

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi sangatlah penting termasuk dalam kegiatan pengembangan program-program pemerintah. Komunikasi dalam pemerintahan merupakan proses penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan. Kebutuhan informasi masyarakat saat ini sudah tidak bisa dicegah karena sekarang Indonesia memang memasuki era keterbukaan informasi. Pada saat ini secara global sedang dalam masa pandemi Covid-19 yang terjadi pula di negara Indonesia yang juga membuat hambatan baru bagi seluruh sektor pemerintahan, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah diharuskan menyesuaikan segala kebijakan-kebijakan dengan keadaan normal baru (*new normal*) akibatnya banyak kebijakan yang harus diubah bahkan dihapuskan. Namun di sisi lain pihak penyelenggara pelayanan publik dituntut agar tetap dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan hak dan kewajiban pihak terkait.

Masalah yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini sekaligus menjadi tantangan dalam masa pandemi COVID-19. Keluhan-keluhan yang dirasakan masyarakat dapat berdampak kepada kinerja pemerintahan yang akan menghilangkan kepercayaan dari masyarakatnya. Oleh karena itu hasil evaluasi yang dilakukan dapat dijadikan acuan perbaikan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (*online*) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

Dalam proses pelaksanaannya manajemen berkerja melalui fungsi-fungsinya yaitu membuat perencanaan, pengorganisasian, pengendalian serta memimpin berbagai usaha dalam mencapai tujuan, sedangkan menurut Scott M Cutlip dalam bukunya *Effective Public Relations* bahwa manajemen komunikasi adalah proses timbal balik (resiprokal) pertukaran sinyal untuk memberi informasi, membujuk atau memberi perintah, berdasarkan makna yang sama dan dikondisikan oleh konteks hubungan para komunikator dan konteks sosialnya. Manajemen komunikasi lahir karena adanya tuntutan untuk menjembatani antara teoritis komunikasi dengan praktisi komunikasi. Para teoritis menghadapi keterbatasan dalam

mengaplikasikan pengetahuan yang dimilikinya. Sementara para praktisi komunikasi mengalami keterbatasan pada rujukan teoritis atau ilmu komunikasi.

Era sekarang adalah era pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, dan kota) dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi, membuat bentuk pelayanan publik khususnya dalam hal informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakatnya semakin berkembang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan keterbukaan informasi publik dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik secara *offline* maupun *online*. Kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat biasanya bisa diakses melalui media massa, akan tetapi ada juga yang tidak bisa diakses melalui media massa. Sehingga masyarakat dituntut untuk mencari informasi dengan berkunjung ke pusat informasi, pusat informasi disini yang dimaksudkan adalah kantor instansi yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan keterbukaan informasi tersebut biasanya jika memang bersentuhan secara langsung dengan instansi, maka akan berhubungan dengan yang namanya pelayanan informasi publik. Suatu pelayanan yang terbaik juga tidak bisa lepas dengan yang namanya proses komunikasi yang terjadi di dalamnya. Disamping itu juga, petugas atau individu dalam juga harus kredibel, karena petugas pemberi layanan adalah orang yang secara personal yang akan melayani publik.

Badan Standardisasi Nasional (BSN) Lembaga Pemerintah Non Departemen dengan tugas pokok mengembangkan dan membina kegiatan standardisasi di Indonesia. Badan ini menggantikan fungsi dari Dewan Standardisasi Nasional (DSN). Dalam melaksanakan tugasnya Badan Standardisasi Nasional berpedoman pada Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional. BSN menyediakan jasa informasi standardisasi yang meliputi layanan perpustakaan dan layanan informasi bidang standardisasi, diantaranya informasi tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) dan regulasi teknis, standar internasional, mancanegara dan hal lainnya terkait standardisasi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi di kalangan stakeholder standardisasi.

Bentuk layanan yang disediakan BSN diantaranya adalah layanan dokumen SNI, standar internasional dan standar mancanegara. Untuk layanan tersebut dikenakan tarif yang diatur dalam PP No. 62 Tahun 2007 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Layanan Informasi dan Perpustakaan sebagai media yang menjembatani komunikasi *stakeholder* BSN mengenai aktivitas-aktivitas yang terjadi di BSN, termasuk pengembangan standar, perlu secara konsisten menyampaikan

informasi terkini kepada *stakeholder* internal maupun eksternal. LITE adalah layanan terpadu yang diselenggarakan oleh BSN yang menyediakan layanan informasi standardisasi dan penelitian kesesuaian untuk mendukung industri dan perdagangan pendidikan dan pengembangan iptek.

Layanan informasi terpadu (LITE) bertujuan untuk penyampaian, pengelolaan, penyajian, pelayanan serta penyerbarluasan data atau informasi terkait SPK, dokumen SNI, informasi Akreditasi dan sertifikasi, Skema penilaian kesesuaian, pemberlakuan SNI secara wajib, barang berSNI maupun pengaduan masyarakat aplikasi integrasi sp4n lapor. Layanan informasi terpadu (LITE) dalam meningkatkan pelayanan publik terkait menyediakan informasi yang lebih baik dalam perkembangan manajemen komunikasi melalui fasilitas teknologi offline maupun online yang telah disediakan LITE, sebagai bentuk media manajemen komunikasi untuk berinteraksi mengenai pelayanan informasi publik yang interaktif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memperoleh informasi yang transparan.

LITE memperoleh penghargaan tahun 2019 berupa penghargaan yang diberikan oleh Kementerian PANRB kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) dalam Kementerian/Lembaga. Sebanyak 51 Kementerian/Lembaga yang memiliki UPP telah dievaluasi dalam rentang waktu bulan Mei sampai dengan Oktober 2019. Dari hasil evaluasi tersebut, Unit Layanan Informasi Terpadu (LITE) BSN dinilai telah memberikan pelayanan dengan baik. Penghargaan ini cukup penting karena dapat menjadi bahan evaluasi bagi BSN untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik. BSN harus dapat menangkap kebutuhan publik, baik dengan melakukan riset atau berdasarkan survei, untuk meningkatkan layanan yang diberikan. BSN harus bisa menangkap isu-isu perkembangan teknologi untuk diaplikasikan dalam pelayanan masyarakat. Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB, menuturkan, Indeks Pelayanan Publik didasarkan atas beberapa instrumen. Ada 6 aspek yang menjadi indikator penilaian. Aspek-aspek tersebut adalah kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem Informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi. Selain 6 aspek tersebut, prinsip-prinsip keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, dan aksesibilitas juga turut menjadi indikator penilaian. Secara umum, nilai Indeks Pelayanan Publik Unit Penyelenggara Pelayanan pada Kementerian/Lembaga Tahun 2019 adalah 3,85 atau dalam kategori Baik. Diharapkan, penerima penghargaan ini dapat menjadi role model bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Instansi Pemerintah lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada masa pandemi ini LITE memperkuat layanan daring untuk mengoptimalkan layanan kepada masyarakat. Seperti menyediakan fasilitas

berbasis *online* seperti aplikasi yang secara umum dapat di unduh di playstore dan dapat mengakses melalui website [www.bsn.go.id](http://www.bsn.go.id) untuk melakukan pendaftaran, penelusuran informasi standardisasi, dan mengunggah dokumen seperti dokumen SNI dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Masyarakat yang mengurus pemesanan standar tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan.

Dalam rangka merealisasikan tugas pokok dan fungsi tersebut, salah satu kegiatan yang dilakukan adalah pelayanan publik, utamanya terkait pemenuhan kebutuhan informasi standardisasi bagi masyarakat yang disebut sebagai Layanan Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (selanjutnya disebut Layanan Informasi SPK). Bentuk pelayanan yang diberikan berupa layanan konsultasi, penyediaan dokumen standar baik SNI maupun standar internasional serta layanan sirkulasi koleksi perpustakaan.

Layanan tersebut diberikan secara *off-line* yaitu datang langsung ke Perpustakaan BSN dan juga online dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, seperti konsultasi dan pemesanan standar online (melalui aplikasi, telepon dan *e-mail*) serta pemanfaatan portal repositori Perpustakaan BSN. Dalam rangka memberikan ketersediaan dan kemudahan akses bagi masyarakat, semua layanan tersebut dilaksanakan secara terintegrasi melalui Layanan Informasi Terpadu BSN (LITe BSN).

Proses komunikasi yang terjadi dalam suatu pelayanan haruslah berjalan efektif, supaya pelayanan juga bisa efektif dan dapat memuaskan masyarakat yang minta pelayanan memuaskan. Sehingga petugas pemberi layanan informasi harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain khususnya dalam pelayanan informasi publik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Manajemen Komunikasi Pelayanan Informasi Publik melalui Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional?**

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin didapatkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menjelaskan proses *Fact Finding* dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional
2. Menjelaskan proses *Planning* dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional

3. Menjelaskan proses *Communicating* dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITE) pada Badan Standardisasi Nasional
4. Menjelaskan proses *Evaluating* dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITE) pada Badan Standardisasi Nasional

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian, maka penelitian ini diarahkan untuk dapat memberikan manfaat secara teoretis, dan praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambahkan informasi akademis bagi pengembangan ilmu komunikasi, demikian pula, dapat menambah keberagaman keilmuan dan pengetahuan yang berkaitan dengan kajian komunikasi pada umumnya, terutama pada manajemen komunikasi khususnya pada manajemen komunikasi dalam pelayanan informasi publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk sebagai masukan atau gambaran terkait manajemen komunikasi yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITE) pada Badan Standardisasi Nasional dalam penyediaan informasi dalam melakukan pelayanan informasi publik. Serta dapat memberikan wawasan mengenai penggunaan teknologi online dalam ruang lingkup pelayanan publik dalam mewujudkan kepuasan pelayanan informasi publik.