

# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR

Oleh:

**Muh. Zulkifli Tahir**

Universitas Indonesia Timur Makassar

Alamat: JL. Monumen Emmy Saelan, Tidung, Kec. Rappocini, Kota Makassar,  
Sulawesi Selatan (90222)

Korespondensi Penulis: [muhzulkifli24@gmail.com](mailto:muhzulkifli24@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to find out: 1) Service communication at the Makassar Vocational and Productivity Training Center. 2) What factors support and inhibit communication at the Ready to Work Kiosk Service at the Makassar Vocational and Productivity Training Center. The research method used is qualitative descriptive research. The research results show 1) These factors complement each other and provide a solid foundation for maintaining the quality and effectiveness of service at ready-to-work kiosks at BBPVP Makassar. Awareness, rules, organization, employee skills and facilities are integral components in creating quality public services that are responsive to community needs. In this context, investment and attention to all these factors are very important to achieve the goal of optimal service delivery. 2) This inhibiting factor highlights the importance of socialization and education in understanding the public regarding technological developments, especially in the context of online registration and the use of ready-to-work applications. Efforts made by training institutions and related parties must be focused on understanding technology and increasing digital literacy to reduce access barriers and increase service effectiveness. Strengthening people's knowledge will open the door to more opportunities, increase efficiency in job searches,*

# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR

*and support sustainable career development. Thus, BBPVP Makassar has a solid framework for managing healthy and productive work relationships.*

**Keywords:** *service, Productivity, BBPVP*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Komunikasi pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar 2) Faktor apa saja yang mendukung dan penghambat komunikasi pada Pelayanan Kios Siap Kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar. Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan 1) Faktor tersebut saling melengkapi dan memberikan fondasi yang kokoh untuk menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan pada kios siap kerja di BBPVP Makassar. Kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan pegawai, dan sarana merupakan komponen integral dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, investasi dan perhatian terhadap semua faktor tersebut sangat penting untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan yang optimal. 2) Faktor penghambat ini menyoroti pentingnya sosialisasi dan edukasi dalam memahamkan masyarakat terhadap perkembangan teknologi, terutama dalam konteks pendaftaran online dan penggunaan aplikasi siap kerja. Upaya yang dilakukan oleh lembaga pelatihan dan pihak terkait harus difokuskan pada pemahaman teknologi dan peningkatan literasi digital untuk mengurangi hambatan akses dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Penguatan pengetahuan masyarakat akan membuka pintu lebih banyak peluang, meningkatkan efisiensi dalam pencarian pekerjaan, dan mendukung pengembangan karier yang berkelanjutan. Dengan demikian, BBPVP Makassar memiliki kerangka kerja yang solid untuk mengelola hubungan kerja yang sehat dan produktif.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Produktivitas, BBPVP

## LATAR BELAKANG

Sebagai makhluk sosial, setiap orang yang hidup dalam suatu kelompok masyarakat, dalam menjalani aktivitas kesehariannya sejak ia bangun tidur di pagi hari hingga tidur kembali pada malam harinya senantiasa terlibat dalam kegiatan komunikasi. Hal mana dilakukan sebagai konsekuensi dari hubungan sosialnya melalui interaksi dengan orang-orang yang ada di sekitarnya. Bila kita amati lebih teliti mengenai aktivitas

manusia dalam menjalani kehidupan kesehariannya itu, maka sebagian besar diisi dengan kegiatan berkomunikasi, mulai dari mengobrol, membaca koran, mendengarkan radio, menonton televisi atau bioskop, dan sebagainya. Ini membuktikan bahwa, dalam tatanan kehidupan sosial manusia, komunikasi telah menjadi jantung kehidupan (Anindhita et al., 2016). Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang ada.”

Maraknya tanggapan mengenai pelayanan publik yang dapat kita temui melalui media massa seperti TV, Koran, Internet dan lain-lain yakni tentang citra negatif maupun rendahnya kualitas pelayanan publik. Misal dikoran, tercetus cibiran dan keluhan mengenai pelayanan publik. Yang sering dikeluhkan masyarakat dalam pelayanan publik yakni terjadinya peristiwa pungli atau penarikan dana diluar aturan atau ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah, kualitas layanan, terjadinya korupsi, petugas yang kurang tangkas, banyaknya meja yang harus dilewati dsan sebagainya (Hadiwijaya, 2018).

Pelayanan publik merupakan suatu tugas penting yang kehadirannya tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab hampir dipastikan semua sektor akan terjadi dampak kemacetan jika terjadi stagnasi pada komponen pelayanan, oleh karena itu perlu ada percanaan dan formulasi untuk standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan wewenang pemerintah pusat yang diberikan kepada pemerintah daerah berpendapat bahwa pelayanan publik adalah Pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang (Handayani & Suryani, 2019).

Seiring perkembangannya, teknologi informasi dan komunikasi memberikan sumbangan penting dalam membantu membuat perencanaan dan melakukan pengawasan serta membuat keputusan secara efektif dan efisien. Terlebih lagi, Teknologi informasi merupakan enabler dalam sebuah organisasi, yaitu dapat menjadi model komunikasi

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

pelayanan yang berbasis Teknologi. Komunikasi yang baik antara berbagai profesi juga penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, efektif dan efisien.

Komunikasi pada hakekatnya merupakan proses penyebaran dan pertukaran informasi berupa pesan, di dalam maupun di luar organisasi atau lembaga pemerintahan atau kepada masyarakat. Melalui komunikasi pemerintahan, maka eksekutif pemerintah bertukar dan membagi informasi dengan yang lain, yaitu dengan legislatif, dengan staf, dan dengan masyarakat.

Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi pelayanan publik tidak hanya retorika, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Beberapa alasan kegiatan komunikasi pelayanan publik harus dilakukan oleh aparatur pemerintah. Pertama memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban yang menjadi dasar terbentuknya peluang bagi lembaga dalam menunjukkan kredibilitasnya

Pemanfaatan teknologi dalam bidang komunikasi bagi pelayan kios siap kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar adalah langkah inovatif yang memajukan layanan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja. Dengan adopsi teknologi, pelayanan menjadi lebih efisien dan terjangkau, memberikan dampak positif pada peserta dan peningkatan produktivitas di Makassar.

Dalam komunikasi pelayanan publik sudah seharusnya aparatur pemerintah bertindak dan berperan sebagai komunikator publik yang empatik, maka aparatur merupakan sumber, pengirim atau pihak yang mengambil prakarsa untuk berkomunikasi dengan publik/masyarakat. Aparaturlah yang menetapkan peranan dari seluruh unsur proses komunikasi pelayanan publik, dengan demikian aparatur harus mampu mengembangkan diri sebagai penyebar pesan, memilih media, menganalisis audiensi/publik agar pesan-pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi publik

Pelayan kios siap kerja sekarang dapat memanfaatkan aplikasi mobile, platform daring, dan perangkat lunak khusus untuk berkomunikasi dengan peserta. Hal ini memungkinkan pelayan untuk memberikan panduan, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi secara cepat dan akurat. Peserta dapat dengan mudah mengakses sumber daya pelatihan dan materi yang relevan melalui perangkat mereka, meningkatkan kualitas pengalaman pelatihan. Selain itu, teknologi memungkinkan pemantauan jarak jauh terhadap kemajuan peserta. Pelayan dapat melacak perkembangan peserta,

memberikan umpan balik, dan menyesuaikan rencana pelatihan sesuai kebutuhan individu. Hal ini membantu memastikan bahwa peserta mendapatkan bimbingan yang sesuai dengan tujuan karir mereka, meningkatkan peluang sukses dalam dunia kerja.

Pemanfaatan teknologi juga memungkinkan penyedia pelatihan untuk mengatur sesi pelatihan daring, webinar, dan lokakarya virtual. Ini memberikan fleksibilitas kepada peserta untuk mengikuti pelatihan tanpa harus hadir fisik di lokasi pelatihan, yang sangat relevan dalam situasi pandemi seperti sekarang. Secara keseluruhan, pemanfaatan teknologi dalam komunikasi pelayan kios siap kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar telah membawa perubahan positif dalam peningkatan kualitas layanan, aksesibilitas, dan produktivitas peserta pelatihan. Dengan terus menggali potensi teknologi ini, diharapkan bahwa Makassar akan semakin siap menghadapi tantangan dan kesempatan di pasar kerja yang terus berubah.

Menyiapkan instrumen dalam mewujudkan komunikasi pelayanan kepada masyarakat harus terus dioptimalkan. Oleh karena itu dengan adanya kios siap kerja di BBPVP Makassar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan informasi. Oleh karena itu penulis ingin menuangkan ke dalam skripsi yang berjudul “Analisis Komunikasi Pada Pelayanan Kios Siap Kerja Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas Makassar”.

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka peneliti memfokuskan pada. Bagaimana Proses Komunikasi dalam pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat komunikasi pada Pelayanan Kios Siap Kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar. Adapun Tujuan Penelitian ini yaitu. Untuk mengetahui bentuk komunikasi Pelayanan Kios Siap Kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Komunikasi**

#### **1. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Manusia saling berhubungan satu sama lainnya. Baik dalam kehidupan sehari – hari, ditempat kerja, dalam masyarakat

# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR

atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak dapat terlibat dengan kata lain komunikasi merupakan prasyarat dalam kehidupan manusia yang mendasar, mendasar karena komunikasi merupakan sarana untuk mendapatkan kebutuhannya (Alhidayatullah, 2022).

Untuk memperjelas pengertian komunikasi, maka penulis menguraikan pengertian komunikasi menurut beberapa ahli. Menurut (Effendy, 2000: 6) dilihat dari sisi etimologi komunikasi yang dalam bahasa Inggrisnya, ‘*communication*’, berasal dari kata latin ‘*communicatio*’ yang berasal dari sumber kata komunis yang berarti sama. Sama dalam artian, sama makna sehingga pengertian komunikasi minimal harus mengandung kesamaan makna diantara dua pihak yang terlibat. Sedangkan menurut (Ruslan, 2008: 7) dalam bukunya Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi menyatakan bahwa: Pengertian komunikasi itu sendiri berasal dari perkataan bahasa latin *communication* yang berarti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran”. Jadi secara garis besarnya, dalam suatu proses komunikasi haruslah terdapat unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran atau pengertian antara komunikator (penyebarkan pesan dan komunikasikan penerima pesan”. Komponen – komponen komunikasi, meliputi unsur – unsur :

- 1) “Komunikator”, yakni orang yang mengirimkan atau menyampaikan pesan (*message*).
- 2) Pesan (*message*), yaitu ide, informasi, berita, opini, dan lain – lain.
- 3) Saluran (*channel* atau *media*) adalah alat yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesan.
- 4) Komunikan, yaitu orang yang menerima pesan.
- 5) Efek, yaitu pengaruh dari proses atau kegiatan komunikasi yang dilakukan komunikator kepada komunikan (Effendy, 2000: 10).

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses sederhana seperti yang dijelaskan oleh Harold Laswell dalam sebuah model komunikasi. “Who says what in which channel to whom with what effect” yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa?

Menurut Formula dari Laswell yang dikutip oleh (Effendy, 2000: 10) dalam buku Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek bahwa komunikasi memiliki beberapa unsur, yakni:

- 1) Komunikator

- 2) *Sender* / Pengirim
- 3) *Message* / Pesan
- 4) *Channel* / Media
- 5) *Receiver* / Penerima
- 6) *Feedback* / Efek

## **2. Tujuan Komunikasi**

Pada umumnya humas merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh goodwill, kepercayaan saling pengertian (*mutual understanding*), menciptakan keuntungan bersama, dan menciptakan citra yang baik bagi publik atau masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, kegiatan humas harus diarahkan kepada upaya membina hubungan baik dengan publik-publik yang berkepentingan (Cutlip, Center dan Broom, 2007: 4)

Namun, tujuan utama public relations adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu ataupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, serta persepsi, sikap, dan opininya terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan (Khainuddin et al., 2019).

Menurut Frank Jefkins dalam buku *Komunikasi & Public Relations* menyebutkan tujuan dari *Public Relations*, diantaranya:

- 1) Mengubah citra umum dimata masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan perusahaan.
- 2) Meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai.
- 3) Menyebarluaskan cerita sukses yang telah dicapai perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapat pengakuan.
- 4) Memperbaiki hubungan antara perusahaan dan masyarakatnya, berkaitan dengan terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan ancaman, kesangsian atau salah paham di kalangan masyarakat terhadap niat baik perusahaan (Jefkins, 2004: 54).

Tujuan dari *Public Relations*, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa tujuan dari Public Relations adalah untuk mempengaruhi opini publik terhadap perusahaan sehingga terciptanya sebuah citra positif dan segala bentuk informasi dapat disampaikan kepada publik dengan baik (Maryana, 2016).

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

Proses Komunikasi Proses komunikasi pada hakikatnya ialah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Menurut (Effendy, 2000: 12) bahwa proses komunikasi ada dua, yaitu:

## a) Proses Komunikasi Secara Primer

Adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) tertentu sebagai media. Seperti: bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lainnya yang secara langsung ‘menerjemahkan’ pikiran / perasaan komunikator kepada komunikan. Bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi primer, karena mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain baik dalam bentuk ide, opini, informasi mengenai hal – hal konkret maupun abstrak (Muhtarom et al., 2022)

## b) Proses Komunikasi Sekunder

Adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat / sarana media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Komunikator menggunakan media kedua karena komunikan sebagai sasarannya berlokasi sangat jauh atau jumlahnya banyak, media yang digunakan adalah surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan lainnya sebagai media kedua.

Komunikasi teknis didefinisikan sebagai proses penyampaian informasi teknis melalui tulisan, verbal atau media lain untuk kalangan tertentu. Produk/ deliverables dari kegiatan komunikasi teknis dapat berupa tulisan atau video. Keluarnya antara lain berbentuk online help, user manual, manual teknis, spesifikasi sebuah produk, white paper, manual proses, artikel untuk jurnal, serta laporan teknis lainnya (Nurmaliyati et al., 2022). Komunikasi persuasif adalah suatu komunikasi yang dibangun untuk memberikan pelayanan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan, dimana masing – masing pihak dapat menerima suatu keadaan untuk informasi tersebut dengan tanpa perasaan terpaksa.

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Kegiatan pelayanan memiliki peran penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan

sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011 : 11), “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Kegiatan pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain untuk memberikan suatu kepuasan terhadap orang tersebut. Menurut Kotler dalam Sinambela, (2006 : 4) menyatakan bahwa,

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2006 : 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil kerja melayani.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Winarsih (2005 : 2) juga menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Hasil dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan (Prasetya et al., 2013).

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996), pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses, dan performansi. Pelayanan merupakan kegiatan yang diarahkan pada kepastian bahwa produk ditangani untuk memperoleh kemampuan yang maksimal, termasuk respon waktu dan ketersediaan (Armistead dan Clark, 1996). Pelayanan merupakan kegiatan, keuntungan, atau kepuasan yang ditawarkan pada saat penjualan, secara esensial tidak terlihat dan tidak terasa, dan tidak menghasilkan kepemilikan atas hal apapun (Kotler dan

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

Armstrong, 1993). Sugiarto (1999) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah yang berkualitas.

Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan sifat dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan (Kotler dan Armstrong, 1994). Kualitas atau mutu merupakan keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan (Goetsch dan David, 2002). Armistead dan Clark (1996) mendefinisikan mutu atau kualitas sebagai kesesuaian kepentingan dengan harapan pelanggan atau keseluruhan bentuk dan karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dijanjikan. Untuk menjaga citra perusahaan dan memuaskan para pelanggannya, perusahaan sebaiknya menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah performansi karyawan dalam menyajikan produk atau jasa sesuai dengan standar dan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut yang dipengaruhi oleh perilaku karyawan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Sutriani & Hamdiah, 2022).

## **2. Azas-azas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan. Azas-azas pelayanan publik menurut Mahmudi (2015 : 224) sebagai berikut:

### **a) Transparansi**

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### **b) Akuntabilitas**

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **3. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Proses dalam kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2016 : 40), unsur-unsur tersebut antara lain:

a) Sistem,

Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b) Personil

Terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c) Sarana dan prasarana

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

Pelayanan publik memerlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d) Masyarakat sebagai pelanggan

Pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Pelayanan publik yang baik akan tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir dalam Kuswati, (2013 : 16-18) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a) Tersedianya karyawan yang baik

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir

Ketika menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggung jawab dari pemberi layanan.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Ketika melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

e) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja (Taufik, 2018).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik meliputi sistem, prosedur, metode, personil, sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan telah memenuhi unsur-unsur tersebut diharapkan akan mencapai tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

### **C. Analisis**

Menurut Hanjoyo Bono Nimpuno (2014:44) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab, musabab, duduk perkaranya, dsb); penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2014:200) analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuai yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya. Berdasarkan definisi tersebut yang dimaksud dengan analisis dalam penelitian dikaitkan dengan pengaruh perawatan kapal adalah penguraian suatu pokok masalah terkait dengan kinerja operasional kapal yang ada di PT. Cipta Samudera Shipping Line Surabaya menjadi suatu bagian-bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau tanda tiap bagian, kemudian hubungan satu sama lain serta fungsi masing-masing bagian untuk memperoleh pemahaman arti keseluruhan. Secara Umum berikut adalah tujuan dan fungsi Analisis:

1. Analisis berfungsi untuk menguraikan sesuatu menjadi komponen-komponen kecil yang diketahui hubungan-hubungannya. Kemudian uraian komponen tersebut dapat lebih mudah dipahami, baik setiap bagiannya maupun secara keseluruhan.

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

2. Analisis bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih mendetail mengenai suatu hal. Pemahaman tersebut nantinya dapat dijelaskan kepada publik. Sehingga publik mendapatkan informasi bermanfaat dari analisis tersebut.
3. Analisis juga memiliki fungsi dan tujuan untuk menentukan keputusan. Yang dimaksud dalam hal ini adalah pengambilan keputusan berdasarkan dugaan, teori, atau prediksi dari sesuatu yang sebelumnya telah dipahami dengan metode analisis.

Pemahaman mendalam tentang suatu hal tak mungkin bisa diperoleh dengan cara mudah. Oleh karena itu, analisis akan membutuhkan langkah-langkah sistematis dalam pelaksanaannya. Penjabaran pada poin-poin di atas telah menjelaskan langkah yang dimaksud secara singkat. Langkah pertama adalah mengumpulkan data-data penting sesuai topik yang dianalisis. Lalu memeriksa data, mengidentifikasi, dan mencatatnya menurut klasifikasi tertentu. Hasilnya kemudian diuji ulang untuk mencari tahu kualitas, identifikasi, dan pencatatan data. Selanjutnya, data yang telah teruji disampaikan dalam bentuk yang mudah dipahami, biasanya berupa tabel atau diagram. Setelah itu, baru bisa diperoleh kesimpulan, teori, atau prediksi yang masih harus diuji kembali agar diketahui tingkat kebenaran.

## **D. Kios Siap Kerja**

### **1. Pengertian Kios Siap Kerja**

Layanan siap kerja merupakan branding baru dari Kementerian Ketenagakerjaan dengan melakukan penyempurnaan di berbagai segi dari Siap kerja. Transformasi organisasi maupun transformasi digital selalu dibutuhkan untuk lebih meningkatkan nilai kebermanfaatan terhadap stakeholder. Unit kerja Pusat Pasar Kerja, Aplikasi Siap Kerja merupakan contoh hasil transformasi yang telah dilakukan di Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker) RI.

Siap kerja adalah ekosistem digital yang menjadi platform bagi segala jenis layanan publik dan aktivitas bidang ketenagakerjaan baik di pusat maupun di daerah. Aplikasi ini hadir untuk memfasilitasi, mempersiapkan, mematangkan dan memberi peluang masyarakat agar dapat mewujudkan efektivitas dan kapabilitas dalam bidang ketenagakerjaan.

Menurut Tyagi (2001), model perubahan pada suatu perusahaan merupakan model perubahan sistem yang lebih menekankan pada *agent of change* (agen perubahan)

atau yang disebut fasilitator dalam mengelola perubahan; sedangkan dalam tahap implementasi, model perubahan ini menekankan pentingnya *transition management*. Ada layanan digital SIAP kerja itu terintegrasi pada empat pelayanan ketenagakerjaan secara digital yaitu :

- a) *Skillhub* merupakan sebuah pelayanan yang mengkhususkan pada peningkatan kompetensi angkatan kerja Indonesia agar makin tinggi dan memenuhi kriteria kebutuhan tenaga kerja baik dari sektor industri maupun lainnya. Adapun skillhub meliputi skilling, reskilling, dan upskilling.
- b) *Sertihub* adalah pelayanan sertifikasi ketenagakerjaan untuk standar kompetensi dengan kualitas yang terjamin untuk setiap pelatihan. Sertifikasi itu juga menjadi acuan baik untuk para pencari kerja dalam mengikuti pelatihan dan upskilling.
- c) *Karirhub* merupakan menghubungkan para pencari kerja dengan pemberi kerja. Portal itu diharapkan menjadi jembatan efektif dalam rangka link and match ketenagakerjaan kompeten dan bersertifikat dengan perusahaan yang membutuhkan calon pegawai.
- d) *Bizhub* untuk memberikan pelayanan kepada angkatan kerja yang mempunyai minat sebagai Tenaga Kerja Mandiri (TKM) dengan pelatihan bisnis, mentoring, jaringan usaha, dan pembiayaan modal usaha.

## **2. Implementasi perubahan Siap Kerja**

Layanan terakhir dari siap kerja adalah biz-hub. Layanan ini untuk memfasilitasi tenaga kerja mandiri dalam rangka program perluasan kesempatan kerja dengan ini maka siap kerja memberi kesempatan untuk masyarakat mempermudah dalam mendapatkan pekerjaan, untuk fasilitasi masyarakat untuk bekerja, memfasilitasi pengembangan skill dan sertifikasi yang diakui oleh nasional sebagai modal untuk memberikan kepercayaan kepada pemberi lapangan pekerjaan. Siap kerja bisa diakses di website “siap kerja.kemnaker.go.id” ataupun aplikasi android di mobile phone. Layanan ini mudah diakses oleh siapa saja dengan hanya menginput data nomor identitas penduduk dan no HP. Adapun tujuan Kemnaker menerapkan aplikasi siap kerja diantaranya:

1. Membangun dan mengembangkan ekosistem digital ketenagakerjaan sehingga membuka peluang yang lebih luas bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan ketenagakerjaan.

# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR

2. Mempermudah *stakeholder* (masyarakat, lembaga, perusahaan dan Kementerian atau Lembaga dalam menggunakan layanan ketenagakerjaan.
3. Dibangun dengan konsep *micro services*, dimana masing - masing layanan saling terintegrasi dan sekaligus mewujudkan satu data.
4. Menerapkan *Single Sign On (SSO)* pada semua layanan, sehingga *stakeholder* hanya cukup mempunyai satu akun dan satu kali login untuk mengakses semua layanan yang ada.

Dengan adanya aplikasi ini didukung dengan unit kerja Pusat Pasar Kerja dan KIOS SIAP Kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas diharapkan mampu melayani link and match ketenagakerjaan di seluruh wilayah Indonesia. Pelayanan satu data yang saling terintegrasi akan mempermudah stakeholder untuk memanfaatkan layanan ketenagakerjaan.

## KERANGKA FIKIR

Pada penelitian ini berfokus pada dua variabel yakni : bentuk komunikasi pelayanan pada balai besar pelatihan vokasi dan produktivitas makassar dimana dalam menjawab variabel pertama penulis harus menganalisa bentuk komunikasi pegawai BBPVP Makassar sehingga pertanyaan pada variabel pertama dapat terjawab yaitu, efektivitas komunikasi pelayanan

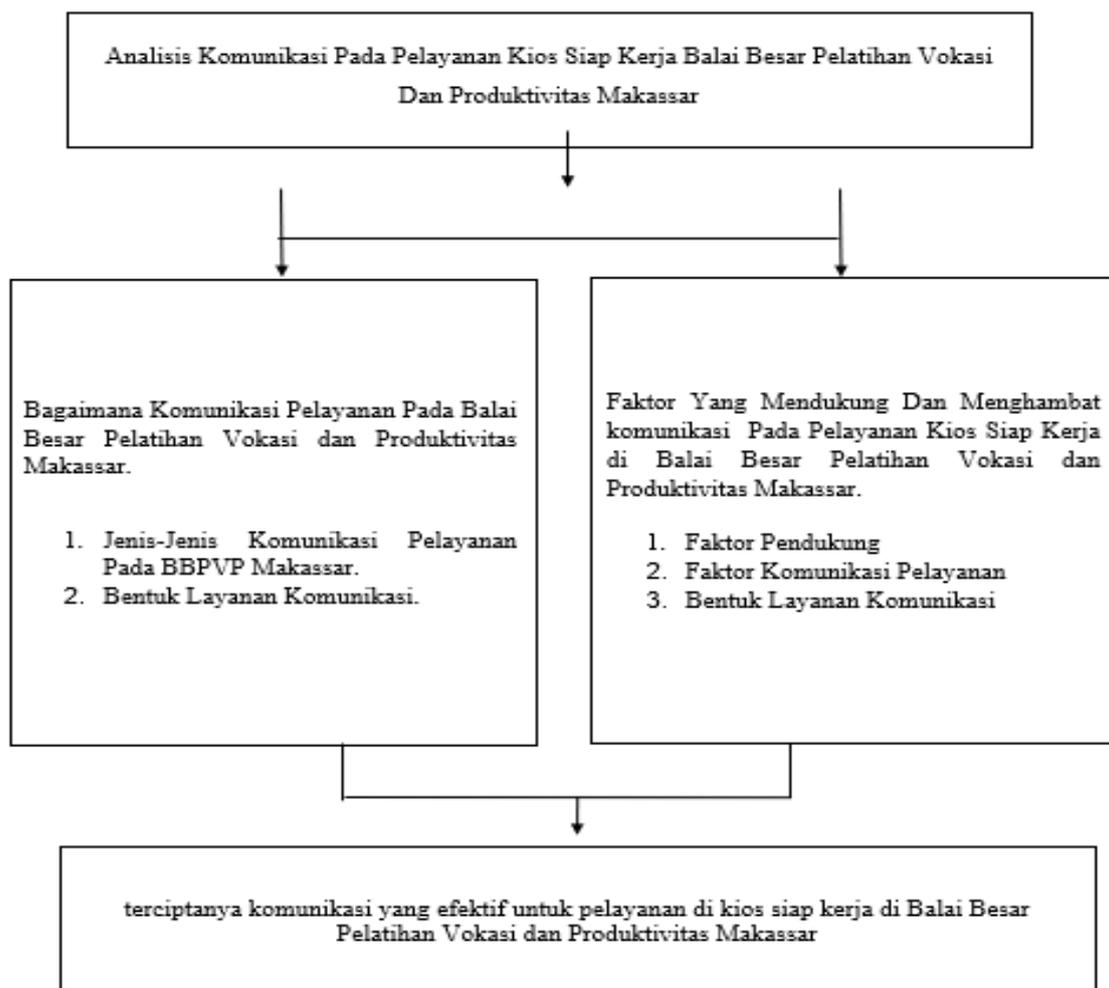
Pada variabel kedua. Faktor Yang Mendukung Dan Penghambat komunikasi Pada Pelayanan Kios Siap Kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar, maka penulis harus menganalisis faktor – faktor dalam implementasi komunikasi, Sehingga pertanyaan pada variabel kedua dapat terjawab yaitu faktor pendukung dan penghambat.

Adapun *output* dari penelitian tentang Analisis Komunikasi Pada Pelayanan Kios Siap Kerja Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas Makassar yakni terciptanya komunikasi yang efektif untuk pelayanan di kios siap kerja.

Pada penelitian ini berfokus pada dua variabel yakni : bentuk komunikasi pelayanan pada balai besar pelatihan vokasi dan produktivitas makassar dimana dalam menjawab variabel pertama penulis harus menganalisa bentuk komunikasi pegawai BBPVP Makassar sehingga pertanyaan pada variabel pertama dapat terjawab yaitu, efektivitas komunikasi pelayanan

Pada variabel kedua. Faktor Yang Mendukung Dan Penghambat komunikasi Pada Pelayanan Kios Siap Kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Makassar, maka penulis harus menganalisis faktor – faktor dalam implementasi komunikasi, Sehingga pertanyaan pada variabel kedua dapat terjawab yaitu faktor pendukung dan penghambat.

Adapun *output* dari penelitian tentang Analisis Komunikasi Pada Pelayanan Kios Siap Kerja Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas Makassar yakni terciptanya komunikasi yang efektif untuk pelayanan di kios siap kerja.



**Tabel 2.1**

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Balai Besar Pelatihan vokasi dan Produktifitas Makassar yang berada di Jln.Taman Makam Pahlawan No.4, Paropo Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan dari bulan Agustus 2023 hingga bulan November 2023.

## **Metode Penelitian dan Tipe Penelitian**

Metode yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penggunaan metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya. Metode kualitatif lebih mengutamakan pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut.

## **Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Data kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menemukan makna yang mendalam tentang suatu masalah yang teliti. Jenis data dalam penelitian kualitatif dalam bentuk catatan lapangan, tindakan responden, rekaman video.

Data kuantitatif jenis data yang diolah dengan menggunakan teknik statistik atau data informasi yang berupa simbol, angka atau bilangan. Data kuantitatif dapat dihitung untuk menghasilkan kesimpulan dalam suatu penelitian.

### **Sumber Data**

Data primer adalah data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya. Contoh data primer hasil dari wawancara langsung terhadap narasumber.

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara. Contoh data sekunder berupa dokumen hasil kousioner yang disebar ke beberapa narasumber.

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Observasi merupakan suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merakam perilaku secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hadriansah, 2013). Hal-hal yang di observasi dalam penelitian ini tentunya tidak terlepas dari beberapa pokok permasalahan yang di bahas berupa bentuk komunikasi pelayanan kios siap kerja.

## **2. Wawancara**

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam pertemuan yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan interview yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan. (Ghony & Fauzan, 2012:175).

## **3. Dokumentasi**

Studi dukumenter (dokumentery study) merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen –dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik, metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulenrapat, legger, agenda dan sebagainya. (Arikunto. 2002: 206) sehingga studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. Dokumen-dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian.(Hadari, 2005: 133).

## **4. Populasi dan Sampel**

### **1) Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut, Sugiyono (Tarjo, 2019). Sampel juga dibahasakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti, (Amrizal D. , 2019). Menurut kbbi sampel adalah bagian kecil yang mewakili kelompok atau keseluruhan yang lebih besar. Ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pengambilan sampel, yaitu harus repretatif (mewakili) dan besarnya sampel harus memadai, (Amrizal D. , 2019). Suatu sampel dapat dikatakan repretatif apabila ciri-ciri sampel yang berkaitan dengan tujuan penelitian sama atau hampir sama dengan ciri-ciri populasinya. Selanjutnya berapa besar sampel yang memadai bergantung pada sifat populasi dan tujuan penelitian. Semakin besar sampel, akan semakin kecil kemungkinan salah menarik kesimpulan tentang populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis adalah 7 sampling dimana seluruh anggota populasi dijadikan menjadi sampel secara keseluruhan karena jumlah populasi dibawah atau kurang dari seratus orang. Adapun yang akan dijadikan sampel antara lain:

- a) Yohannes ferdinantus Koordinator bidang pemberdayaan
- b) Epafroditus Pakiding, S.T. Sub koordinator kios siap kerja

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

- c) Andi Rahmat Iskandar Sub koordinator kerja sama
- d) Arfiani Pegawai pelayanan kios siap kerja
- e) Nurul Masyarakat
- f) Mirna Peserta pelatihan
- g) Alam Alumni pelatihan

## **2) Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini penulis mengambil populasi yang ada dibawah naungan KEMENAKER.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Komunikasi Pelayanan Pada BBPVP Makassar**

Dalam upaya menurunkan jumlah pengangguran dan meningkatkan kompetensi tenaga kerja Indonesia agar dapat bersaing di era pasar kerja global, pemerintah telah melakukan berbagai untuk meningkatkan daya saing tenaga kerja yang dilakukan melalui berbagai program dan kebijakan pada pendidikan vokasi. Namun hal ini tidak cukup dan tantangan ini sangat berat mengingat kompetensi tenaga kerja Indonesia masih jauh dibanding dengan negara-negara di kawasan ASEAN, yang dibuktikan melalui peringkat daya saing Indonesia yang berada pada ranking ke 37 untuk daya saing tingkat dunia. Rendahnya peringkat daya saing ini disebabkan antara lain oleh adanya mismatch antara dunia pendidikan dan dunia industri sehingga kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kerja Indonesia tidak sesuai dengan kebutuhan industri atau pasar kerja.

Salah satu solusi untuk mengatasi mismatch adalah memberdayakan tenaga kerja untuk menjadi kompeten dan produktif melalui pelatihan kerja di Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas Makassar (BBPVP). Pelatihan kerja akan semakin penting peranannya dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas tenaga kerja, karena sifatnya yang fleksibel dan dinamis dalam mengantisipasi kemajuan teknologi, perubahan lingkungan dan persyaratan kerja yang begitu cepat. Pelatihan kerja yang dilaksanakan di BBPVP harus senantiasa menyesuaikan kebutuhan Industri melalui program kemitraan

antara BBPVP dengan dunia usaha dan dunia industri, sehingga lulusan peserta pelatihan dapat langsung diterima oleh industri.

Platform siap kerja terdiri dari 16 layanan terpadu ketenagakerjaan yang mencakup 12 layanan teknis ketenagakerjaan dan 4 layanan pendukung. Adapun 12 layanan teknis ketenagakerjaan tersebut adalah layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan, layanan penggunaan tenaga kerja asing, layanan wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan, layanan kelembagaan, sertifikasi, dan karirhub. Sedangkan 4 layanan pendukung lainnya adalah aplikasi pengadaan, berita, data informasi, dan regulasi ketenagakerjaan.

Publikasi merupakan salah satu upaya yang saat ini lazim dilakukan sebagai lembaga untuk menghubungkan dan sharing informasi satu sama lain. Dengan melakukan publikasi, diharapkan tercipta hubungan simbiosis berupa serapan terhadap ilmu pengetahuan, informasi, wacana maupun program apa yang telah, sedang dan yang akan berlangsung ke depan di BBPVP Makassar.

Dengan publikasi yang dilakukan oleh BBPVP Makassar, semua pihak berharap akan mendapatkan respon, masukan, dukungan dan inovasi terhadap pengembangan sebuah wacana dan program. Disamping itu, publikasi juga bisa memberikan pencerahan dan interaksi yang menyebabkan akan terjadi komunikasi antar dua belah pihak, instansi maupun kelompok masyarakat.

Di tengah masyarakat yang semakin komunikatif dan dukungan teknologi serta sarana komunikasi dan informasi yang kian maju dan berkembang, peranan sarana publikasi berkembang pesat. Media publikasi tidak hanya menjadi sarana bagi instansi, perusahaan, namun juga perseorangan. Artinya, sarana komunikasi kini berkembang jauh melebihi gambaran awal perkembangannya dan terus maju.

Langkah tersebut dapat diimplementasikan dengan membuka ruang yang lebih besar kepada masyarakat guna mengetahui sejauh apa sebuah program telah terlaksana dan bisa memberi manfaat kepada masyarakat secara luas dan merata, memberikan dispersi terhadap pengetahuan publik terhadap akses informasi yang bisa didapatkan dari program-program Direktorat Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kementerian Ketenagakerjaan RI khususnya BBPVP Makassar.

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

Hasil wawancara Bersama ibu Yulianti mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya BBPVP Makassar menyelenggarakan pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelatihan Berbasis Kompetensi
- 2) Sertifikat Kompetensi
- 3) Penempatan Tenaga kerja
- 4) Pemberdayaan Lembaga Pelatihan Vokasi (UPTD BLK dan BLK Komunitas

Dalam rangka menyikapi tuntutan perubahan yang mengarah pada otomasi dan digitalisasi, Kementerian Ketenagakerjaan telah meluncurkan platform Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Siap kerja) berbasis online yang saling terintegrasi. Siap kerja merupakan suatu ekosistem digital yang menjadi platform bagi segala jenis layanan publik dan aktivitas bidang ketenagakerjaan baik di pusat maupun di daerah. Selain berimplikasi pada pada efektivitas dan efisiensi pelayanan yang ada, Siap kerja juga akan meningkatkan keterpaduan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta pengendalian pembangunan ketenagakerjaan di Indonesia sebagai satu kesatuan pasar kerja nasional maka pelayanan berbasis online pada kios Siap Kerja terbagi menjadi 6 layanan yaitu sebagai berikut :

## **1. Aplikasi Siap kerja**

Dalam rangka menyikapi tuntutan perubahan yang mengarah pada otomasi dan digitalisasi, Kementerian Ketenagakerjaan telah meluncurkan platform Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Siap kerja) berbasis online yang saling terintegrasi. Siap kerja merupakan suatu ekosistem digital yang menjadi platform bagi segala jenis layanan publik dan aktivitas bidang ketenagakerjaan baik di pusat maupun di daerah. Selain berimplikasi pada pada efektivitas dan efisiensi pelayanan yang ada, Siap kerja juga akan meningkatkan keterpaduan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta pengendalian pembangunan ketenagakerjaan di Indonesia sebagai satu kesatuan pasar kerja nasional.

Platform Siap kerja terdiri dari 16 layanan terpadu ketenagakerjaan yang mencakup 12 layanan teknis ketenagakerjaan dan 4 layanan pendukung. Adapun 12 layanan teknis ketenagakerjaan tersebut adalah layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan, layanan penggunaan tenaga kerja asing, layanan wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan, layanan kelembagaan, sertifikasi, dan karirhub.

Sedangkan 4 layanan pendukung lainnya adalah aplikasi pengadaan, berita, data informasi, dan regulasi ketenagakerjaan. Hasil wawancara Bersama ibu Yulianti mengungkapkan

“Saat ini BBPVP Makassar telah mengaplikasikan SIAP KERJA dalam setiap proses rekrut dan seleksi calon peserta pelatihan. Pada tahun 2022, Pelatihan Berbasis Kompetensi yang dilaksanakan di BBPVP Makassar dibuka untuk 4 (empat) angkatan. Angkatan I dibuka sebanyak 27 (dua puluh tujuh) paket dengan jumlah peserta sebanyak 432 (empat ratus tiga puluh dua) orang. Adapun jumlah pendaftar pada angkatan I ini mencapai 1.570 (seribu lima ratus tujuh puluh) orang

Pada angkatan II PBK tahun anggaran 2022, BBPVP Makassar melaksanakan paket pelatihan sebanyak 23 (dua puluh tiga) paket dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 368 (tiga ratus enam puluh delapan) orang. Jumlah pendaftar pelatihan pada angkatan II ini mencapai 1.558 (seribu lima ratus lima puluh delapan) orang

Angkatan III PBK BBPVP Makassar, jumlah paket pelatihan yang dibuka sebanyak 22 (dua puluh dua) paket dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 352 (tiga ratus lima puluh dua) orang, jumlah pendaftar pelatihan pada angkatan ini sebanyak 1.550 (seribu lima ratus lima puluh) orang. Untuk angkatan IV PBK BBPVP Makassar tahun 2021, dibuka sebanyak 12 (dua belas) paket dengan jumlah peserta mencapai 192 (seratus sembilan puluh dua) orang. Pada angkatan IV ini, jumlah pendaftar yang terdata melalui SIAP KERJA mencapai 917 (sembilan ratus tujuh belas) orang.”

Dalam rangka menyikapi tuntutan perubahan yang mengarah pada otomasi dan digitalisasi, Kementerian Ketenagakerjaan telah meluncurkan platform Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Siap kerja) berbasis online yang saling terintegrasi. Siap kerja merupakan suatu ekosistem digital yang menjadi platform bagi segala jenis layanan publik dan aktivitas bidang ketenagakerjaan baik di pusat maupun di daerah. Selain berimplikasi pada pada efektivitas dan efisiensi pelayanan yang ada, Siap kerja juga akan meningkatkan keterpaduan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta pengendalian pembangunan ketenagakerjaan di Indonesia sebagai satu kesatuan pasar kerja nasional.

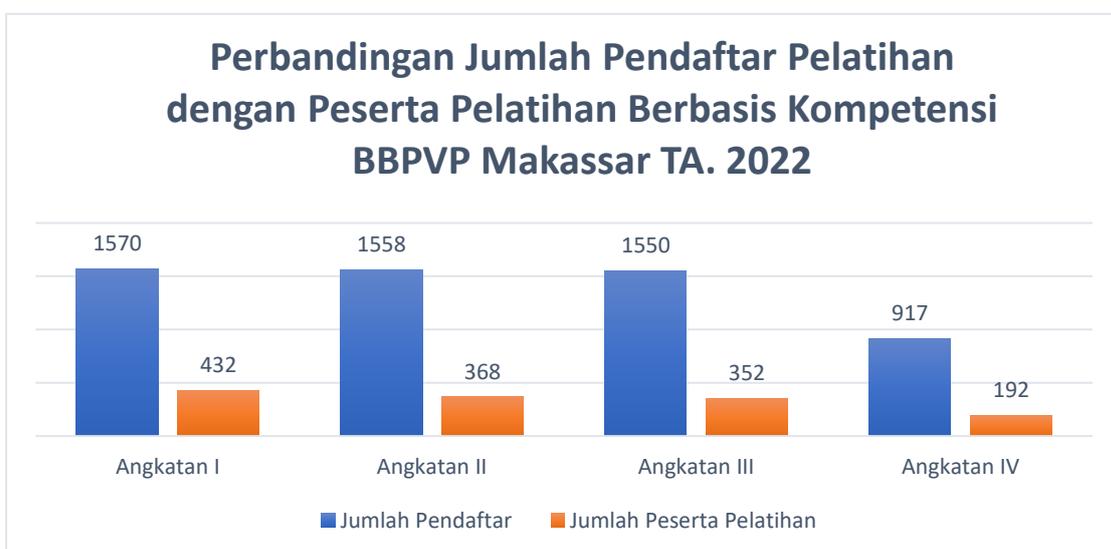
# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR

Platform Siap kerja terdiri dari 16 layanan terpadu ketenagakerjaan yang mencakup 12 layanan teknis ketenagakerjaan dan 4 layanan pendukung. Adapun 12 layanan teknis ketenagakerjaan tersebut adalah layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan, layanan penggunaan tenaga kerja asing, layanan wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan, layanan kelembagaan, sertifikasi, dan karirhub. Sedangkan 4 layanan pendukung lainnya adalah aplikasi pengadaan, berita, data informasi, dan regulasi ketenagakerjaan.

Saat ini BBPVP Makassar telah mengaplikasikan SIAP KERJA dalam setiap proses rekrut dan seleksi calon peserta pelatihan. Pada tahun 2022, Pelatihan Berbasis Kompetensi yang dilaksanakan di BBPVP Makassar dibuka untuk 4 (empat) angkatan. Angkatan I dibuka sebanyak 27 (dua puluh tujuh) paket dengan jumlah peserta sebanyak 432 (empat ratus tiga puluh dua) orang. Adapun jumlah pendaftar pada angkatan I ini mencapai 1.570 (seribu lima ratus tujuh puluh) orang.

Pada angkatan II PBK tahun anggaran 2022, BBPVP Makassar melaksanakan paket pelatihan sebanyak 23 (dua puluh tiga) paket dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 368 (tiga ratus enam puluh delapan) orang. Jumlah pendaftar pelatihan pada angkatan II ini mencapai 1.558 (seribu lima ratus lima puluh delapan) orang.

Angkatan III BBPVP Makassar, jumlah paket pelatihan yang dibuka sebanyak 22 (dua puluh dua) paket dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 352 (tiga ratus lima puluh dua) orang, jumlah pendaftar pelatihan pada angkatan ini sebanyak 1.550 (seribu lima ratus lima puluh) orang. Untuk angkatan IV PBK BBPVP Makassar tahun 2021, dibuka sebanyak 12 (dua belas) paket dengan jumlah



peserta mencapai 192 (seratus sembilan puluh dua) orang. Pada angkatan IV ini, jumlah pendaftar yang terdata melalui SIAP KERJA mencapai 917 (sembilan ratus tujuh belas) orang.

Grafik 5.1: Perbandingan Jumlah Pendaftar dan Jumlah Peserta Pelatihan PBK BBPVP Makassar TA. 2022

## **2. Layanan Via WhatsApp BBPVP Makassar**

Pada tahun 2022, BBPVP Makassar melakukan inovasi dengan meluncurkan layanan WhatsApp BBPVP Makassar untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan stakeholders dalam mendapatkan informasi terkait dengan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh BBPVP Makassar.

Diluncurkannya Layanan WhatsApp BBPVP Makassar ini merupakan bagian dari upaya yang dilakukan oleh BBPVP Makassar dalam mengimplementasikan salah satu dari 9 (sembilan) lompatan Menteri Ketenagakerjaan yaitu transformasi BBPVP. Layanan WhatsApp BBPVP Makassar ini bertujuan untuk meningkatkan layanan BBPVP Makassar kepada masyarakat, khususnya dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk mengakses informasi pelatihan yang dilaksanakan di BBPVP Makassar secara mobile dan realtime. Perkembangan dunia digital yang kian berkembang pesat, menuntut BBPVP Makassar untuk terus senantiasa berinovasi dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, khususnya dalam hal kemudahan berinteraksi dalam layanan digital. Hadirnya Layanan WhatsApp BBPVP Makassar ini diharapkan dapat menjadi salah satu solusi atas kebutuhan layanan informasi BBPVP Makassar.

Dengan potensi pengguna smartphone dan mobile device yang terbilang cukup tinggi di Kota Makassar, BBPVP Makassar optimis Layanan WhatsApp BBPVP Makassar ini dapat diterima dengan baik dan menjadi salah satu pilihan utama masyarakat, khususnya generasi muda dalam memperoleh informasi pelatihan di BBPVP Makassar.

Layanan WhatsApp BBPVP Makassar beroperasi selama jam operasional BBPVP Makassar dari hari Senin s.d. Jumat pada jam 08.00 s.d. jam 16.00.

# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR



Gambar 5.1 : Layanan WhatsApp BBPVP Makassar\

### 3. Layanan Website BBPVP Makassar

Perkembangan teknologi komunikasi saat ini telah mencapai ke arah perkembangan digital. Didukung dengan jaringan internet yang telah tersedia diseluruh belahan, membuat teknologi digital semakin berkembang, dekat, dan menjadi kebutuhan pokok bagi semua orang. Saat ini, website merupakan salah satu kebutuhan yang menjadi prioritas bagi BBPVP Makassar dalam penyebarluasan akses informasi kepada masyarakat dan *stakeholders*. Seiring dengan berjalannya waktu, manfaat website bagi BBPVP Makassar tidak hanya digunakan sebagai media informasi saja, namun juga sebagai media untuk mendekatkan BBPVP Makassar dengan masyarakat dan *stakeholders*.

Pada tahun 2021, BBPVP Makassar meluncurkan website melalui alamat [www.blkmakassar-kemnaker.com](http://www.blkmakassar-kemnaker.com) yang terintegrasi dengan [kemnaker.go.id](http://kemnaker.go.id). Tujuan diluncurkannya layanan website BBPVP Makassar ini adalah:

- a. Meningkatkan kredibilitas BBPVP Makassar;
- b. Menampilkan profil BBPVP Makassar;
- c. Menjadi sarana branding BBPVP Makassar;
- d. Meningkatkan kualitas layanan; dan
- e. Memudahkan update informasi.

Adapun website BBPVP Makassar ini memiliki beberapa fitur:

- 1) Layanan Profil BBPVP Makassar;
- 2) Layanan Pelatihan;
- 3) Layanan Pengaduan;
- 4) Layanan informasi kejuruan pelatihan;
- 5) Layanan Whistle Blowing System;



- 6) Layanan informasi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P2 BBPVP Makassar;
- 7) Layanan berita dan informasi.

Gambar 5.2 : Layanan Website BBPVP Makassar

#### 4. Layanan Media sosial

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan dalam masyarakat. Lahirnya media sosial menjadikan pola perilaku masyarakat mengalami pergeseran baik budaya, etika, dan norma yang ada. Indonesia dengan jumlah penduduk yang besar dengan berbagai kultur suku, ras, agama yang beraneka ragam memiliki banyak sekali potensi perubahan sosial.

# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR

Dari berbagai kalangan dan usia hampir semua masyarakat memiliki media sosial se Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, forum dan dunia virtual. Jejaring sosial merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat. sebagai salah satu sarana guna memperoleh dan menyampaikan informasi kepada publik.

BBPVP Makassar yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Pusat dibawah Kementerian Ketenagakerjaan, memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi serta mendekatkan BBPVP Makassar kepada



masyarakat. Saat ini BBPVP Makassar memiliki media sosial berupa Instagram, Facebook, Telegram, dan Youtube. Untuk media sosial Instagram, sampai dengan bulan Desember 2021 Akun Instagram BBPVP Makassar memiliki followers sebanyak 33.000 orang. Angka ini menjadikan akun Instagram BBPVP Makassar terbaik kedua dari aspek jumlah followers dibawah BBPVP Bekasi. Akun Instagram BBPVP Makassar memuat informasi terkait dengan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh BBPVP Makassar. Informasi jadwal pendaftaran pelatihan juga banyak diakses oleh masyarakat melalui akun Instagram BBPVP Makassar.

Gambar 5.3 : Layanan Instagram BBPVP Makassar

## f. Layanan Publikasi Media

Peran media massa saat ini sangat penting dalam kehidupan manusia, baik itu televisi, koran, ataupun internet. Kelebihan media massa adalah kemampuannya dalam menyebarkan informasi dalam waktu yang singkat kepada khalayak yang banyak secara serempak. Oleh karena itu, media massa saat ini menjadi perantara atau penghubung antara satu manusia dengan manusia lainnya. Melalui media massa, setiap individu bisa mengetahui segala jenis peristiwa yang terjadi di seluruh dunia secara cepat tanpa batasan jarak dan waktu. Hasil Wawancara Bersama Ibu Yulianti Mengungkapkan Bhawa:

Kehadiran internet memberikan manfaat yang sangat besar bagi kehidupan manusia. Melalui gadget yang didukung dengan internet, manusia dapat berkomunikasi antar sesama secara online. Media massa juga sangat mempermudah kita dalam mendapatkan informasi tentang semua hal yang sedang terjadi di berbagai wilayah secara realtime. Saat ini semakin banyak media massa yang dapat diakses secara online. Kapanpun dan dimanapun kita berada, melalui gadget seperti tablet ataupun smartphone kita dapat mendapatkan informasi secara mudah dan cepat.

BBPVP Makassar sebagai salah satu lembaga pelatihan dibawah naungan Kementerian Ketenagakerjaan memanfaatkan peran dan fungsi media massa dalam mempublikasikan program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam bentuk berita. Dengan jalinan kerjasama antara BBPVP Makassar dengan media Tribun Timur memudahkan BBPVP Makassar untuk menyampaikan berita dan informasi kepada masyarakat.

Tribun Timur merupakan salah satu media massa terbesar di wilayah Sulawesi. Berdasarkan hasil survey Nielsen Research, Tribun Timur merupakan media massa dengan jumlah pembaca terbanyak yaitu 206.000 pelanggan. Dengan 1,5 M daily visitors terbanyak untuk website, 781.368.000 followers pada akun facebook, 14.600 followers pada akun Instagram, 165.000 followers twitter, dan 4,29M subscriber pada kanal Youtube-nya menjadikan informasi dan berita tentang BBPVP Makassar dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, khususnya masyarakat kota Makassar.

## **5. Buku profil BBPVP Makasar**

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

Perkembangan kualitas SDM berbasis kompetensi, khususnya melalui jalur pelatihan vokasi adalah salah satu prasyarat utama yang harus dilakukan bangsa Indonesia untuk mampu bersaing di era revolusi industri 4.0, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. BBPVP Makassar adalah salah satu penyelenggara pelatihan kerja dibawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kementerian Ketenagakerjaan yang mempunyai tugas untuk mencetak tenaga kerja kompeten. Sebagai implementasi dari pelaksanaan tugas tersebut, BBPVP Makassar berperan untuk melaksanakan pelatihan, uji kompetensi, sertifikasi, dan kerjasama kelembagaan dengan para stakeholders dari instansi pemerintah lainnya maupun dengan dunia usaha dan dunia industri.

Buku profil BBPVP Makassar diterbitkan dengan tujuan sebagai salah satu sarana/media promosi yang berisikan informasi program dan kegiatan BBPVP Makassar. Sebagai gambaran singkat tentang tugas dan fungsi BBPVP Makassar dalam kontribusi nyata peningkatan keterampilan, dan kompetensi angkatan kerja Indonesia. Buku profil BBPVP Makassar ini memuat informasi tentang:

- a. Kejuruan, Program Pelatihan Berbasis Kompetensi, dan Skema Sertifikasi BBPVP Makassar;
- b. Layanan Siap kerja;
- c. Informasi layanan alur pendaftaran pelatihan;
- d. Kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya dan dunia usaha serta dunia industri;
- e. Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P2 BBPVP Makassar;
- f. Sarana dan prasana pendukung pelatihan;
- g. BLK UPTD wilayah kerja BBPVP Makassar;
- h. BLK Komunitas wilayah kerja BBPVP Makassar.

Melalui Buku profil BBPVP Makassar ini, diharapkan dapat menjadi media promosi yang efektif, komunikatif, dan informatif bagi masyarakat luas, yang dapat menjelaskan tentang tugas dan fungsi BBPVP Makassar serta menjadikannya bahan pertimbangan untuk menjalin kerjasama dan kemitraan dengan berbagai pihak.

## **B. Faktor Pendukung Komunikasi Pelayanan Kios Siap Kerja BBPVP Makassar**

### **1. Faktor pendukung komunikasi pelayanan kios siap kerja**

Ada beberapa Faktor yang mempengaruhi pelayanan pada kios siap kerja adalah :

a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan kios

Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan kios sangat penting dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan layanan publik. Kesadaran ini mencakup pemahaman dan kesungguhan para pejabat dan petugas dalam menjalankan tugas mereka dengan integritas, profesionalisme, dan rasa tanggung jawab yang tinggi. Kesadaran ini mempengaruhi beberapa aspek penting dalam pelayanan kios.

Pertama, kesadaran ini memastikan bahwa pejabat dan petugas kios menjalankan tugas mereka dengan adil dan tanpa diskriminasi. Mereka harus memahami pentingnya pelayanan yang merata kepada semua warga, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya. Kedua, kesadaran ini juga berdampak pada transparansi dan akuntabilitas. Para pejabat dan petugas yang sadar akan menjalankan tugas mereka dengan jujur dan terbuka, menghindari praktik korupsi atau penyalahgunaan kekuasaan.

Ketiga, kesadaran ini mendorong penerapan standar etika dan moral yang tinggi dalam pelayanan kios. Mereka harus menyadari bahwa mereka adalah representasi dari pemerintah dan harus menjaga citra yang baik. Terakhir, kesadaran ini juga memengaruhi upaya mereka dalam meningkatkan kualitas layanan, mendengarkan umpan balik masyarakat, dan berkomunikasi dengan baik. Dengan kesadaran yang kuat, para pejabat dan petugas kios dapat menjadikan pelayanan mereka lebih efektif, efisien, dan bermanfaat bagi masyarakat.

b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.

Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan layanan publik yang berintegritas dan teratur. Aturan-aturan ini mencakup peraturan hukum, perundang-undangan, pedoman, kebijakan, dan prosedur yang mengatur cara pejabat dan petugas pelayanan melakukan tugas mereka. Aturan-aturan ini berperan sebagai panduan yang memberikan kerangka kerja yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka menetapkan hak dan kewajiban para pejabat dan petugas, mengatur alokasi sumber daya, dan mengatur proses-proses administratif yang harus diikuti dalam penyelenggaraan layanan.

Selain itu, aturan-aturan ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

dalam pelayanan publik. Masyarakat dan pihak terkait dapat mengacu pada aturan-aturan ini untuk memastikan bahwa layanan disediakan dengan benar, tanpa penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran hukum. Selain itu, aturan-aturan ini juga berperan dalam menjaga standar etika dan profesionalisme dalam pelayanan. Mereka dapat mencakup kode etik atau tata tertib yang mengatur perilaku dan integritas pejabat dan petugas.

Keseluruhan, faktor aturan ini menjadi landasan yang kokoh dalam penyelenggaraan pelayanan yang adil, terukur, dan terpercaya, serta mendukung prinsip-prinsip hukum, tata kelola yang baik, dan keadilan dalam layanan publik.

- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan pada kios siap kerja.

Faktor organisasi adalah elemen penting yang merupakan alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Organisasi dalam konteks pelayanan publik mencakup struktur, peran, tanggung jawab, dan prosedur yang diterapkan dalam lembaga atau instansi yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Faktor organisasi ini memiliki peran sentral dalam memastikan pelayanan berjalan dengan efisien, efektif, dan terukur.

Pertama, organisasi ini menentukan hierarki dan pembagian tugas di antara pejabat dan petugas. Ini menciptakan struktur yang jelas yang memungkinkan tugas dan tanggung jawab didefinisikan dengan baik. Kedua, faktor organisasi ini mengatur aliran informasi dan komunikasi. Ini penting dalam memastikan bahwa semua pihak terlibat memiliki akses ke informasi yang relevan dan bahwa pertukaran informasi berlangsung dengan baik. Ketiga, organisasi ini menciptakan kerangka waktu dan anggaran yang diperlukan untuk mendukung pelayanan. Ini termasuk alokasi sumber daya, penganggaran, dan perencanaan yang mendukung pelayanan yang berkelanjutan.

Selain itu, organisasi juga berperan dalam mengembangkan dan menerapkan kebijakan serta prosedur yang memandu pelaksanaan pelayanan. Ini mencakup pedoman yang mengatur bagaimana pelayanan harus dijalankan, langkah-langkah yang harus diikuti, dan evaluasi kinerja yang membantu perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, faktor organisasi yang efektif adalah fondasi yang

memungkinkan pelayanan publik berjalan dengan lancar, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Organisasi yang baik memastikan bahwa pelayanan dilakukan dengan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta menciptakan dasar untuk peningkatan berkelanjutan dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat.

d. Faktor Keterampilan Pegawai/ SDM Yang Mumpuni

Faktor keterampilan pegawai atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni sangat penting dalam konteks pelayanan publik. Keterampilan yang baik dan relevan pada semua tingkatan pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa alasan mengapa keterampilan SDM yang mumpuni sangat krusial dalam pelayanan publik :

- 1) Kompetensi teknis: Pegawai yang memiliki keterampilan teknis yang kuat dalam bidangnya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Mereka mampu mengelola tugas mereka dengan baik, menghindari kesalahan, dan mengoptimalkan proses kerja.
- 2) Kemampuan interpersonal: Keterampilan komunikasi, kemampuan berkolaborasi, dan kepemimpinan yang baik adalah aset penting dalam berinteraksi dengan masyarakat dan rekan kerja. SDM yang mumpuni dalam aspek ini dapat menciptakan hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan dan meningkatkan kepercayaan.
- 3) Adaptabilitas: Dalam lingkungan yang terus berubah, keterampilan adaptasi menjadi kunci. Pegawai yang mampu belajar dan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi, peraturan, dan kebutuhan masyarakat akan mampu menjaga kualitas pelayanan.
- 4) Pemahaman hukum dan etika: SDM yang memahami hukum dan etika dalam pelayanan publik akan menjaga kepatuhan terhadap aturan, mencegah pelanggaran, dan memastikan perlakuan yang adil dan transparan.
- 5) Manajemen waktu dan penyelesaian masalah: Kemampuan mengelola waktu dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat adalah keterampilan penting untuk menjaga efisiensi dan kepuasan masyarakat.

# ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR

Pengembangan keterampilan SDM melalui pelatihan, pendidikan, dan pengalaman kerja adalah investasi yang krusial dalam memastikan bahwa pelayanan publik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan baik. SDM yang mumpuni membantu menciptakan birokrasi yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

## e. Faktor Sarana Dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan

Sarana merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Sarana meliputi segala fasilitas, perangkat, dan infrastruktur yang digunakan oleh pegawai pelayanan publik untuk menjalankan tugas mereka. Faktor sarana ini memengaruhi efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa alasan mengapa faktor sarana sangat relevan dalam pelayanan publik:

- 1) Teknologi dan peralatan: Sarana teknologi, seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet, sangat penting dalam memproses data, mengelola informasi, dan memberikan layanan online. Dengan teknologi yang canggih, proses pelayanan dapat lebih cepat dan akurat.
- 2) Infrastruktur fisik: Gedung kantor, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Infrastruktur yang baik juga mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- 3) Transportasi dan logistik: Bagi instansi yang harus memberikan pelayanan lapangan, sarana transportasi dan logistik adalah kunci. Kendaraan dinas, perlengkapan medis, atau peralatan lainnya harus tersedia dan dalam kondisi baik.
- 4) Sumber daya manusia: SDM yang memadai juga dapat dianggap sebagai bagian dari faktor sarana. Pegawai yang berkualitas dan terlatih adalah aset penting dalam menyediakan pelayanan yang baik.
- 5) Pengelolaan dokumen: Sarana untuk pengelolaan dokumen, seperti arsip dan sistem informasi, sangat penting dalam memastikan data dan informasi yang dikelola secara teratur dan aman. Faktor keamanan juga termasuk dalam sarana, karena perlindungan terhadap data, aset, dan orang yang terlibat dalam pelayanan sangat penting. Kualitas sarana dalam pelayanan publik menciptakan

lingkungan yang mendukung pejabat dan petugas dalam menjalankan tugas mereka dengan baik. Sarana yang memadai juga berdampak langsung pada kepuasan masyarakat, karena memberikan layanan yang mudah diakses dan berkualitas. Oleh karena itu, investasi dalam pemeliharaan dan pengembangan sarana adalah langkah penting dalam penyediaan pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berkaitan dan mempengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan pada kios siap kerja di BBPVP Makassar. Tentu saja Uraian di atas memberikan gambaran mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada kios siap kerja di BBPVP Makassar. Berikut adalah analisis singkat untuk setiap faktor yang dibahas:

a. Faktor Kesadaran Para Pejabat dan Petugas:

Keberlanjutan dan Kualitas Layanan: Kesadaran para pejabat dan petugas terhadap integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab tinggi berdampak positif pada keberlanjutan dan kualitas layanan publik. Diskriminasi dan Transparansi: Kesadaran ini menghindarkan praktik diskriminasi, mendorong transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas.

b. Faktor Aturan sebagai Landasan Kerja:

Panduan dan Kerangka Kerja: Aturan memberikan panduan dan kerangka kerja yang jelas, mendukung transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan publik. Hak dan Kewajiban: Aturan menetapkan hak dan kewajiban pejabat, memastikan pelayanan sesuai dengan standar etika dan profesionalisme.

c. Faktor Organisasi:

Struktur dan Pembagian Tugas: Organisasi menciptakan struktur dan pembagian tugas yang jelas, memastikan tugas dan tanggung jawab didefinisikan dengan baik. Komunikasi dan Informasi: Faktor organisasi mengatur aliran informasi dan komunikasi, mendukung pertukaran informasi yang efisien. Alokasi Sumber Daya: Organisasi memberikan kerangka waktu dan anggaran, mendukung pelayanan yang berkelanjutan.

d. Faktor Keterampilan Pegawai/SDM:

Kompetensi Teknis dan Interpersonal: Keterampilan pegawai memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui kompetensi teknis dan kemampuan

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

interpersonal. Adaptabilitas dan Manajemen Waktu: Keterampilan adaptasi dan manajemen waktu penting dalam lingkungan yang terus berubah, memastikan pelayanan tetap efisien.

e. **Faktor Sarana dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan:**

Teknologi dan Peralatan: Sarana teknologi mendukung proses pelayanan yang cepat dan akurat, meningkatkan efisiensi. Infrastruktur Fisik dan Transportasi: Infrastruktur yang baik menciptakan lingkungan nyaman, sedangkan sarana transportasi penting untuk pelayanan lapangan. Pengelolaan Dokumen: Sarana untuk pengelolaan dokumen dan keamanan data adalah faktor penting dalam pelayanan yang teratur dan aman.

Menurut hemat penulis kelima faktor tersebut saling melengkapi dan memberikan fondasi yang kokoh untuk menjaga kualitas dan efektivitas pelayanan pada kios siap kerja di BBPVP Makassar. Kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan pegawai, dan sarana merupakan komponen integral dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, investasi dan perhatian terhadap semua faktor tersebut sangat penting untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan yang optimal.

## **2. Faktor Penghambat komunikasi pelayanan kios siap kerja**

Terdapat dua Faktor Penghambat pada pelayanan Kios siap kerja adalah :

### **A. Masih Kurangnya Sosialisasi Pendaftaran Online**

Pendaftaran pelatihan melalui sistem online telah menjadi pilihan yang populer bagi banyak lembaga pelatihan dan peserta. Dengan kemajuan teknologi, proses pendaftaran online memberikan kemudahan dan efisiensi yang tidak dapat diabaikan. Namun, masih terdapat berbagai masalah terkait dengan kurangnya sosialisasi tentang cara pendaftaran pelatihan melalui sistem online. Dalam tulisan ini, akan dibahas lebih rinci mengenai masalah ini, dampaknya, dan upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah ini. Pertama-tama, mari kita definisikan apa yang dimaksud dengan "sosialisasi cara pendaftaran pelatihan melalui sistem online." Sosialisasi dalam konteks ini merujuk pada proses pendidikan dan informasi yang diberikan kepada calon peserta pelatihan tentang bagaimana mereka dapat mendaftar secara online. Ini mencakup langkah-langkah yang harus diambil, dokumen apa yang

diperlukan, tata cara pengisian formulir online, dan informasi lainnya yang diperlukan untuk berhasil mendaftar.

Salah satu alasan mengapa sosialisasi ini sangat penting adalah karena masih banyak peserta yang kurang akrab dengan teknologi atau memiliki ketakutan terhadap penggunaan internet. Mereka mungkin belum pernah mendaftar secara online sebelumnya atau hanya memiliki sedikit pengetahuan tentang bagaimana cara melakukannya. Karena itu, kurangnya sosialisasi dapat menjadi hambatan besar bagi mereka yang ingin mengikuti pelatihan.

Dampak dari kurangnya sosialisasi ini dapat sangat merugikan. Salah satu dampak negatif utama adalah bahwa banyak calon peserta pelatihan mungkin menjadi frustrasi dan putus asa dalam upaya mereka untuk mendaftar. Mereka mungkin mengalami kesulitan dalam menavigasi situs web atau mengisi formulir online, dan ini dapat mengakibatkan mereka menyerah sebelum mereka berhasil mendaftar. Ini bukan hanya merugikan bagi calon peserta, tetapi juga bagi lembaga pelatihan yang kehilangan peserta potensial.

Selain itu, kurangnya sosialisasi dapat mengarah pada kesalahan dalam pengisian data atau dokumen yang dibutuhkan. Hal ini dapat menghambat proses pendaftaran dan mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian proses administratif. Terkadang, kesalahan ini bahkan dapat mengakibatkan penolakan pendaftaran, yang tentu saja sangat merugikan bagi calon peserta. Tidak hanya itu, masalah keamanan juga dapat muncul ketika calon peserta kurang memahami proses pendaftaran online. Mereka mungkin cenderung membagikan informasi pribadi mereka dengan tidak hati-hati atau menjadi korban penipuan online. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa calon peserta memiliki pengetahuan yang cukup tentang bagaimana menjaga keamanan data pribadi mereka saat mendaftar secara online.

Kurangnya sosialisasi juga dapat menghambat akses peluang pelatihan untuk orang-orang dengan keterbatasan fisik atau berbagai tantangan aksesibilitas. Mereka mungkin memerlukan bantuan khusus atau perangkat lunak bantu untuk mendaftar secara online, dan kurangnya sosialisasi dapat mengakibatkan kesulitan dalam mendapatkan dukungan ini.

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

Untuk mengatasi masalah ini, ada beberapa langkah yang dapat diambil. Pertama-tama, lembaga pelatihan harus mengidentifikasi target peserta yang mungkin memerlukan sosialisasi tambahan, seperti mereka yang kurang berpengalaman dalam penggunaan teknologi. Setelah itu, lembaga pelatihan dapat mengembangkan program sosialisasi yang mencakup informasi tentang proses pendaftaran online, panduan langkah demi langkah, dan video tutorial yang mudah diakses.

Selain itu, lembaga pelatihan dapat mempertimbangkan untuk memberikan dukungan teknis dalam bentuk hotlines atau bantuan online langsung selama proses pendaftaran. Ini dapat membantu peserta yang menghadapi masalah atau pertanyaan selama proses pendaftaran. Penting juga untuk mengkomunikasikan informasi tentang cara mendaftar secara online melalui berbagai saluran, termasuk situs web resmi lembaga pelatihan, media sosial, email, dan materi cetak. Semakin banyak peserta yang terpapar informasi ini, semakin besar peluang mereka untuk memahami proses pendaftaran online.

Selanjutnya, lembaga pelatihan dapat menyelenggarakan sesi pelatihan khusus atau lokakarya tentang cara mendaftar secara online. Ini dapat menjadi platform yang bagus untuk peserta berinteraksi secara langsung dengan staf lembaga pelatihan dan mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka. Kemudian, penting untuk mengumpulkan umpan balik dari peserta pelatihan tentang pengalaman mereka dalam pendaftaran online. Dengan informasi ini, lembaga pelatihan dapat terus memperbaiki proses pendaftaran online mereka dan meningkatkan sosialisasi yang mereka berikan.

Terakhir, penting untuk terus memantau perkembangan teknologi dan mengikuti tren terbaru dalam pendaftaran online. Dengan demikian, lembaga pelatihan dapat memastikan bahwa proses pendaftaran mereka tetap up-to-date dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Masih kurangnya sosialisasi tentang cara pendaftaran pelatihan melalui sistem online adalah masalah yang dapat menghambat akses peluang pelatihan bagi banyak orang. Dampak negatifnya meliputi frustrasi, kesalahan pengisian data, masalah keamanan, dan hambatan aksesibilitas. Namun, dengan upaya yang tepat, lembaga pelatihan dapat memastikan bahwa peserta memiliki pengetahuan yang cukup untuk berhasil mendaftar secara online. Dengan

begitu, proses pendaftaran dapat menjadi lebih efisien dan inklusif, memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses pelatihan yang mereka butuhkan.

## **B. Minimnya Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi Siap Kerja**

Aplikasi siap kerja adalah alat yang penting dalam mencari pekerjaan dan mengembangkan karier di era digital saat ini. Namun, sayangnya, masih banyak masyarakat yang memiliki pengetahuan yang minim terkait dengan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi hambatan serius dalam upaya mencari pekerjaan dan merencanakan karier. Minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi siap kerja mengakibatkan ketidakmampuan mereka dalam memanfaatkan berbagai fitur dan sumber daya yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.

Ketidakhahaman tentang cara menggunakan aplikasi siap kerja dapat menghambat peluang pekerjaan, mengurangi akses ke informasi pekerjaan, dan merugikan proses pencarian kerja secara keseluruhan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya penyuluhan dan edukasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi siap kerja. Dengan pengetahuan yang memadai, masyarakat dapat lebih efektif dalam mencapai tujuan karier mereka.

Berbagai hambatan yang ditemukan penulis dalam melakukan penelitian di BBPVP Makassar. Berbagai kendala yang telah di uraikan di atas kemudian menjadi bahan analisis penulis antara lain :

### **a. Masih Kurangnya Sosialisasi Pendaftaran Online:**

- Hambatan Teknologi: Kurangnya sosialisasi terhadap pendaftaran online dapat menjadi hambatan, terutama bagi mereka yang kurang berpengalaman dalam teknologi atau memiliki ketakutan terhadap penggunaan internet.
- Dampak Negatif: Dampaknya meliputi frustrasi peserta, potensial kehilangan peserta bagi lembaga pelatihan, dan kesalahan pengisian data yang dapat menghambat proses administratif.
- Keamanan Data: Kurangnya pemahaman dapat mengakibatkan masalah keamanan data, sehingga sosialisasi harus melibatkan informasi tentang menjaga privasi dan keamanan online.
- Aksesibilitas Terbatas: Orang dengan keterbatasan fisik atau tantangan aksesibilitas mungkin memerlukan bantuan tambahan, yang dapat diatasi melalui sosialisasi yang lebih baik.

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

## 1) Upaya yang Dapat Dilakukan:

- a) Identifikasi target peserta yang memerlukan sosialisasi tambahan.
- b) Pengembangan program sosialisasi termasuk panduan langkah demi langkah dan video tutorial.
- c) Hotline atau bantuan online langsung selama proses pendaftaran.
- d) Sesi pelatihan atau lokakarya khusus.
- e) Pengumpulan umpan balik untuk terus memperbaiki proses pendaftaran online.

## b. Minimnya Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi Siap Kerja:

- Hambatan Pencarian Pekerjaan: Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi siap kerja dapat menjadi hambatan serius dalam mencari pekerjaan dan mengembangkan karier.
- Ketidakmampuan Memanfaatkan Fitur: Kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi siap kerja dapat menghambat peluang pekerjaan dan mengurangi akses ke informasi pekerjaan.
- Edukasi dan Penyuluhan: Diperlukan upaya penyuluhan dan edukasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi siap kerja.
- Efektivitas Pencarian Kerja: Dengan pengetahuan yang memadai, masyarakat dapat lebih efektif dalam mencapai tujuan karier mereka melalui aplikasi siap kerja.

Dari kedua faktor penghambat ini menyoroti pentingnya sosialisasi dan edukasi dalam memahami masyarakat terhadap perkembangan teknologi, terutama dalam konteks pendaftaran online dan penggunaan aplikasi siap kerja. Upaya yang dilakukan oleh lembaga pelatihan dan pihak terkait harus difokuskan pada pemahaman teknologi dan peningkatan literasi digital untuk mengurangi hambatan akses dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Penguatan pengetahuan masyarakat akan membuka pintu lebih banyak peluang, meningkatkan efisiensi dalam pencarian pekerjaan, dan mendukung pengembangan karier yang berkelanjutan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bentuk komunikasi pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas Makassar terdiri atas Aplikasi Siap kerja, Layanan Via Whatsaap BBPVP Makassar, Layanan Website BBPVP Makassar, layanan Media sosial, Layanan Publikasi Media, dan Buku profil BBPVP Makasar.

## **Saran**

1. Perlunya Pelatihan bagi staf BBPVP Makasar dan pengukuran kinerja untuk optimalisasi komunikasi pelayanan ke depan.
2. Perlunya peran serta pejabat yang terus memantau perkembangan promosi komunikasi ke masyarakat.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Cutlip-center-Broom. 2006 *Effective Public Relations: Edisis kesembilan*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Cetakan-9. (1997). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Direktorat Jendral Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas. (2019). *Profil Balai Latihan Kerja Makassar*. Makassar: Balai Latihan Kerja Makassar.
- Effendy, O. U. (2000). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Handriansah, H. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Indonesia, 2013),
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Seba Makna* . Jakarta: Kencana

# **ANALISIS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KIOS SIAP KERJA BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS MAKASSAR**

- Nimpuno, Hanjoyo Bono, dkk. 2014. *Kamus Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: Pandom Media Nusantara.
- Riswandi. (2009). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosyadi.2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali pers
- Sinambela, Poltak Lijan, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiarto, E. 1999, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama.
- Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996) *Services Marketing*. McGraw-Hill, New York

## **JURNAL**

- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016). Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi online. *Indocompac*, 2, 712–729.
- Hadiwijaya, H. (2018). Effect of Communication and Service Quality on Performance Nurse at Bhayangkara Hospital, Palembang. *International Journal of Social Science and Business*, 2(3), 124–131.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Hariko, R. (2017). Landasan Filosofi Keterampilan Komunikasi Konseling. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*. Vol.2 , No (2). ISSN: 2503-3417 (online), ISSN: 2548-4311 (cetak).
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi Model Laswell dan Stimulus Organism Response dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan* . Vol.2 No(1). P-ISSN: 2549-1725. E-ISSN: 2549-4163.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>

- Maryana, D. (2016). Analisis Public Relation Informatif Bpjs Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Pada Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsud a.W. Sjahranie Samarinda. *Jurnal ILMU KOMUNIKASi*, 4(1), 269–282.
- Muhtarom, A., Cholidah, L. N., Priambodo, W., Husen, H., & Ningseh, D. W. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Word of Mouth, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan UMKM Kerupuk Tempe pada UD Dua Putra Desa Menongo Kecamatan Sukodadi (Analisis Metode Partial Least Squar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 7(2), 115–127.
- Nurmaliyati, N., Anwar, S., & Chairani, R. (2022). Analisis Hubungan Empati, Caring dan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan Anak Thalasemia di Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(1), 81–95. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i1.408>
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik ( Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang ) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen. *Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1151–1158.
- Ramadanty, S. (2014). Penggunaan Komunikasi Fatis dan Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja. *Ijurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 5 No(1).
- Sutriani, & Hamdiah. (2022). Analisis Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 11(2), 26.
- Taufik, R. (2018). Analisis Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perguruan Tinggi pada Keputusan Menjadi Mahasiswa S1 Ilmu Komunikasi Stikom Bandung. *Jurnal Soshum Insentif*, 79–90. <https://doi.org/10.36787/jsi.v1i1.36>
- Wijaya, E. (2017). Bentuk Komunikasi Nonverbal dan Verbal yang Dilakukan Seseorang Gay Untuk Saling Sesamanya. *Jurnal E-Komunikasi*. Vol.5 No(1).