

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota-kota besar yang ada di Indonesia saat ini telah banyak terjadi perubahan dan kemajuan baik dalam bidang politik, sosial budaya, ekonomi, maupun transportasi yang juga berdampak pada perubahan manusia. Seperti yang terlihat bahwa setiap masyarakat selalu mengalami perubahan-perubahan yang pada awalnya masyarakat masih tradisional berubah menjadi lebih modern, hal ini disebabkan oleh adanya pembangunan dan perkembangan transportasi. Transportasi merupakan suatu hal yang penting di dalam kehidupan masyarakat. Transportasi menjadi penting karena dengan adanya sarana transportasi masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan aktivitas sehari-hari (Sianipar, 2019).

Oleh karena itu transportasi telah menjadi kebutuhan primer bagi setiap orang. Adapun sebagaimana peran pemerintah dalam mengupayakan angkutan umum diatur dalam UU No.22 Tahun 2009. Dalam era modern ini, pelayanan publik bukan hanya tentang menyediakan layanan, tetapi juga tentang bagaimana mengkomunikasikan manfaat dan nilai dari layanan tersebut kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah aspek penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik (PRADAN, 2018).

Salah satu tantangan dalam pelayanan publik adalah bagaimana mengkomunikasikan layanan yang ada kepada masyarakat agar mereka tertarik dan termotivasi untuk menggunakannya. Perkembangan transportasi yang dulunya sederhana seperti sepeda, becak dan lain-lain telah berubah menjadi transportasi yang lebih maju dan modern, dimana fasilitas sarana dan prasarana transportasi tersebut semakin canggih baik itu transportasi darat, laut, dan udara.

Berdasarkan uraian di atas maka transportasi adalah salah satu hal yang penting dalam

kehidupan masyarakat dimana tingkat mobilitas masyarakat kota lebih tinggi sehingga masyarakat kota tentunya membutuhkan transportasi yang jauh lebih efisien. Salah satu contoh layanan publik yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan mobilitas dan kenyamanan masyarakat perkotaan adalah Light Rail Transit (LRT). LRT bukan hanya sekadar moda transportasi, tetapi juga sebuah solusiberkelanjutan untuk mengatasi masalah kemacetan, mengurangi polusi udara, dan mempercepat konektivitas dalam kota (Kusuma, 2021).

Pelayanan publik adalah aspek penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik. Salah satu tantangan dalam pelayanan publik adalah bagaimana mengkomunikasikan layanan yang ada kepada masyarakat agar mereka tertarik dan termotivasi untuk menggunakannya. Penting bagi pemerintah dan institusi terkait untuk memahami bahwa kesuksesan pengenalan layanan LRT tidak hanya bergantung pada infrastruktur fisik semata.

Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk membawa masyarakat memahami manfaat dan keunggulan yang ditawarkan oleh LRT. Banyak masyarakat dalam pelayanan publik merupakan fondasi penting dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah atau lembaga pelayanan dengan masyarakat. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi yang telah disebutkan di atas, pelayanan publik dapat lebih responsif, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara lebih baik (Subagya, 2022).

Komunikasi yang baik dapat membantu memperkenalkan LRT sebagai alternatif transportasi yang efisien dan nyaman. Masyarakat mungkin memiliki pertanyaan atau kekhawatiran terkait penggunaan LRT, seperti biaya, jadwal, dan keamanan. Komunikasi yang jelas dan akurat dapat membantu menghapus ketidakpastian ini. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan

untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki aspek dimensional, oleh karena itu dalam pembahasan dan menerapkan strategi pelaksanaannya tidak dapat hanya didasarkan pada satu aspek saja, misalnya hanya aspek ekonomi atau aspek politik. Pendekatannya harus terintegrasi melingkupi aspek lainnya, seperti aspek sosial budaya, kondisi geografis dan aspek hukum/peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik mencakup penyelenggaraan public good dan public regulation. Public Good, berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, barang dan jasa, termasuk pelayanandasar atau inti (core public services) yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintah pusat/ pemerintah daerah (Pambudi, 2020).

Perlu diketahui bahwa public regulation berkaitan dengan pembentukan peraturan perundang-undangann dan kebijakan dalam kerangka menciptakan ketentraman dan ketertiban. Menurut Undangundang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Edi, 2020).

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk.

Memang sampai saat ini gambaran buruk pelayanan publik tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan gambaran buruk yang paling mudah dirasakan adalah kegagalan atau keengganan perangkat untuk membangun korespondensi yang baik dengan masyarakat setempat/ publik yang harus dilayani. Korespondensi bantuan masyarakat tidak boleh hanya dilakukan dengan sungguh- sungguh selama masa kerja saja, tetapi harus dilakukan secara terus-menerus bersamaan dengan kegiatan bantuan masyarakat itu sendiri. Korespondensi bantuan publik yang dibuat secara menyeluruh harus memiliki aspek yang berbeda, tidak hanya kemampuan komunikator untuk menyampaikan pesan bantuan terbuka, tetapi lebih dari itu adalah sarana yang dapat digunakan semua komponen atau elemen dalam korespondensi manajemen siang bolong. seperti yang diharapkan. Selain semboyan, namun tentunya sebuah kenyataan yang harus diakui, secara nyata. Sehingga dengan adanya korespondensi secara terbuka memberikan manfaat bukan sekedar cara berbicara atau “simbolisme”. Namun, agar semua pelayanan publik menjadi sama atau lebih berkualitas dari era-era sebelumnya, maka harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat dan zaman. (Arminda, 2020).

Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selama ini, aparatur dalam organisasi publik lebih banyak bertindak sebagai pangreh praja. Pangreh praja, menurut Rudini, adalah orang yang bertugas memimpin rakyat tetapi dengan kekuasaan belaka. Pelayanan publik sebagai bagian dari kehidupan komunikasi menemukan urgensinya untuk membangun etika di dalamnya (PRADAN, 2018).

Pelayanan publik dan ruang publik bukan sekadar tempat-tempat nyata yang diketahui oleh orang awam, tetapi juga merupakan substansi dengan aspek-aspek yang luas. Budaya, cara hidup, interaksi, dan lanskap politik lainnya adalah contohnya. Saat ini, masalah membaca dengan teliti komponen-komponen korespondensi, khususnya moral korespondensi merupakan hal yang vital dan penting. Moral korespondensi senantiasa dihadapkan pada persoalan yang campur aduk antara peluang artikulasi dankewajiban terkait bantuan publik.

Di satu sisi, negara diharapkan melakukan intervensi secara moderat untuk memastikan kebebasan berekspresi dalam teka-teki ini (baca; kebebasan pers), karenahanya dengan cara inilah otoritas publik menunjukkan keseriusan mereka dalam mempertahankan nilai-nilai demokrasi. Kemudian lagi, negara berkewajiban untuk memastikan publik lebih benar daripada salah untuk menangani data, termasuk melindungi orang-orang yang lemah dari kontrol atau jarak yang menimbulkan kekeliruan atau kebingungan karena elaborasi data yang tidak dapat dipercaya.

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/ warga negara kepada penyelenggara pelayanan publik.

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah komunikasi pelayanan publik dalam mempersuasi minat masyarakat untuk menggunakan LRT (Light Rail Transit) bisa melibatkan beberapa aspek yang memengaruhi efektivitas kampanye atau upaya persuasi. Beberapa masalah yang mungkin terjadi adalah:

1. Kurang tau-nya pihak LRT faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan transportasi LRT
2. Persaingan mode transportasi lain lebih nyaman dan praktis

1.3. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka penelitian mengambil dan menentukan masalah pokok yang akan di bahas yaitu Bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam persuasi minat masyarakat untuk menggunakan LRT.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas , tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam persuasi minat masyarakat untuk menggunakan LRT.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini di harapkan mendapatkan manfaat baik untuk penulis instansi yang terkait dan bagi para pembaca, Adapun manfaat yang akan di dapat antaralain :

A. Manfaat teoritis

1. Partisipasi dalam pengembangan teori tentang komunikasi pelayanan publik
2. Meningkatkan pemahaman teoritis tentang komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan metode cara mempersuasi
3. Meningkatkan pemahaman teoritis tentang strategi minat masyarakat terhadap transportasi

B. Manfaat praktis pengelola LRT (Light Rail Transit) Palembang

1. Membantu pimpinan LRT (Light Rail Transit) Palembang meningkatkan gaya tarik untuk masyarakat memakai transportasi umum yaitu LRT

2. Memberikan informasi yang bermanfaat kepada pengelola LRT (Light Rail Transit) Palembang untuk meningkatkan pelayanan dan menjaga citra positif di mata masyarakat
3. Memberikan rekomendasi strategi untuk mengajak , membujuk masyarakat menggunakan LRT (Light Rail Transit) Palembang mencapai tujuan pengeloan nya

C. Manfaat praktis untuk masyarakat

1. Peningkatan keterlibatan masyarakat dalam memakai transportasi LRT (Light Rail Transit) Palembang melalui komunikasi pelayanan yang baik.
2. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat untuk menggunakan LRT (Light Rail Transit) Palembang dan mendapatkan pelayanan yang lebih baik.
3. Meningkatkan keterbukaan dan transparansi pengelolaan LRT (Light Rail Transit) Palembang kepada masyarakat melalui berkomunikasi dengan masyarakat secara baik dan hal yang menarik.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok dan tujuan penelitian yang ingin di bahas, maka penelitian dan hanya membahas mengenai tentang komunikasi pelayanan publik dalam memperuasi minat masyarakat untuk menggunakan LRT.