

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Komunikasi diartikan sebagai sebuah proses (Nasution, 2020). Proses tersebut ialah penyampaian makna kepada penerima. Dimana didalam proses tersebut terdapat beberapa individu. Sehingga dalam proses tersebut mereka melakukan komunikasi baik berupa penyampaian ide, gagasan, hingga pesan dari pihak lain.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefenisikan bahwa komunikasi adalah pemberian pesan atau berita antara dua individu ataupun kelompok. Menurut Riinawati (2019) cara tepat untuk memaparkan komunikasi yaitu dengan adanya komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Pentingnya komunikasi publik merupakan sebuah cara untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui berbagai bentuk media komunikasi. Hal ini dilakukan oleh suatu organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang dijadikan misi organisasi misalnya lembaga pemerintahan. Lalu dengan komunikasi tersebut diharapkan adanya khalayak memberikan *feedback* atau umpan balik, sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan organisasi (Sedarmayanti, 2018).

Menurut Soeriawidjaja (2018) komunikasi publik akan berhasil apabila adanya pengendalian atau penanganan yang tepat. Salah satu hal yang bisa dilakukan yaitu

melayani publik dengan informasi yang akurat, mengedukasi sesuai kebijakan pemerintah baik yang sudah diterapkan, sedang diimplementasikan dan yang akan direncanakan.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini juga membuat kemudahan dalam mengakses berbagai hal seperti mudahnya mengakses informasi. Dampak kemajuan teknologi ialah mudahnya penyebaran informasi dan mudahnya akses komunikasi. Layaknya jangkauan yang mudah dalam pertukaran pesan melalui akses sosial media, seperti WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, TikTok dan lainnya.

Perubahan komunikasi kini tidak lagi dalam jangka waktu minggu atau hari bahkan jam, melainkan sudah dalam skala menit dan detik sudah dapat diperoleh melalui sumber informasi yang kita kenal dengan internet. Teknologi informasi komunikasi telah memberi perubahan terhadap media yang berhubungan langsung dengan publik.

Tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan komunikasi publik saat ini derasnya arus perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada lingkup masyarakat. Seluruh lembaga- lembaga pemerintahan dituntut untuk mengoptimalkan berbagai bentuk kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan komunikasi publik agar kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai kebijakan dan program kerja pemerintah bisa terlaksana dengan baik, dan mendapatkan *feedback* positif dari masyarakat.

Menurut Priyatna, dkk (2020) langkah awal yang bisa dilakukan ialah membuat identitas dengan mengelolah komunikasi publik dengan baik. Dapat dikatakan bahwa komunikasi publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat secara efektif dan efisien baik melalui media teknologi informasi dan komunikasi , ataupun secara langsung. Hal ini dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang optimal.

Pelayanan tentunya tidak terlepas dari bentuk pengelolaan pengaduan dari pihak masyarakat baik berupa laporan atau keluhan atas suatu hal. Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang amat penting bagi upaya penerapan perbaikan kesalahan yang kemungkinannya sering terjadi, dan dalam hal ini sekaligus menjadi perbaikan untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan (Syukri,2009) .

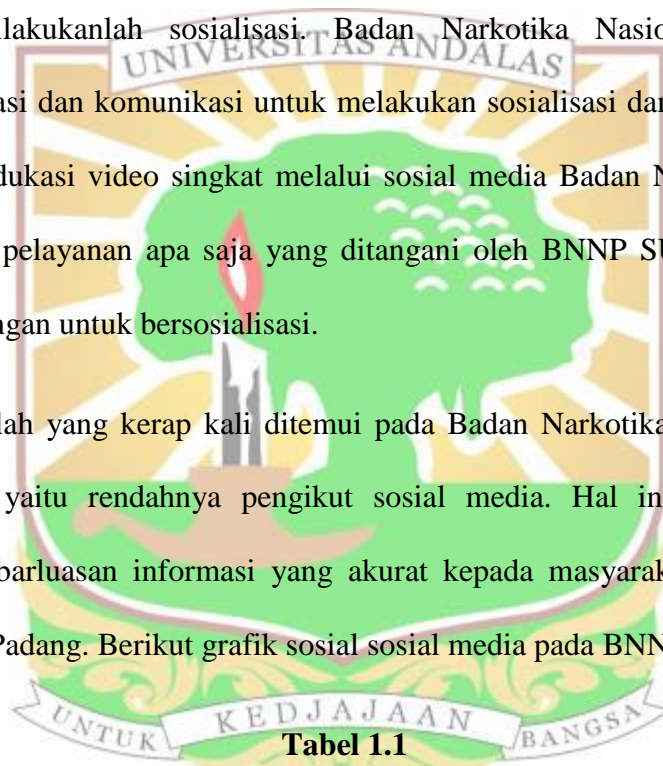
Memberikan layanan pengaduan masyarakat yang tepat tentunya disertai dengan adanya komunikasi publik, yaitu membantu masyarakat dalam cepat tanggap menghadapi isu publik. Seperti yang kita lihat pada saat ini kerap terjadi minimnya edukasi dalam mengatasi suatu permasalahan yang ada dilingkungan masyarakat. Oleh karena itu maka komunikasi publik berperan penting dalam membantu mengedukasi masyarakat.

Pelayanan harus digerakkan sesuai roda pemerintahan yang sesuai dengan visi dan misi organisasi. Tidak hanya terfokus pada visi dan misi dan organisasi untuk memuaskan pelanggan atau *klien* tetapi juga memberikan layanan secara optimal sesuai

dengan pemenuhan hak warga negara atau masyarakat dalam mendapatkan kesempatan pelayanan yang baik.

Badan Narkotika Nasional hadir sebagai Lembaga Negara Non Kementerian Indonesia yang melaksanakan tugas negara dibidang pencegahan, penyalahgunaan dan peredaran gelap psicotropika, prekursor, dan bahan adiktif lainnya. Untuk mengedukasi publik maka dilakukanlah sosialisasi. Badan Narkotika Nasional menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan sosialisasi dan edukasi, misalnya dengan konten edukasi video singkat melalui sosial media Badan Narkotika Nasional, misalnya berupa pelayanan apa saja yang ditangani oleh BNNP SUMBAR dan turun langsung ke lapangan untuk bersosialisasi.

Namun masalah yang kerap kali ditemui pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat yaitu rendahnya pengikut sosial media. Hal ini menjadi kendala minimnya penyebarluasan informasi yang akurat kepada masyarakat Sumatera Barat khususnya Kota Padang. Berikut grafik sosial sosial media pada BNNP SUMBAR.



Tabel 1.1
REKAPITULASI MEDIA SOSIAL
BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI
SUMATERA BARAT

Jumlah berdasarkan tanggal : 29 Desember 2021- 05 Januari 2022

Media Sosial	Subscriber	Followers	Following	Post
Youtube	358	-	-	-
Instagram	-	4089	130	741
Twitter	-	783	25	1257
Facebook	-	3406	-	20
TikTok	-	118	1	-

Sumber: Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan tabel sosial media diatas dapat dilihat angka penerima penyebarluasan informasi apabila dibandingkan dengan jumlah masyarakat Sumatera Barat yang tercatat pada BPS berjumlah 5. 580. 232 jiwa. Penyebaran informasi konten edukasi harus tersebar luas, untuk menghindari adanya hoax dikalangan masyarakat misalnya melalui internet, sekiranya 60% dari internal Provinsi Sumatera Barat khususnya kalangan usia sekolah baik SMP atau SMA mendapatkan edukasi terkait Narkotika.

Peranan komunikasi publik sangat berpengaruh untuk mengedukasi masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat. Tugas penyebarluasan informasi ini sendiri pada BNNP SUMBAR diambil alih oleh bidang humas, secara spesifik humas merupakan corong, apa yang terjadi masyarakat terkait instansi (Humas, 2019). Kinerja humas bisa dilihat dalam penggunaan media komunikasi dan informasi. Media saat ini menjadi hal yang sangat kuat, mereka menggunakan teknologi digital untuk menyebarkan informasi publik secara akurat.

Pentingnya komunikasi publik merupakan sebuah cara untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui berbagai bentuk media komunikasi. Hal ini dilakukan oleh suatu organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang dijadikan misi organisasi. Lalu dengan komunikasi tersebut diharapkan adanya khalayak memberikan *feedback* atau umpan balik, sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan organisasi (Sedarmayanti, 2018) .

Pengelolaan komunikasi publik merupakan hal yang penting dalam suatu satuan kerja. Implementasi kebijakan tentang pengelolaan komunikasi publik yang telah dibuat, sebagaimana proses komunikasi publik menjadi sarana penyampaian kebijakan yang ada, baik berupa penyampaian program maupun capaian edukasi yang akan disampaikan kepada masyarakat umum.

Salah satu program kerja bidang humas pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat ialah Kampanye Anti Narkoba. Pada kegiatan ini BNNP SUMBAR Menginformasikan P4GN yaitu pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan, dan peredaran gelap narkoba. Sosialisasi ini guna untuk upaya menghentikan penyebarluasan narkoba. Maka dilakukanlah pemilihan media untuk kampanye atau diseminasi informasi P4GN kepada masyarakat. Menurut Alfiati (2018) Pemilihan media kampanye terdapat tiga metode yaitu:

1. Non- elektronik, dengan iklan dimedia cetak, seperti koran, majalah, dan brosur.
2. Elektronik, misalnya melalui radio, TV, informasi media sosial.
3. Konvensional, berupa sosialisasi secara langsung turun ke lapangan.

Bersama adanya kampanye anti narkoba, BNNP SUMBAR juga mengarahkan bentuk pelyanan kepada masyarakat umum apabila menemukan penyalahgunaan narkoba yang ada di Sumatera Barat, seperti menghubungi pihak BNNP SUMBAR melalui media sosial, *contact person*, dan *website* resmi BNNP SUMBAR.

Konsep layanan merupakan bentuk capaian yang diperoleh dari suatu tujuan satuan kerja, dengan cara efektif dan efisien lewat pengawasan secara menyeluruh sumber daya satuan kerja dan perencanaan pengorganisasian suatu satuan kerja. Konsep ini sudah banyak diterapkan oleh berbagai organisasi untuk mengusahakan layanan yang terbaik. Dengan adanya konsep ini sangat membantu masyarakat dan Badan Narkotika Nasional untuk memberantas peredaran gelap narkoba.

Masyarakat juga memiliki suatu sistem kerja dan prosedur, dari otoritas dan saling membantu satu sama lainnya. Meliputi sistem pengawasan tingkah laku manusia dalam suatu lingkungan dan jaringan relasi sosial. Mengingat dalam besarnya angka peredaran narkoba saat ini masyarakat diharapkan untuk ikut mengambil andil dalam pemberantasan narkoba.

Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus terjamin keefektifan dan efesiansinya. Sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Maka pihak pelayanan harus mengoptimalkan pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk implementasi kebijakan proses komunikasi publik dan layanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional.

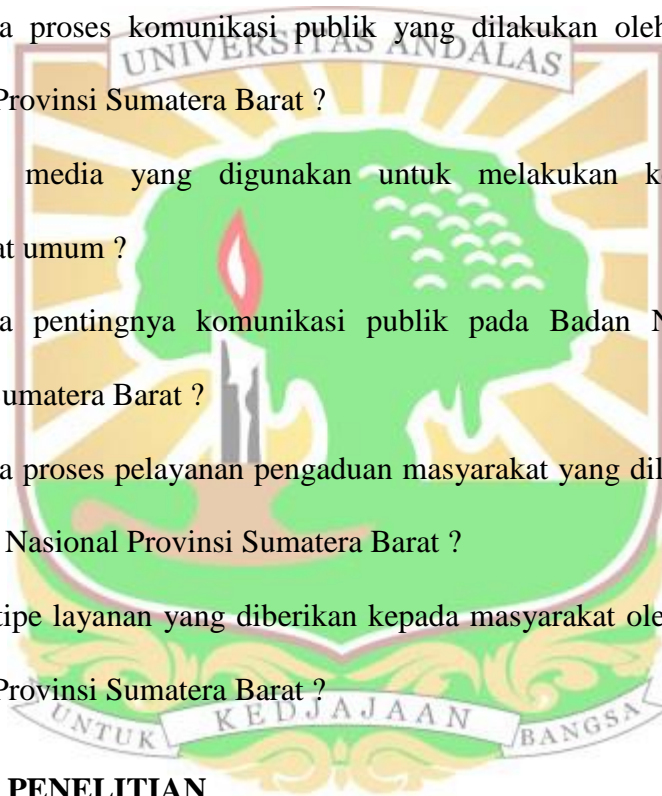
Berdasarkan penjelasan diatas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai komunikasi publik dan bagaimana layanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat. Sehingga penulis mengangkat judul “

Proses Komunikasi Publik dan Layanan Masyarakat Pada Satuan Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat” .

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat rumusan masalah :

1. Bagaimana proses komunikasi publik yang dilakukan oleh Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat ?
2. Apa saja media yang digunakan untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat umum ?
3. Bagaimana pentingnya komunikasi publik pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat ?
4. Bagaimana proses pelayanan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat ?
5. Apa saja tipe layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat ?



1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat tujuan penelitian :

1. Untuk mengetahui proses komunikasi publik pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

2. Untuk mengetahui apa saja media yang digunakan dalam komunikasi publik pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui pentingnya komunikasi publik pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui proses pelayanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.
5. Untuk mengetahui tipe- tipe layanan pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

1.4 METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat pada bulan Januari sampai dengan Maret 2022. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, kualitatif merupakan cara penelitian dengan memperoleh data deskriptif baik berupa tulisan maupun lisan (Subandi, 2011). Menggunakan cara deskriptif, deskriptif merupakan melihat suatu peristiwa kemudian dijadikan sebagai pusat perhatian dan diilustrasikan sebagaimana mestinya yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan memahami dokumen (Ayuningtias, 2017) yang tujuannya untuk membuat gambaran atau fakta- fakta terkait penelitian yang dilakukan melalui wawancara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer, sumber data yang didapatkan secara langsung disebut sebagai data primer (Titin, 2017). Menggunakan teknik analisa berikut:

- a. Reduksi data, yaitu cara untuk mempertegas ataupun membuat fokus terkait penelitian sehingga nantinya dapat menarik kesimpulan (Subandi, 2011).
- b. Sajian data, yaitu mendapatkan gambaran keseluruhan data pada tempat penelitian yang bersangkutan (Subandi, 2011).
- c. Penarikan kesimpulan, yaitu bentuk bahan yang telah dicek keakuratan dan validasinya (Subandi, 2011).

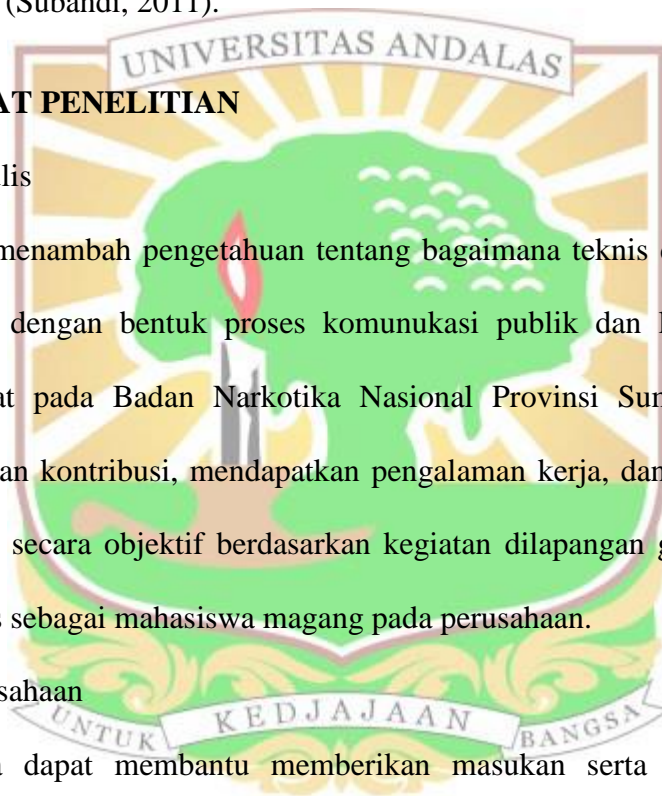
1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana teknis dalam menjalankan pekerjaan dengan bentuk proses komunikasi publik dan layanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat, serta memberikan kontribusi, mendapatkan pengalaman kerja, dan berani mengambil keputusan secara objektif berdasarkan kegiatan dilapangan guna meningkatkan kreativitas sebagai mahasiswa magang pada perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Semoga dapat membantu memberikan masukan serta arahan bagaimana bentuk proses komunikasi publik serta layanan pengaduan masyarakat, dan dapat membantu menjalankan tugas- tugas dalam hal komunikasi dan pelayanan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.



3. Bagi Universitas

Dapat menambah pengetahuan, relasi, serta literasi tentang bagaimana bentuk proses komunikasi publik dan layanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

1.6 KEGIATAN PENELITIAN

Kegiatan magang dilaksanakan pada bagian hubungan masyarakat Badan Narkotika Nasional selama 40 hari. Kegiatan ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung ke kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat dengan mengamati, mencatat, dan mencari tau apa saja kegiatan terkait dengan mekanisme proses komunikasi publik dan layanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional. Selanjutnya data juga akan diambil melalui wawancara, hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dari bagian hubungan masyarakat yang bertujuan untuk menciptakan penanganan demi mencapai target Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

1.7 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Sebagai salah satu syarat memperoleh Ahli Madya Program Studi DIII Administrasi Perkantoran, maka penulis berencana melaksanakan magang pada Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat, Kode Pos 25121. Magang akan dilaksanakan mulai dari 24 Januari 2022 sampai dengan tanggal 18 Maret 2022 sesuai dengan jam kantor dan telah disepakati oleh akademik kampus.

1.8 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan laporan magang ini memiliki lima bab penjelasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat magang, kegiatan magang, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang landasan teori terdapat beberapa pokok konsep dan teori pada penelitian. Pada bab ini setiap variabel dijelaskan dari sudut pandang konseptual. Bagian landasan teori mengaju pada teks, buku ajar dan jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

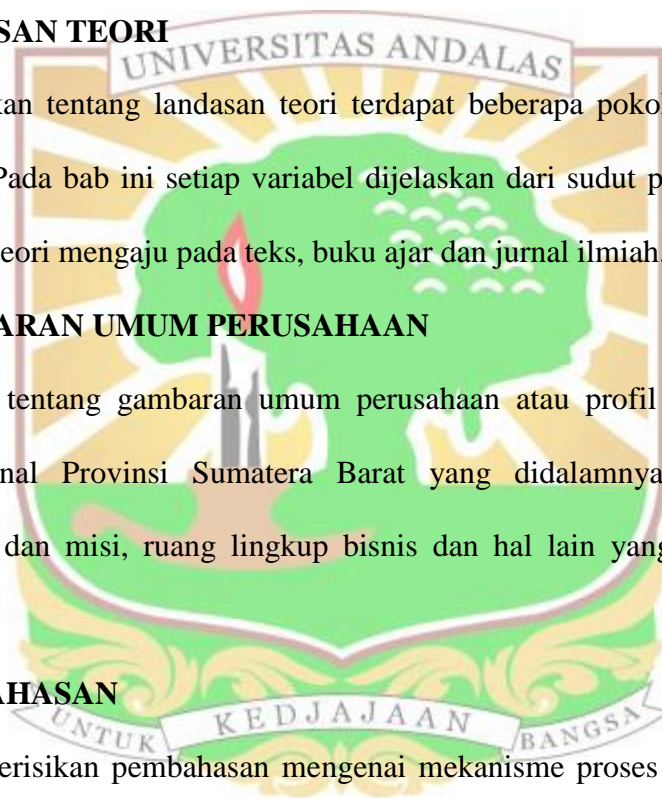
Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan atau profil perusahaan Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat yang didalamnya terdapat struktur manajemen, visi dan misi, ruang lingkup bisnis dan hal lain yang berkaitan dengan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai mekanisme proses komunikasi publik dan layanan pengaduan masyarakat pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan dan observasi dalam pelaksanaan magang yang terkait dengan mekanisme proses komunikasi publik dan



pelayanan pengaduan masyarakat pada satuan kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

