

STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANJUNGBALAI

Humala Sakti Purba
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
(email:purbahumalaa@gmail.com)

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Tanjungbalai. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan narasumber berjumlah 20 orang. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: strategi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kota Tanjungbalai melalui beberapa tahapan yaitu 1) komunikator ASN sudah berjalan dengan baik sehingga komunikasi lebih terarah, 2) pesan yang disampaikan sudah baik dan dapat dipahami masyarakat, 3) media yang digunakan dalam menyampaikan informasi mulai dari papan tulis hingga media sosial, 4) komunikan yaitu masyarakat pada dengan tingkat pemahaman yang berbeda dan 5) dampak yang ditimbulkan yaitu adanya opini negatif dari masyarakat terhadap pelayanan publik. Dan penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang dihadapi yaitu 1) kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pengurusan surat-menyurat, 2) masyarakat sering lupa membawa data diri dalam proses penyelesaian administrasi dan 3) masyarakat tidak sabar dalam menunggu proses penyelesaian administrasi publik.

Kata Kunci : *Komunikasi, ASN, Pelayanan Publik.*

Abstract

The purpose of this study is to explain and analyze the communication strategy implemented by the State Civil Apparatus (ASN) in providing public services to the people in Tanjungbalai City. The research method used in this research is a qualitative method. Data collection was carried out by interviewing 20 informants. Data analysis was carried out by means of reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that: the communication strategy for the State Civil Apparatus (ASN) in Providing Public Services to the Community in Tanjungbalai City went through several stages, namely 1) ASN communicators were running well so that communication was more focused, 2) the message conveyed was good and the public could understand, 3) the media used in conveying information ranging from blackboards to social media, 4) communicants, namely people at different levels of understanding and 5) the impact that is caused, namely the negative opinion of the community towards public services. And this research also found several obstacles, namely 1) lack of public knowledge regarding the management of correspondence, 2) people often forgot to bring their personal data in the process of completing administration and 3) people were impatient in waiting for the process of completing public administration.

Keywords: *Communication, ASN, Public Service.*

Introduction

Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sering terjadi, khususnya pada Kota Tanjung Balai. Kota Tanjung balai terkenal dengan kebesaran budaya dan adat istiadat melayu. Tanjungbalai didiami

oleh banyak suku yaitu Melayu, Jawa, Batak, Sunda, Nias, Tionghoa. Jumlah suku terbesar didominasi oleh suku Melayu. Masyarakat kota Tanjungbalai berbudaya Melayu Asahan. Adat istiadat Kota Tanjungbalai memberikan suatu pedoman yang memberi arah dan orientasi kepada kehidupan warga masyarakat. Ketentuan-ketentuan adat-istiadat dalam Kota Tanjungbalai dilakukan dalam bentuk undang undang, atau ungkapan yang berasas kepada syariat Islam (Syahrida, 2021). Kota Tanjungbalai terus mengalami perkembangan dalam pertumbuhan jumlah penduduk. Adapaun pertumbuhan jumlah penduduk Kota Tanjungbalai yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Tanjungbalai Tahun 2020-2022

Kota	Jumlah penduduk (2020-2022)		
	2020	2021	2022
Tanjungbalai	176.027 jiwa	177.640 jiwa	179.589 jiwa

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023)

Kota Tanjungbalai terus mengalami pertumbuhan penduduk dari tahun 2020-2022. Pada tahun 2020 jumlah penduduk Kota Tanjungbalai mencapai 176.027 jiwa. Pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Tanjungbalai terus mengalami pertumbuhan mencapai 177.640 jiwa dan Pada tahun 2022 jumlah penduduk Kota Tanjung balai mencapai 179.589 jiwa. Hasil survei kepatuhan pelayanan publik pada Kota Tanjungbalai memperoleh nilai terendah pada tahun 2018, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kota Tanjungbalai perlu ditingkatkan kembali.

Misscommunication dengan ASN Kelurahan adalah fenomena lainnya yang sering terjadi kepada masyarakat dalam hal permintaan pembuatan surat keterangan bantuan sosial pada kantor kelurahan, dalam pengurusan surat menyurat masih belum memiliki jadwal yang jelas dalam tahapan penyelesaiannya. Sebagai contoh apabila masyarakat ingin mengurus surat pengantar IMB maka masyarakat yang telah mengurus surat tersebut, akan dimintai untuk mengurusnya kembali.

Komunikasi yang berhasil seringkali disebut komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah saat komunikator berhasil menyampaikan apa yang dimaksud, di mana rangsangan yang disampaikan dan yang dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima (Tubbs & Moss dalam (Vardhani & Tyas, 2019). Untuk mencapai komunikasi yang efektif, diperlukan strategi. Strategi ini diperlukan untuk memperkecil kemungkinan terjadinya miskomunikasi. Miskomunikasi bisa terjadi karena berbagai faktor, salah satunya adalah perbedaan bahasa.

Dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan merupakan salah satu faktor

yang dapat menentukan keberhasilan dan kegagalan setiap program pembangunan. Oleh karena itu dukungan masyarakat hendaknya selalu mendapat perhatian dan selalu diusahakan keberadaannya dalam setiap kesempatan. Namun untuk menggerakkan masyarakat agar ikut terlibat aktif dalam pembangunan maka dibutuhkan strategi komunikasi yang baik oleh seorang pemimpin. Strategi komunikasi menurut Effendi (dalam Surahmi & Farid, 2018) merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*Communication Planning*) dan manajemen (*Communications Management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi.

Dengan adanya strategi komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja yang baik bagi para aparatur sipil negara. Kinerja ASN adalah perilaku yang nyata ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi dan prinsip-prinsip yang ditetapkan baik dalam kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Literature Review

Strategi Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam menerapkan strategi komunikasi terdapat komponen dan indikator yang digunakan sebagai alat untuk melakukan evaluasi terhadap proses komunikasi dan evaluasi terhadap masing-masing elemen komunikasi yang meliputi (Luas, Sondakh, & Londa, 2020):

1. *Who* (Siapa sumber/ komunikator)
komunikator adalah pelaku/pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau melalui suatu komunikasi.
2. *Says what?* (Apa pesan yang disampaikan)
Seperangkat simbol verbal/non verbal yang mewakili perasaan, nilai dan gagasan. Terdapat 3 komponen pesan yaitu makna, simbol untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan.
3. *In which Channel* (Media apa yang digunakan)
Sarana atau wahana sebagai alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka), maupun

tidak langsung (melalui media cetak/elektronik).

4. *To Whom* (Siapa komunikasinya)

Meliputi orang atau kelompok organisasi/suatu Negara yang menerima pesan dari sumber.

5. *With what Effects* (Dampak atau efek apa yang diharapkan) Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan, *field research*.

Indikator Pelayanan Publik

Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Rianti et al., n.d.) menyatakan ada lima indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, mencangkup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
4. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Moleong (Randang et al., 2016) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrument yakni sebagai pengumpul data secara langsung.

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Penelitian ini akan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Setiawan et al., 2016). Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan

menganalisis kualitas-kualitasnya. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena dalam suatu penelitian (Prasanti, 2018).

Results and Discussion

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (Dahlia et al., 2020). Untuk menghasilkan sebuah layanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan maka dibutuhkan strategi komunikasi yang baik mulai dari komunikator, pesan yang disampaikan, media apa yang digunakan, siapa komunikannya, dan apa dampak atau efek yang diharapkan dari komunikasi yang diterapkan (Luas et al., 2020).

Strategi pertama yang dimiliki oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu menentukan dan meningkatkan kualitas atau kerja komunikator yang berupa staf ASN. ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso melakukan komunikasi secara dua arah hingga dapat dimengerti oleh komunikan atau pihak anggota masyarakat yang memiliki keperluan untuk mengurus berkas administrasi publik. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Bersikap tenang lalu bertanya apa yang diperlukan sambil menyuruh duduk dan menerangkan syarat-syarat yang harus dilengkapi”. (Ibu Melda)

Strategi kedua yang diterapkan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu merancang dan menyusun pesan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian pendengar dan meningkatkan pemahaman masyarakat. ASN di Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan cara menyampaikan informasi dengan sopan dan memberitahukan mengenai prosedur dan syarat-syarat pemberkasan yang harus dipatuhi oleh setiap masyarakat yang datang untuk mengurus berkas. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Biasanya saya akan menginformasikan kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor untuk mematuhi dan harap membawa seluruh berkas sesuai dengan tata

cara dan persyaratan yang telah ditentukan” (Ibu Tety)

“Menyuruh masyarakat untuk membawa fc KK dan KTP agar surat yang diminta dapat dikerjakan” (Bapak Taufik)

Strategi ketiga yang diterapkan oleh Kelurahan Se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu menggunakan media/alat komunikasi yang efektif sehingga pesan dapat dengan mudah sampai keseluruh warga. Media yang biasa dipakai oleh pihak kelurahan mulai dari memanfaatkan media tercetak seperti spanduk, baleho, poster, mading, selebaran, brosur, kemudian untuk media elektronik biasanya pihak kelurahan menggunakan media sosial seperti, WAG, serta untuk media yang terakhir yaitu menggunakan media *face to face* yang biasanya disampaikan ke kepala lingkungan atau langsung kepada masyarakat mengenai informasi prosedur, berkas, ataupun kebijakan terbaru. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Melalui kepala lingkungan lalu kepala lingkungan yang akan menyampaikan kepada masyarakat” (Ibu Melda)

“Biasanya menggunakan whatsapp grup” (Ibu Tety)

“Baliho, dan Whatsapp Grup/ media sosial” (Ibu Sulastri)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Spanduk, baleho atau terkadang di internet juga ada” (Ibu Fatimah)

“Papan tulis, banner dan poster” (Bapak Tofik)

“Pengumuman melalui kepala lingkungan” (Ibu Diah)

“Papan tulis dan poster” (Bapak Irham)

Strategi keempat yang diterapkan oleh Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu pendekatan dengan para komunikan komunikasi yaitu masyarakat sekitar Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai untuk memudahkan penerapan kebijakan sesuai dengan prosedur dan penerapan yang berlaku. Para ASN di Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai selalu menjunjung kenyamanan dari setiap komunikannya tanpa membeda-bedakan komunikan yang lainnya berdasarkan ras, suku, jabatan, ataupun perekonomian. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Kalau kami selalu menjunjung tinggi pemerataan tanpa membandingkan setiap masyarakat yang datang mau itu jabatan ataupun keuangannya semuanya sama rata kami selalu memberikan pelayanan terbaik” (Ibu Tety)

“Perlu, untuk mengenal karakter masing-masing masyarakat” (Ibu Sulastri)

“Kami gak pernah membedakan pihak manapun sih seluruh masyarakat kami layani dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku di kedinasan” (Bapak Syafrizal)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Cara petugas dalam menyampaikan pelayanan sangat sopan dan santun dan mudah dipahami” (Bapak Tofik)

Strategi kelima yang diterapkan oleh Kelurahan se - Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yaitu memprediksi dampak atau efek yang akan terwujud dari peningkatan dan pengolaan komunikasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat puas akan pelayanan publik yang diberikan. Dari strategi komunikasi yang diterapkan pihak ASN berharap bahwa seluruh strategi yang mereka kelola ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik yang diberikan dan para masyarakat juga dapat mematuhi segala prosedur dan kebijakan yang telah dibuat. Pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang menyatakan bahwa:

“Karena pengurusan yang hampir sama selalu, masyarakat sudah lebih dahulu mendapat informasi dari sosial media maupun dari masyarakat lainnya” (Bapak Taufik)

“Untuk menumbuhkan kepercayaan maka jika ada kendala kami akan segera menyelesaikannya” (Ibu Tety)

“Itu sangat perlu dilakukan biar ada juga evaluasi dari sisi masyarakatnya jadi setiap tahunnya kita tau apa sih hal-hal yang dibutuhkan sama masyarakat, pelayanan kita udah prima atau belum, dan dimana letak keunggulan dan kelemahan kita” (Ibu Naomi)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan yang di berikan oleh masyarakat, yang menyatakan bahwa:

“Mereka harus mendengarkan masyarakat terlebih dahulu” (Ibu Fatimah)

“Mereka harus banyak bersabar dan menerima kritik” (Bapak Tofik).

Dalam hal komunikator ASN di Kota Tanjungbalai sudah baik karena ASN dalam hal komunikasi dilakukan secara terarah. Pesan yang disampaikan ASN di Kota Tanjungbalai juga sudah baik dan dapat dipahami masyarakat yang ingin mengurus berkas-berkas administrasi. Selain dalam mengupayakan pelayanan yang baik ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso juga memiliki strategi komunikasi diantaranya dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat, selain pendekatan mereka melakukan strategi memberikan informasi apabila ditanyakan, dan mereka melakukan persuasif atau mengajak/menghimbau masyarakat dalam hal pembuatan surat-surat administrasi publik yang akan diurus.

Media yang digunakan ASN di Kota Tanjungbalai untuk menyampaikan informasi berbagai macam, mulai dari papan tulis hingga media sosial. Komunikator, masyarakat pada di Kota Tanjungbalai yang menangkap pesan dari komunikator (ASN di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso) dengan tingkat pemahaman yang berbeda. Dampak yang didapatkan ASN di Kota Tanjungbalai dalam menyampaikan informasi juga bermacam-macam seperti adanya opini negatif dari masyarakat kepada ASN di Kota Tanjungbalai akan tetapi dapat ditangani dengan baik.

Conclusion

Komunikasi interpersonal harus lebih diperbanyak lagi dan juga mengenai teori strategi komunikasi ASN kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso dalam hal pelayanan publik lebih diperdalam sesuai dengan keadaan. ASN kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso diharapkan lebih meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam poses pengurusan berkas administrasi yang akan dilakukan, sehingga hambatan-hambatan dalam proses implementasi pelayanan publik di Kelurahan se-Kecamatan Sei Tualang Raso dapat diminimalisir dan berjalan dengan efektif.

Harapannya pelayanan publik di kota tanjungbalaibisa menjadi referensi kedepannya. Diharapkan seluruh ASN di Kota Tanjungbalai lebih ditingkatkan lagi dengan cara berkomunikasi yang baik dan sopan kepada masyarakat dan kedepannya ASN bisa lebih bersabar lagi ketika menghadapi masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan meminta urusan surat-menyurat cepat diselesaikan.

References

- Aditya Wahyu Pratama, Muhammad Alif Listiansyah, M. I. (2022). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(1), 23–30.
- Alfi, I., & Saputro, D. R. (2019). Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial. *Al-Balagh : Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 3(2), 193–210. <https://doi.org/10.22515/balagh.v3i2.1397>
- BPS Kota TanjungBalai. (2020). Kecamatan Sei Tualang Dalam Angka 2020 (Vol. 148). TanjungBalai: BPS Kota TanjungBalai.
- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>
- Dhani Nuravianto Aji, Asianto Nugroho, S. H. (2022). Jurnal komunikasi hukum. *Jurnal Komunikasi Hukum*, Volume 7 Nomor 1 Februari 2021, 8(1), 469–480. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/issue/view/863>
- Dwihartanti, M. (2014). Komunikasi yang efektif.
- Elnita, Ernita Arif, A. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu” Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 172–185.
- Haeli. (2018). Diklat Prajabatan Cpsnd Tenaga Honorer K2/Formasi Khusus Angkatan X Lingkup Pemerintah Kabupaten/Kota Se-Nusa Tenggara Barat Tahun 2018.
- Hafied Cangara. (2016). Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hamzah, L. O., Sidu, D., & Harmin, S. (2022). Proses Komunikasi Dalam Peningkatan Polres Kendari *Communication Process in Improving Member ' S Work Achievementpolres Kendari*. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 72–81.
- Harahap, S. R. (2021). Hambatan – Hambatan Komunikasi. *Al-Manaj : Jurnal Program Studi Manajemen Dakwah*, 1(1), 56–62.
- Hardiansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Retrieved from [http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi_Pelayanan_Publik.pdf)
- Hardiyansyah. (2015a). Komunikasi Pelayanan Publik.
- Hardiyansyah. (2015b). Komunikasi Pelayanan Publik dan Aplikasi. Dilengkapi dengan Undang Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasan, E. (2020). Perilaku Komunikasi Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Meningkatkan

- Profesionalitas Kerja Sebagai Abdi Negara Dan Abdi Masyarakat. *Jurnal Tatapamong*, 1–8. <https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v1i1.1140>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Idarafni. (2021). Kompetensi Perilaku Kerja Asn Pada Pemerintah Daerah Aceh Idarafni. *Jurnal Fitrah*, 3(1), 6.
- Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai. *PERSEPSI: Communication Journal*, 4(1), 31–42. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17–32. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>
- Kalianda, D. (2018). Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup (Dlh) Dalam Mengimplementasikan Program Green City Di Kota Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 5(1), 1–12.
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Ilmu komunikasi*.
- Kecstr. (n.d.). *Sejarah Kecamatan Sei Tualang*.
- Kustiawan, W., & dkk. (2022). Pentingnya Psikologi Komunikator. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 2045–2050.
- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 3(1), 225–238.
- Liliweri, Y. K. N., & Lada, H. L. L. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang dalam Mensosialisasikan Program Smart City. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 10(2). <https://doi.org/10.35508/jikom.v10i2.4460>
- Luas, A. F., Sondakh, M., & Londa, J. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Menunjang Program Pengurangan Kemasan Plastik Pada Masyarakat Kelurahan Tosuraya Barat | Luas | *Acta Diurna Komunikasi*. *Acta Diurna Komunikasi*, 1–14.
- Mahendra, I., Sistem, J., Stmik, I., Mandiri, N., Jl, J., Damai, N., ... Selatan, J. (2015). Budi Setia Jakarta Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 70–80.
- Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, D. A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. *Seminar Peningkatan Sitasi Internasional*, 1(1).
- MULUGOL, E., & Kimbal, Maichael, M. A. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika. *Jurnal*

- Administrasi Publik, 6(91), 1–23.
- Nurhadi, Z. F., Kurniawan, A. W., Studi, P., Komunikasi, I., & Garut, U. (2017). *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian-ISSN: 2461-0836 2017 Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi*, (1), 90–95.
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”?*
- Pemerintahan Kota Tanjung Balai. (2019). *laporan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan kota tanjungbalai tahun 2018*.
- Prasanti, D. (2018). *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan*. LONTAR: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>
- Pratiwi, nuning. (2017). *Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi*. *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1, 213–214.
- Ramadanty, S. (2014). *Penggunaan Komunikasi Fatis Dalam Pengelolaan Hubungan Di Tempat Kerja*, 1–12.
- Randang, J., Lumolos, J., & Waleleng, G. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara*. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan*, 3(20), 1–6.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (n.d.). *dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-*, 412–419.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*, 17(33), 81–95.
- Rismayanti. (2018). *Hambatan komunikasi yang sering dihadapi dalam sebuah organisasi*. *Journal Al-Hadi*, 6(1), 825–834. Retrieved from file:///C:/Users/Asus/Downloads/384-73-754-1-10-20181130.pdf
- Setiawan, M., Unde, A. A., & Farid, M. (2016). *Kabupaten Biak Numfor*. *Jurnal Komunikasi KAREBA Vol. 3, No.4, 3(4)*, 243–248.
- SUAIB, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan*.
- Sudarman, I. (2021). *Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Suhifatullah, M. I. (2019). *Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Etis Aparatur Sipil Negara*. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 163–173. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v1i2.542>

- Surahmi, A., & Farid, H. M. (2018). Duampanua Kabupaten Pinrang Communication Strategy in Encouraging People ' s Participation toward Development in Duampanua Subdistrict , Pinrang Regency Pembangunan merupakan suatu proses pembaharuan yang kontinyu dan terus Usaha pembaharuan untuk mendapa, 232–239.
- Syahrida, A. (2021). Tradisi Makan Hadap-Hadapan Pada Etnis Melayu Di Kota Tanjung Balai Yang Memiliki Makna simbolik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan* Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/view/387%0Ahttp://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/download/387/360>
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Interaksi Dengan Mahasiswa Pertukaran Asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9. <https://doi.org/10.22146/jgs.40424>
- Wahyono, T., & Rafinita Aditia,); (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489–494–489–494. Retrieved from <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/mude/article/view/2720>
- Wilinny, W., Halim, C., Sutarno, S., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2019). Analisis Komunikasi Di PT. Asuransi Buana Independent Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(1), 1–6.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2), 56–65.
- Yuntina, L. (2019). *Jurnal Care Jcare*. Strategi Pembelajaran , Minat Belajar Dan Hasil Belajar Siswa Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Tkit Al Marjan Kota Bekasi Tahun 2020, 9(1).
- Zaenal Mukarom. (2021). *Teori-teori komunikasi*. Bandung: UIN Bandung.
- Zuwirna. (2016). *E-TECH | Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan | Vol.I No.1 November 2016* Diterbitkan Jurusan KTP FIP UNP, (1), 1–8.
- Zuwirna, Z. (2018). *Komunikasi Yang Efektif*. Universitas Negeri Padang, 6(1), 1–