

BAB I

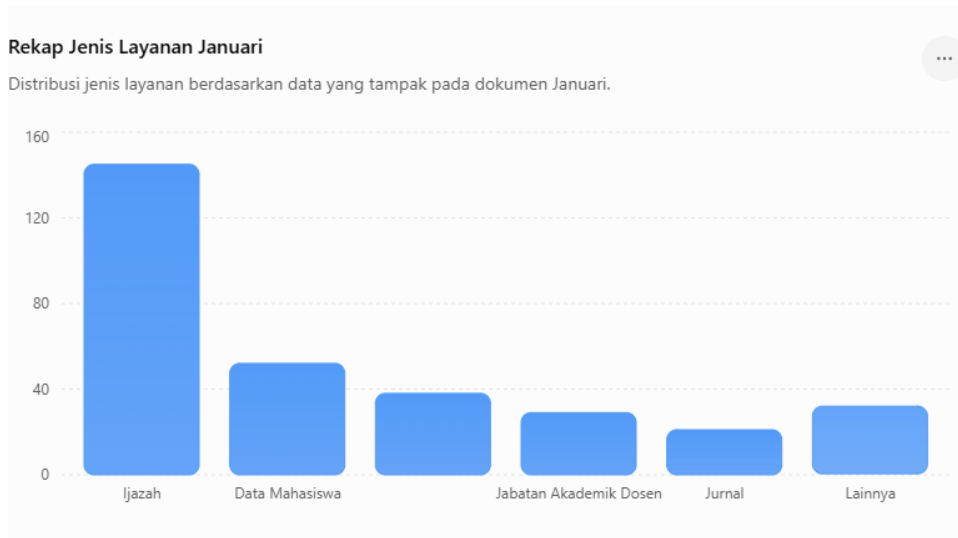
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era digital dan keterbukaan informasi saat ini, pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pertanyaan, maupun keluhan melalui berbagai saluran komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Oleh karena itu, kualitas komunikasi antara lembaga penyelenggara layanan publik dan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan.

Salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam pelayanan publik di bidang pendidikan tinggi adalah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV. LLDIKTI Wilayah IV merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang bertugas melaksanakan fasilitasi dan pelayanan kepada perguruan tinggi swasta di wilayah Jawa Barat dan Banten. Dalam menjalankan tugasnya, LLDIKTI Wilayah IV memberikan berbagai jenis layanan administratif dan akademik, seperti layanan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI), legalisasi ijazah, pengusulan jabatan fungsional dosen, layanan beasiswa, serta layanan administrasi pendidikan tinggi lainnya.

Sebagai lembaga pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan perguruan tinggi, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan masyarakat umum, LLDIKTI Wilayah IV menerima berbagai bentuk pertanyaan, masukan, dan keluhan terkait pelayanan yang diberikan. Keluhan masyarakat yang datang ke LLDIKTI Wilayah IV umumnya berkaitan dengan beberapa layanan, seperti pelayanan PDDIKTI, pengurusan ijazah, legalisasi dokumen, informasi akademik, serta layanan administratif lainnya. Keluhan tersebut dapat muncul karena keterlambatan proses layanan, ketidakjelasan informasi, kendala teknis dalam sistem, atau kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku.



Gambar 1.1 Diagram Rekap Pelayanan Januari 2025

Diagram di atas merupakan salah satu contoh rekap pada bulan Januari tahun 2025 berdasarkan bagian data yang terlihat:

- Layanan mengenai ijazah merupakan jenis layanan yang paling banyak diterima, meliputi legalisir, perubahan data ijazah, verval ijazah, hingga penerbitan nomor ijazah.
- Data mahasiswa menjadi kategori kedua terbanyak, terutama berkaitan dengan perubahan identitas, status mahasiswa, dan sinkronisasi data PDDIKTI.
- KIP Kuliah didominasi pertanyaan mengenai pencairan dana dan status penerima.
- Layanan lainnya meliputi jabatan akademik dosen, jurnal ilmiah, legalitas perguruan tinggi, homebase dosen, akreditasi, hingga konsultasi umum.

Fenomena keluhan masyarakat yang terus datang menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi dan penanganan pengaduan yang efektif semakin tinggi. Dalam kondisi ini, Humas LLDIKTI Wilayah IV memiliki peran strategis sebagai penghubung antara lembaga dengan masyarakat. Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga menerima, mengelola, dan menindaklanjuti berbagai keluhan masyarakat agar dapat disampaikan kepada unit terkait untuk mendapatkan penyelesaian yang tepat.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, Humas LLDIKTI Wilayah IV dinilai telah berupaya melakukan yang terbaik dalam memberikan

pelayanan informasi dan menangani keluhan masyarakat. Upaya tersebut terlihat dari adanya respons terhadap pertanyaan masyarakat, penyediaan berbagai kanal komunikasi, serta koordinasi dengan unit-unit terkait dalam proses penyelesaian pengaduan. Namun demikian, masih adanya keluhan masyarakat yang terus datang menunjukkan bahwa perlu dilakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana pola komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan tersebut.

Dalam perspektif komunikasi organisasi, pola komunikasi yang efektif sangat diperlukan untuk memastikan bahwa informasi dan keluhan dari masyarakat dapat diterima, dipahami, dan ditindaklanjuti dengan baik oleh setiap unit yang terkait. Pace dan Faules (2015) menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan penanganan keluhan masyarakat tidak hanya bergantung pada media komunikasi yang digunakan, tetapi juga pada koordinasi internal, alur penyampaian pesan, dan responsivitas sumber daya manusia dalam organisasi.

Penelitian Mujianto, Nurhadi, dan Ramadhantie (2020) mengenai humas digital dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa penggunaan media digital dapat meningkatkan transparansi dan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Akan tetapi, efektivitas penanganan keluhan tetap dipengaruhi oleh pola pengelolaan pesan, koordinasi

antarbagian, dan kemampuan organisasi dalam memberikan umpan balik kepada masyarakat. Dalam konteks LLDIKTI Wilayah IV, penting untuk mengetahui bagaimana mekanisme internal Humas dalam menerima, mengelola, mengoordinasikan, dan menyampaikan hasil penanganan keluhan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa perlu melakukan penelitian mengenai pola komunikasi organisasi pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam penanganan keluhan masyarakat pelayanan publik. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana Humas LLDIKTI Wilayah IV menjalankan perannya sebagai penghubung antara lembaga dan masyarakat, bagaimana arus komunikasi yang terjadi dalam proses penanganan keluhan, serta kendala dan strategi komunikasi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai praktik komunikasi organisasi di Humas LLDIKTI Wilayah IV. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti akan mengkaji bagaimana keluhan masyarakat diproses, bagaimana koordinasi antarunit dilakukan, serta bagaimana umpan balik diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian komunikasi organisasi dan humas pemerintahan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, fokus utama penelitian ini yaitu meneliti “Pola Komunikasi Organisasi Humas LLDIKTI Wilayah IV Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun dibawah ini yang akan menjadi pertanyaan penelitian diantaranya yaitu:

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi ke atas pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV?
2. Bagaimana pola komunikasi organisasi ke bawah pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV?
3. Bagaimana pola komunikasi organisasi horizontal pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV?
4. Bagaimana pola komunikasi organisasi lintas-saluran pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV?
5. Bagaimana hambatan komunikasi organisasi pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV?

6. Bagaimana pola komunikasi organisasi yang terbentuk pada Humas LLLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV?

1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa pertanyaan penelitian diatas, Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui pola komunikasi organisasi ke atas yang diterapkan oleh Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV.
2. Mengetahui pola komunikasi organisasi ke bawah yang diterapkan oleh Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV.
3. Mengetahui pola komunikasi organisasi horizontal yang diterapkan oleh Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV.
4. Mengetahui pola komunikasi lintas-saluran organisasi yang diterapkan oleh Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV.
5. Mengetahui hambatan komunikasi organisasi yang dihadapi oleh Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV.

6. Mengetahui pola komunikasi organisasi yang terbentuk pada Humas LLLDIKTI Wilayah IV dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah IV.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan teoritis maupun praktis dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi serta akuntabilitas pelayanan publik.

1.4.2.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi organisasi dan kehumasan sektor publik.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi serta informasi bagi penelitian lainnya sebagai bahan pembandingan bagi penelitian selanjutnya

1.4.2.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan mengembangkan kepekaan terhadap permasalahan pelayanan publik bagaimana humas bisa menjadi jembatan solusi antara lembaga dan masyarakat.
2. Bagi Humas LLDIKTI Wilayah IV, penelitian ini diharapkan dapat merekomendasikan peningkatan alur komunikasi, dan perbaikan umpan

balik publik untuk mempercepat penanganan keluhan serta membangun kepercayaan masyarakat.