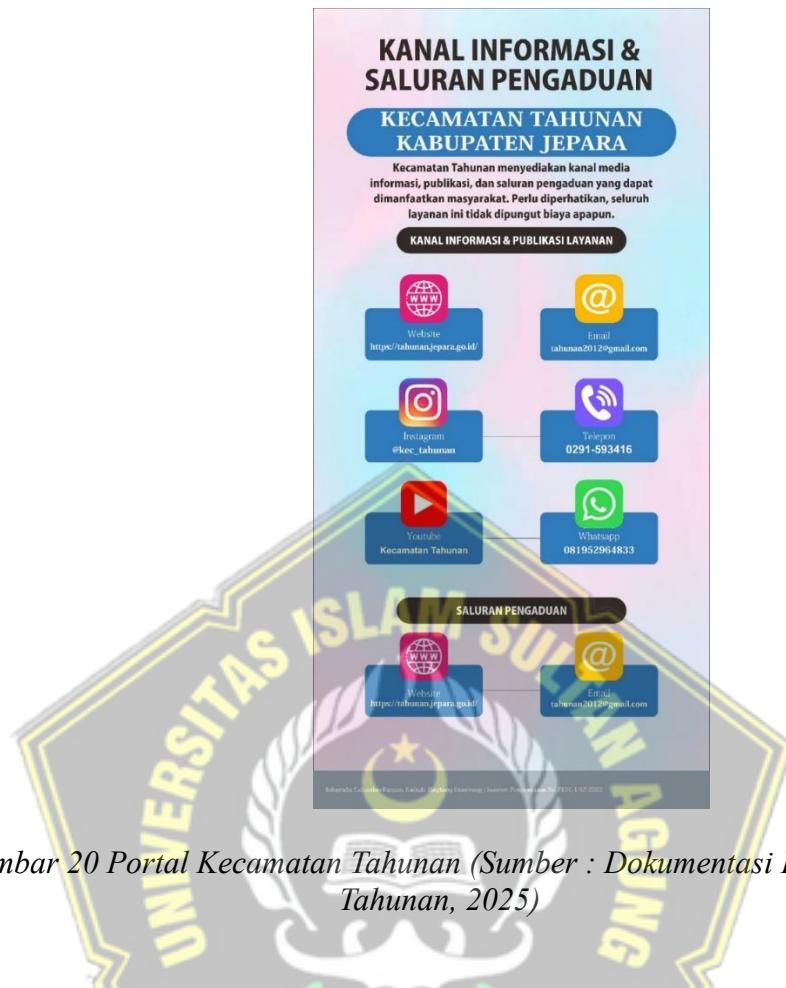
Pembuatan KIA di luar hari kerja dan pendaftaran secara kolektif dari pihak sekolah.

5. Pemberian kompensasi Pelayanan



Gambar 19 Snack ringan sebagai Kompensasi Pelayanan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Pemberian kompensasi pelayanan ini diberikan kepada Masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Kompensasi ini diberikan dalam bentuk paket makanan ringan. Dengan adanya kompensasi ini diharapkan Masyarakat tidak merasa kecewa dan dapat mendukung Upaya pelayanan prima Kecamatan Tahunan.



Gambar 20 Portal Kecamatan Tahunan (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Portal Kecamatan merupakan layanan yang disediakan untuk masyarakat Kecamatan Tahunan untuk menyampaikan pesan, saran, kritik dan aduan terkait dengan pelayanan masayarakat di Kecamatan Tahunan. Dengan penyampaian tersebut dapat membantu perbaikan layanan di Kecamatan Tahunan.

Sebelumnya layanan informasi dan aduan hanya berfokus pada kotak saran, nomor telephone kantor dan layanan langsung tatap muka.

4.2.4 Evaluasi (*Measure*)

Evaluasi dilakukan agar bisa mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui apakah strategi komunikasi yang sudah

dibuat berjalan dengan baik atau tidak. Evaluasi dari Pelaksanaan upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat di Kecamatan Tahunan dilaksanakan setiap 3 bulan sekali melalui penyebaran kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



No	Tanggal	Nama	Alamat	Media Pengaduan	No Laporan / Pengaduan	Keterangan	Tingkat Lanjut		Proses Untuk Lajut
							Tingkat Lanjut	Saran dan Catatan	
1	15-4-2025	Rey Val	-	Instagram	"Maaf terimakasih bertemu IKA sahabat, sekarang sudah tidak memerlukan pengaduan ini. Karena sahabat tidak ada kultur yg cukup untuk mengadakan pengaduan sehingga sampaikan selanjutnya ke sahabat agar tidak mengadakan pengaduan lagi."	Administrasi Kependidikan Jenjang	V	Guru bertemu dengan Pengaduan Pelajaran untuk menanyakan tentang pengaduan yang dia buat. Guru memberikan saran untuk mengadakan pengaduan melalui direct message Instagram oleh admin Kec.Tahunan	
2	18/04/2025	sol-sol	Fransis	Telepon	"Bersertifikat Guru tidak untuk orang tidak atau nama tidak diketahui. Karena itu 20/10/27"	Bantuan Guru	C	Guru mengatakan bahwa mengadakan pengaduan ini berkenaan dengan Pengaduan Penilaian. Guru dan menanyakan untuk pengaduan data melalui direct message Instagram oleh admin Kec.Tahunan. Guru berkenaan dengan Pengaduan ini. Data yang diberikan Guru menyatakan bahwa mengadakan pengaduan ini berkenaan dengan menuliskan surat kepada guru dan melakukan observasi lebih lanjut segera kepada pengajar.	
3	18/04/2025	Acrom	Putra	WA Pusponeka	"Selalu mengadakan ada kelebihan dan kekurangan. Tidak Lengkap. Tidak ada tidak berkenaan dengan pengaduan karena tidak ada"	Bantuan Guru	C	Guru mengadakan pengaduan ini berkenaan dengan Pengaduan Penilaian. Guru dan menanyakan untuk pengaduan data melalui direct message Instagram oleh admin Kec.Tahunan. Guru berkenaan dengan Pengaduan ini. Data yang diberikan Guru menyatakan bahwa mengadakan pengaduan ini berkenaan dengan menuliskan surat kepada guru dan melakukan observasi lebih lanjut segera kepada pengajar.	
4	14/03/2025	Achmat	Inayat	Pemerintah Masa	"Penugasan mengadakan yang tidak ada dilakukan"	Administrasi Kependidikan Jenjang	C	Guru bertemu dengan Pengaduan Pelajaran untuk menanyakan tentang pengaduan yang dia buat. Guru memberikan saran untuk mengadakan pengaduan melalui direct message Instagram oleh admin Kec.Tahunan	

Gambar 22 Rekap Penanganan Pengaduan Kecamatan Tahunan triwulan II Tahun 2025 (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Dari hasil penanganan pengaduan Kecamatan Tahunan diperoleh bahwa semua pengaduan yang disampaikan sudah ditindaklanjuti.



Gambar 23 Laporan hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA) Kecamatan Tahunan triwulan II Tahun 2025 (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Table 4 SPAK

Skor (Pn)	Jumlah Responden pada Pertanyaan (T)						Tx Pn					
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T1	T2	T3	T4	T5	T6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
3	0	18	1	0	0	0	0	54	3	0	0	0
4	6	8	2	0	3	4	24	32	8	0	12	16
5	23	22	22	7	33	29	115	110	110	35	165	145
6	79	58	83	101	72	75	474	348	498	606	432	450
Jumlah T x Pn						613	548	619	641	609	611	
Indeks per Pertanyaan						94,6	84,57	95,52	98,92	93,98	94,29	
Indeks Skala 4 per Pertanyaan						3,784	3,383	3,821	3,957	3,759	3,772	

Total Responden **108**

Total skor tertinggi Y 3888

Total skor T x Pn 3641

Indeks = total skor / Y x 100% 93,64712

Rentang jarak IPAK dengan skala 4

$I = 100 / 4$

$I = 25$

untuk skala 4, intervalnya adalah 25

skala 6

skala 4

5,618827

3,745885

Jadi, dengan nilai 93,64 % persepsi anti korupsi Kecamatan Tahunan adalah bersih dari korupsi (A)

Untuk konversi ke skala 6, nilai IPAKnya adalah 5,61 Untuk skala 4, nilai IPAKnya adalah 3,74

Berdasarkan tabel di atas, unsur T2 yaitu tidak adanya diskriminasi dan tidak adanya calo dalam pelayanan mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil dibandingkan unsur lainnya. Hal ini dapat dimungkinkan karena adanya keberagaman karakteristik masyarakat sehingga dalam penyampaian informasi sangat mungkin terjadi kesalahan penerimaan respon.

Dari hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA) menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Tahunan termasuk dalam kategori integritas, sehingga penyelewengan atau tindak gratifikasi, korupsi dan nepotisme minim terjadi.

Evaluasi yang dilakukan dapat menjadikan umpan balik bagi kecamatan Tahunan, untuk terus memperbaiki Upaya memberikan pelayanan prima pada Masyarakat. Hal itu juga disampaikan oleh Ibu Istiani Hastaningrum agar kedepannya komunikasi pelayanan public di Kecamatan Tahunan lebih baik lagi.

4.2.5 Pelaporan (*Report*)



Gambar 24 Desk LKE Pembangunan Zona Integritas bersama Inspektorat Kabupaten Jepara (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)



Gambar 25 Wawancara Evaluasi Pembangunan Zona Integritas oleh Kemenpan RB melalui Zoom (Sumber : Dokumentasi Kecamatan Tahunan, 2025)

Pelaporan adalah langkah terakhir dalam kegiatan strategi komunikasi. Laporan ini diberikan kepada pimpinan untuk digunakan sebagai bahan acuan. Jika hasilnya positif, laporan tersebut bisa menjadi dasar untuk program-program selanjutnya. Namun, jika hasilnya negatif, maka laporan tersebut bisa dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki program yang akan dilakukan. Kecamatan Tahunan melakukan pelaporan pelaksanaan pembangunan zona integritas melalui Lembar Kerja Evaluasi (LKE) untuk kemudian dilakukan desk evaluasi zona integritas di Inspektorat Kabupaten Jepara. Setelah itu Inspektorat Kabupaten Jepara akan melaporkannya kepada Kemenpan RB untuk dilakukan penilaian.

Dokumen pelaporan pelaksanaan pembangunan zona integritas melalui Lembar Kerja Evaluasi (LKE) dikirimkan ke tim pendamping Kabupaten yang selanjutnya akan diteruskan ke Kemenpan RI. Kecamatan Tahunan saat ini telah lolos verifikasi dokumen Kerja dan menunggu hasil penilaian Wawancara Evaluasi Pembangunan Zona Integritas oleh Kemenpan RB.

4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Upaya memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat di Kecamatan Tahunan

Berhasil atau tidaknya pihak sumber mempengaruhi pihak penerima pesan tidak semata mata ditentukan oleh sumber tersebut, tapi ditentukan oleh beberapa faktor. Dalam penyampaian pesan upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat seperti komitmen pimpinan, dukungan dari karyawan/i, pemanfaatan media sosial, pendekatan pelayanan dan lain lain seperti yang telah dijelaskan dalam BAB III penelitian ini. Namun apabila dikaji secara teori ditemukan faktor pendukung lain bahwa penyampaian informasi layanan kecamatan menggunakan bahsa yang mudah dimengerti dan dipahami juga diterima oleh masyarakat.

Informasi inovasi pelayanan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial juga dibuat menarik dan mencantumkan kontak layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam 1 halaman informasi.



Gambar 26 Flayer Produk Layanan Kecamatan Tahunan

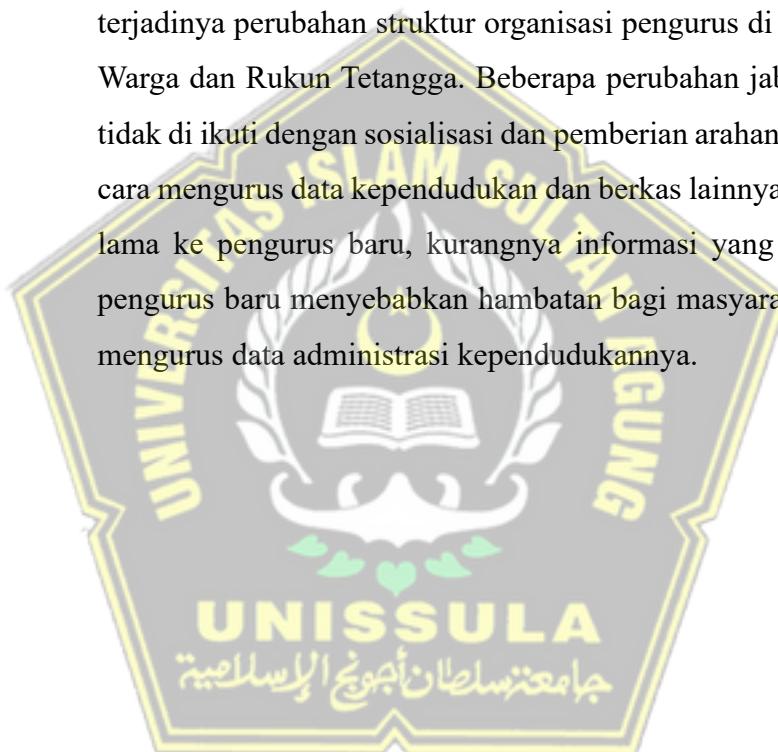
Komitmen pimpinan dan faktor sumber yang menyampaikan pesan juga sangat berpengaruh terhadap Upaya memberikan pelayanan prima pada masyarakat karena pimpinan merupakan role model. Komunikator dalam hal ini dilakukan oleh pimpinan instansi (Camat) yang dinilai memiliki wibawa dan disegani sehingga apa yang disampaikan dapat dengan mudah diterima dan diikuti. Kemudian pimpinan dinilai memiliki kredibelitas Di mana pimpinan dinilai memiliki pengetahuan, keahlian, atau pengalaman yang tepat terkait dengan topik pesan yang disampaikan, sehingga penerima pesan merasa bahwa informasi tersebut dapat dipercaya dan objektif.

Sementara itu, faktor yang memengaruhi upaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di Kecamatan Tahunan adalah faktor budaya. Komunikasi dengan orang yang memiliki latar belakang budaya berbeda membutuhkan pemahaman terhadap perbedaan nilai, keyakinan, dan sikap yang mereka pegang. Faktor budaya ini menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki pandangan bahwa pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan terkesan rumit, sehingga cenderung enggan untuk terlibat. mengurus dokumen kependudukan secara mandiri. kemudian juga masyarakat masih enggan untuk menyampaikan kritik, saran bahkan melaporkan adanya tindak KKN. Sehingga dengan adanya portal kecamatan diharapkan masyarakat tidak enggan untuk menyampaikan kritik, saran, masukan atau bahkan melaporkan adanya KKN, selain itu juga terdapat Perubahan Kepala Daerah ataupun peningkatan inovasi dari kepala daerah biasanya berimbang kepada kebijakan yang diberikan oleh kepala daerah kepada instansi / dinas terkait di bawah kepemimpinannya. Hal tersebut akan merubah sistem yang sudah diterapkan dan dipahami oleh masyarakat sebelumnya dan menjadi salah satu tantangan bagi Kecamatan Tahunan untuk menginformasikan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai perubahan yang dilakukan oleh pemerintah pusat yang akan diterapkan oleh Kecamatan Tahunan secara bertahap. Kecamatan Tahunan belum bisa secara maksimal untuk peningkatan sosialisasi, menjadi ancaman yang membuat masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan pihak pemerintah .

Dampak dari Kurangnya ke efektivitasnya komunikasi antara pihak terkait menyebabkan proses sosialisasi kurang berjalan

dengan lancar dan sesuai keinginan, akibat dari tidak serius menanggapi arahan yang telah diberikan oleh pihak Kecamatan dan tidak mengerti cara penyampaiannya, sehingga informasi yang diberikan tidak dimengerti sepenuhnya. Mengakibatkan komplain masyarakat di wilayah kecamatan tahunan.

Selain itu Hal yang mengakibatkan terhambatnya proses sosialisasi administrasi kependudukan kepada masyarakat di Lingkungan Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara adalah terjadinya perubahan struktur organisasi pengurus di tingkat Rukun Warga dan Rukun Tetangga. Beberapa perubahan jabatan biasanya tidak di ikuti dengan sosialisasi dan pemberian arahan mengenai tata cara mengurus data kependudukan dan berkas lainnya dari pengurus lama ke pengurus baru, kurangnya informasi yang di dapat oleh pengurus baru menyebabkan hambatan bagi masyarakat yang akan mengurus data administrasi kependudukannya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan mengenai strategi komunikasi yang digunakan oleh bidang pelayanan umum kecamatan Tahunan dalam upaya memberikan pelayanan yang berqualitas kepada masyarakat.

3. Terdapat pengaruh dengan menerapkan 5 tahapan perencanaan komunikasi yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan. Lima tahap perencanaan tersebut dilaksanakan sebagai upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diwujudkan melalui komitmen untuk melaksanakan pembangunan zona integritas melalui penandatanganan maklumat pelayanan dan pakta integritas, melakukan sosialisasi inovasi pelayanan umum secara langsung maupun melalui media sosial dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui perbaikan sarana prasarana pelayanan dan inovasi perbaikan pelayanan
4. Cara komunikasi dalam Upaya memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat sudah cukup berjalan dengan baik. Hal ini karena adanya dukungan dari pihak internal dan media penyebarannya sudah lebih modern. Dalam proses sosialisasi cara menyampaikan informasi yang dilakukan kepada masyarakat luas berjalan sesuai kegiatan yang sebelumnya telah dipersiapkan. Meskipun telah terjadi perubahan di beberapa bagian akan tetapi ketika menjalankan proses sosialisasi telah terkendalikan dengan baik. Cara yang paling berjalan baik adalah dengan melakukan Pelayanan Masyarakat secara langsung dikantor Kecamatan dengan menerima konseling / pengaduan masyarakat secara tatap muka. Sehingga interaksi yang terjadi bisa langsung diterima dan dipahami oleh kedua belah pihak.
5. Komitmen pimpinan, dukungan karyawan/i, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan simbol zona integritas untuk sosialisasi, pemanfaatan sosial media dan perbaikan pelayanan menjadi faktor pendukung pembangunan zona integritas tersebut. Sedangkan faktor penghambatnya tertelak pada budaya masyarakat yang masih berpikir

konvensional bahwa pelayanan birokrasi masih lambat dan enggan mengurus dokumennya secara mandiri.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan Data dan Informasi

Data yang diperoleh sebagian besar berasal dari wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari Kecamatan Tahunan. Beberapa dokumen internal yang bersifat rahasia tidak dapat diakses, sehingga informasi yang diperoleh masih terbatas pada data yang tersedia untuk publik.

2. Keterbatasan Perspektif Informan

Informan penelitian hanya meliputi pihak pimpinan kecamatan, staff Kecamatan Tahunan dan perwakilan dari masyarakat tidak semua stakeholder dapat diwawancara, sehingga sudut pandang yang terekam dalam penelitian ini mungkin belum sepenuhnya komprehensif.

3. Keterbatasan Peneliti

Sebagai penelitian kualitatif, interpretasi data sangat dipengaruhi oleh peneliti. Dengan demikian, hasil analisis ini tidak lepas dari subjektivitas peneliti dalam menafsirkan strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah kecamatan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Kantor Kecamatan Tahunan harus terus konsisten dalam melaksanakan Upaya memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat karena hal tersebut akan sangat berpengaruh kepada kepercayaan Masyarakat kepada instansi pemerintah dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Pemerintah Kecamatan Tahunan telah berupaya melaksanakan memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat dengan Pembangunan zona integritas dan melalui perbaikan sarana prasarana dan inovasi pelayanan. Diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan kemudahan layanan tersebut. Kemudian

masyarakat dapat menyampaikan saran, masukan , kritik atau melaporkan adanya tindak penyelewengan melalui portal kecamatan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bayu Anita Sumarni.(2023). Entrepreneurship Communications. Jakarta : Kencana.
- Cangara, Hafied. (2017). Perencanaan & Strategi Komunikas. Depok : PT Rajagrafindo Persada
- Hardiyansyah, H. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi.
- Karya, P. M. (2007). Pelayanan Prima.
- Mukarom, Z. (2020). Teori-teori komunikasi.
- Muktiyo, Widodo, Edy Prihantoro, and Didin Mukodim. (2023) Komunikasi Publik MasalahMasalah Stratejik. 1st ed. Depok: Gunadarma.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Panuju, Redi. (2018) Pengantar Studi Ilmu Komunikasi. Jakarta: Prenada Media Group.
- Riani. (2021) Komunikasi Efektif. Sulawesi Selatan: Pustaka Taman Ilmu.
- Sanjaya, H. W. (2016). *Media komunikasi pembelajaran*. Prenada Media.
- Wahyuti, T., & Wahyutama, W. (2021). Pengelolaan Komunikasi Layanan Publik di Organisasi Pemerintah Daerah.

Artikel

- Anggleni, A. (2024). *Sosialisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan*. *Jurnal Semarak Mengabdi*, 3(2), 69-76.
- Bryant, J., & Zillmann, D. (1994). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills, LEA's Communication Series*. Lawrence Erlbaum associates, publishers.
- Cangara, H. (2013:64). *Pengantar ilmu komunikasi*.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*

Effendy. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*.

Mukarom, Z. (2020). *Teori-teori komunikasi*

Muktiyo, Widodo., Prihantor, Edy., & Mukodim, Didin (2023). *Komunikasi Publik Masalah Masalah Stratejik*

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*.

Putri, D. U. (2010). *STRATEGI SOSIALISASI PROGRAM “PERTAMINA PASTI PAS” TAHUN 2007-2009 (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Strategi Sosialisasi Program “Pertamina Pasti Pas” PT Pertamina Tahun 2007-2009)* (Doctoral dissertation, UAJY).

Ritonga, Dr. Wier (2020). *Pelayanan Prima*. PT. Muara Karya (Anggota IKAPI) Surabaya

Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.

Suparno, B. A., Muktiyo, W., & Susilastuti DN, S. D. (2016). *Media Komunikasi Representasi Budaya dan Kekuasaan*. UNS Press.

Wahyuti, T., & Wahyutama, W. (2021). Pengelolaan Komunikasi Layanan Publik di Organisasi Pemerintah Daerah.

Sumber lain