



Komunikasi Publik Aparat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Muhammad Syah Alam¹⁾, Bachruddin Ali Akhmad²⁾

Universitas Lambung Mangkurat

msyahalame2@gmail.com¹⁾, bachruddin.aliakhmad@ulm.ac.id²⁾

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh paradoks peningkatan kinerja prosedural PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin (efisiensi waktu 29,2% dan kepuasan agregat 84,2% ke 91,5%) namun diiringi penurunan indikator komunikasi publik (kejelasan informasi, respons petugas, komunikasi dua arah). Tujuan penelitian mendeskripsikan bentuk praktik komunikasi publik aparat, menganalisis strategi, mengidentifikasi hambatan, dan menjelaskan upaya mengatasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam 6 informan (Kepala PTSP, 2 petugas, 3 masyarakat), observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian: (1) Bentuk komunikasi publik berlangsung dalam empat jenis pelayanan (perizinan, pendaftaran, konsultasi, informasi) dengan integrasi pola satu arah dan dua arah melalui tiga saluran: tatap muka (dominan), media cetak (pelengkap), dan media digital (perluasan jangkauan). (2) Lima hambatan utama: semantik (istilah teknis), teknis (gangguan jaringan), psikologis (persepsi negatif masyarakat), organisasional (koordinasi dan keterbatasan petugas), serta kultural (keragaman budaya). (3) Upaya mengatasi hambatan melalui strategi antisipatif, interaktif, evaluatif, dan kolaboratif. Penelitian menyimpulkan integrasi pola komunikasi satu arah dan dua arah menciptakan sistem komunikasi yang efisien dan responsif. Rekomendasi: penguatan kapasitas petugas, penyederhanaan bahasa layanan, penguatan infrastruktur teknologi, penambahan petugas, dan intensifikasi sosialisasi.

Kata kunci: Komunikasi Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kualitas Pelayanan, Hambatan Komunikasi, Kementerian Agama

Abstract

This research is motivated by a paradox: increased procedural performance at PTSP (29.2% time efficiency and aggregate satisfaction from 84.2% to 91.5%) alongside declining public communication indicators (clarity of information, officer responsiveness, two-way communication). The study aims to describe forms of public communication practices, analyze strategies, identify obstacles, and explain efforts to overcome them. The research employed a qualitative descriptive approach with in-depth interviews of 6 informants (Head of PTSP, 2 officers, 3 community members), observation, and documentation. Data analysis used the Miles and Huberman model with source, technique, and time triangulation. Results: (1) Public communication occurs in four service types (licensing, registration, consultation, information) integrating one-way and two-way patterns through three channels: face-to-face (dominant), print media (complementary), and digital media (outreach). (2) Five main obstacles: semantic (technical terms), technical (network disruptions), psychological (negative public perceptions), organizational (coordination and limited staff), and cultural (cultural diversity). (3) Efforts to overcome obstacles through anticipatory, interactive, evaluative, and collaborative strategies. The research concludes that integrating one-way and two-way communication patterns creates an efficient and responsive communication system.



Recommendations: strengthening officer capacity, simplifying service language, strengthening technological infrastructure, increasing staff, and intensifying outreach programs.

Keywords: *Public Communication, One-Stop Integrated Service (PTSP), Service Quality, Communication Barriers, Ministry of Religious Affairs.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan melaksanakan kewajiban negara terhadap warganya. Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi puas hanya dengan tersedianya layanan, tetapi menuntut pelayanan yang cepat, transparan, mudah diakses, serta akuntabel. Fenomena ini mencerminkan pergeseran paradigma hubungan antara negara dan warga negara, dari yang semula bersifat hierarkis dan patronase menuju hubungan yang lebih setara dan partisipatif. Kondisi ini menuntut instansi pemerintah untuk terus melakukan inovasi dan pembaruan, tidak hanya dalam sistem administrasi dan prosedur kerja, tetapi juga dalam aspek komunikasi publik yang selama ini cenderung terabaikan dalam agenda reformasi birokrasi.

Komunikasi publik memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ia bukan sekadar proses penyampaian informasi administratif, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen untuk membangun relasi timbal balik, menciptakan pemahaman bersama, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Effendy (2009), komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan yang ditujukan kepada khalayak luas dengan tujuan memengaruhi, membujuk, atau memberikan pemahaman. Dalam konteks yang lebih luas, komunikasi publik juga menjadi sarana untuk membangun legitimasi dan mendapatkan dukungan publik terhadap kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah. Dengan demikian, kualitas komunikasi publik sangat menentukan bagaimana masyarakat memahami kebijakan, menerima informasi layanan, serta menilai kredibilitas institusi pemerintah.

Dalam konteks birokrasi modern, komunikasi publik juga dipandang sebagai bagian penting dari reformasi birokrasi. Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan harus memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Penerapan asas-asas tersebut tidak mungkin terlaksana tanpa adanya komunikasi publik yang baik. Transparansi, misalnya, menuntut adanya penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan dapat diakses masyarakat. Informasi yang disampaikan secara ambigu atau tersembunyi akan menimbulkan kecurigaan dan ketidakpercayaan. Begitu pula akuntabilitas, yang tidak hanya terkait dengan pertanggungjawaban administratif, tetapi juga dengan kemampuan pemerintah menjelaskan setiap prosedur, kebijakan, dan keputusan kepada publik dengan bahasa yang mudah dipahami.

Untuk mendukung peningkatan layanan publik, Kementerian Agama menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP dirancang untuk menyederhanakan birokrasi dan mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu pintu, sehingga masyarakat tidak perlu lagi berpindah dari satu bagian ke bagian lain untuk mengurus administrasi. Sistem ini hadir untuk menjawab keluhan masyarakat mengenai birokrasi yang panjang, tidak efisien, dan membingungkan. Di Kota Banjarmasin, PTSP Kementerian Agama menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Keberadaan PTSP di ibu kota provinsi Kalimantan Selatan ini menjadikannya barometer pelayanan keagamaan di wilayah tersebut, sehingga kualitas pelayanannya menjadi perhatian banyak pihak.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan PTSP tidak hanya ditentukan oleh struktur organisasi atau prosedur kerja yang sudah disederhanakan. Faktor yang sangat berpengaruh adalah bagaimana komunikasi publik dilakukan oleh aparat dan petugas PTSP. Banyak keluhan masyarakat muncul bukan karena prosedurnya rumit, tetapi karena ketidakefektifan komunikasi. Misalnya, perbedaan persepsi antara petugas dan masyarakat mengenai prosedur yang harus ditempuh, penggunaan bahasa yang terlalu teknis sehingga sulit

dipahami oleh masyarakat awam, kurangnya sosialisasi terhadap perubahan kebijakan, hingga rendahnya keterampilan komunikasi interpersonal petugas dalam menghadapi keluhan dan pertanyaan masyarakat.

Hambatan-hambatan komunikasi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, bahkan memperburuk citra lembaga di mata publik. Padahal, secara prosedural, PTSP telah dirancang untuk mempermudah pelayanan. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem dan implementasi di lapangan, di mana aspek komunikasi menjadi variabel intervening yang menentukan apakah sistem yang baik akan berjalan efektif atau justru gagal karena miskomunikasi.

Fenomena lain yang juga menjadi perhatian adalah kecenderungan komunikasi publik di PTSP masih bersifat satu arah. Petugas lebih banyak menyampaikan informasi tanpa memberi ruang partisipasi yang cukup bagi masyarakat. Pola komunikasi seperti ini mencerminkan budaya birokrasi yang masih paternalistik, di mana petugas memposisikan diri sebagai "yang tahu" dan masyarakat sebagai "yang tidak tahu". Padahal, komunikasi publik yang efektif harus bersifat dua arah, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga dapat memberikan umpan balik, menyampaikan aspirasi, bahkan ikut berperan dalam penyusunan kebijakan layanan. Tanpa adanya interaksi yang setara, komunikasi publik berpotensi hanya menjadi formalitas, bukan sarana membangun kepercayaan.

Selain itu, aspek komunikasi interpersonal juga sangat penting dalam pelayanan publik. Petugas PTSP dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang persuasif, empatik, dan edukatif. Masyarakat yang datang ke PTSP tidak hanya membutuhkan informasi, tetapi juga berharap mendapat pelayanan yang ramah, penjelasan yang jelas, dan sikap yang menghargai. Dalam banyak kasus, penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan lebih ditentukan oleh bagaimana mereka diperlakukan (prosedural justice) daripada hasil akhir layanan itu sendiri. Ketidakmampuan petugas dalam berkomunikasi secara interpersonal dapat menimbulkan kesalahpahaman, memperburuk suasana pelayanan, bahkan memperlemah kredibilitas instansi di mata publik.

Berdasarkan uraian tersebut, jelas bahwa komunikasi publik memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas pelayanan PTSP. Ketika komunikasi publik dijalankan dengan baik—menggunakan bahasa sederhana, media yang tepat, serta strategi yang persuasif—masyarakat akan lebih mudah memahami prosedur, merasa puas, dan menaruh kepercayaan pada Kementerian Agama. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif akan menimbulkan kebingungan, menurunkan kepuasan masyarakat, dan menghambat tercapainya tujuan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kualitas komunikasi publik harus menjadi prioritas yang setara dengan investasi dalam pengembangan sistem dan infrastruktur.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya penting untuk menjawab kebutuhan akademis, tetapi juga memiliki nilai praktis dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel di lingkungan Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi model bagi pengembangan komunikasi publik di unit pelayanan lain, baik di lingkungan Kementerian Agama maupun instansi pemerintah lainnya.

Selain berbagai tantangan komunikasi publik yang telah diuraikan sebelumnya, kondisi empiris pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga menunjukkan dinamika yang signifikan dari sisi volume layanan, ketepatan waktu, keluhan masyarakat, hingga tingkat kepuasan publik. Data-data ini penting untuk dipaparkan karena memberikan gambaran objektif tentang kinerja PTSP sekaligus menunjukkan relevansi penelitian ini dengan kondisi riil di lapangan.

Data PTSP Banjarmasin periode Januari 2023–Juni 2024 mencerminkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan terus meningkat. Berdasarkan data layanan internal, pada tahun 2023 tercatat sebanyak 6.842 permohonan layanan yang diproses melalui PTSP. Angka ini mencakup berbagai jenis layanan, seperti izin operasional lembaga keagamaan, rekomendasi haji dan umrah, konsultasi wakaf, hingga layanan pendidikan madrasah. Tingginya

volume permohonan ini menunjukkan bahwa PTSP Kementerian Agama telah menjadi rujukan utama masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan keagamaan. (Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Laporan Statistik Pelayanan PTSP 2023–2024).

Sementara itu, hingga bulan Juni 2024, jumlah permohonan yang telah diterima mencapai 4.135 permohonan, dan berdasarkan proyeksi hingga akhir tahun 2024, total permohonan diperkirakan akan mencapai sekitar 8.270 permohonan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan sebesar 20,9% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan ini menjadi indikator positif atas semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Namun di sisi lain, peningkatan volume ini juga menuntut kesiapan sumber daya manusia dan sistem yang memadai, termasuk dalam aspek komunikasi publik. (Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Laporan Statistik Pelayanan PTSP 2023–2024).

Dari sisi kinerja waktu penyelesaian layanan, terjadi perbaikan yang cukup signifikan. Pada tahun 2023, rata-rata waktu penyelesaian permohonan mencapai sekitar 2,4 hari kerja, sementara pada tahun 2024 menurun menjadi 1,7 hari kerja, menunjukkan adanya efisiensi waktu sebesar 29,2%. Perbaikan ini didorong oleh penerapan sistem PTSP Online Kemenag, penggunaan antrian digital, serta peningkatan kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima dan digitalisasi administrasi. Efisiensi waktu ini tentu patut diapresiasi, namun pertanyaan yang muncul adalah apakah percepatan ini diimbangi dengan peningkatan kualitas komunikasi, atau justru sebaliknya, petugas menjadi terburu-buru sehingga interaksi dengan masyarakat menjadi kurang mendalam? (Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Laporan Statistik Pelayanan PTSP 2023–2024).

Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP juga mengalami peningkatan yang berarti. Berdasarkan hasil survei internal kepuasan pengguna layanan, tingkat kepuasan meningkat dari 84,2% pada tahun 2023 menjadi 91,5% pada tahun 2024. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi digital, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan kualitas komunikasi publik mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan Kementerian Agama. Namun, di balik angka positif tersebut, terdapat fenomena menarik yang justru menjadi perhatian utama penelitian ini. (Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Laporan Statistik Pelayanan PTSP 2023–2024).

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dirinci per indikator menunjukkan adanya penurunan pada aspek-aspek yang berkaitan langsung dengan komunikasi publik. Rata-rata kepuasan yang semula berada pada angka 60% pada Desember 2023 mengalami penurunan menjadi 57,5% pada Juni 2024. Penurunan ini terjadi pada seluruh indikator yang terkait dengan komunikasi, seperti kejelasan informasi, respons petugas, kemudahan prosedur, dan komunikasi dua arah. Temuan ini sangat signifikan karena terjadi di tengah peningkatan kinerja waktu penyelesaian dan peningkatan kepuasan secara agregat. Artinya, meskipun layanan secara umum dianggap lebih cepat, masyarakat justru merasa bahwa aspek komunikasi dalam pelayanan tersebut mengalami penurunan kualitas. (Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Laporan Statistik Pelayanan PTSP 2023–2024).

Fenomena ini sejalan dengan temuan berbagai penelitian tentang pentingnya "service encounter" dalam pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir layanan, tetapi juga proses bagaimana layanan itu diberikan. Kualitas interaksi, keramahan, kejelasan informasi, dan kesediaan petugas untuk mendengarkan menjadi penentu kepuasan yang tidak kalah penting dari kecepatan penyelesaian. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi waktu tanpa memperhatikan aspek-aspek komunikasi justru dapat menciptakan ketidakpuasan baru. Oleh sebab itu, penelitian mengenai komunikasi publik aparat PTSP menjadi semakin penting untuk menjawab kebutuhan peningkatan kualitas layanan secara komprehensif dan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor penyebab penurunan kualitas komunikasi di tengah peningkatan kinerja prosedural, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan demikian, PTSP Kementerian Agama Kota

Banjarmasin tidak hanya unggul dalam kecepatan, tetapi juga dalam kualitas komunikasi yang menjadi fondasi utama pelayanan publik yang berwajah manusiawi.

Berdasarkan keseluruhan data dan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik memiliki peran yang sangat strategis dalam menentukan kualitas pelayanan PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Peningkatan volume layanan, efisiensi waktu, dan kepuasan agregat tidak boleh membuat kita abai terhadap penurunan indikator komunikasi yang justru menjadi jantung dari pelayanan itu sendiri. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan antara capaian kinerja prosedural dengan kebutuhan masyarakat akan komunikasi yang berkualitas, dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan pelayanan publik di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam proses komunikasi publik yang dilakukan Aparat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, serta dinamika interaksi antara aparat PTSP dan masyarakat secara alami tanpa manipulasi variabel. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin karena lembaga ini menerapkan sistem pelayanan publik modern berbasis PTSP yang menuntut komunikasi efektif antara petugas dan masyarakat. Subjek penelitian terdiri dari aparat PTSP, staf pendukung internal, dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, sedangkan objek penelitian berfokus pada bentuk komunikasi publik, strategi komunikasi, dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terkait aktivitas pelayanan di PTSP, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi seperti SOP layanan, laporan kinerja, arsip komunikasi publik, dan literatur pendukung. Informan penelitian berjumlah enam orang yang terdiri dari Kepala PTSP, dua petugas layanan, dan tiga masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini juga menggunakan kategorisasi yang mencakup proses komunikasi publik, pelayanan publik, dan kualitas layanan dengan indikator seperti peran komunikator, media komunikasi, kehandalan pelayanan, daya tanggap, empati, dan jaminan pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, serta dokumen pendukung. Melalui teknik tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas komunikasi publik Aparat PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di unit PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin, komunikasi publik menjadi unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan publik karena tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi administratif, tetapi juga membangun hubungan pelayanan antara institusi dan masyarakat. Praktik komunikasi publik dilakukan melalui berbagai bentuk pelayanan seperti komunikasi perizinan, pendaftaran, konsultasi, pelayanan informasi, komunikasi tatap muka, media cetak, dan media digital. Aparat PTSP menggunakan pendekatan informatif, dialogis, interpersonal, dan persuasif dengan menyampaikan informasi secara bertahap menggunakan bahasa sederhana agar mudah dipahami masyarakat dari berbagai latar belakang. Komunikasi pelayanan juga dilakukan secara dua arah sehingga masyarakat dapat bertanya, meminta klarifikasi, dan memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai prosedur

pelayanan. Selain itu, aparat PTSP menerapkan strategi adaptif dan pengulangan pesan untuk membantu masyarakat yang masih kesulitan memahami istilah administrasi maupun alur birokrasi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan perizinan, pendaftaran, dan konsultasi memiliki fungsi edukatif, orientatif, problem solving, serta pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Aparat PTSP berupaya menciptakan suasana komunikasi yang humanis, terbuka, dan responsif agar masyarakat merasa nyaman dalam proses pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan hambatan komunikasi berupa rendahnya literasi administrasi masyarakat, ketidakpahaman terhadap istilah birokrasi, serta hambatan psikologis seperti rasa takut bertanya atau kurang percaya diri saat berhadapan dengan birokrasi pelayanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, aparat PTSP menggunakan pendekatan komunikatif dan empatik agar masyarakat lebih mudah memahami informasi pelayanan dan lebih aktif dalam berkomunikasi. Dengan demikian, komunikasi publik di PTSP tidak hanya menjadi media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Komunikasi pelayanan informasi di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin menjadi bentuk komunikasi publik yang paling dominan dalam pelayanan masyarakat. Penyampaian informasi dilakukan melalui komunikasi langsung dan berbagai media seperti papan informasi, SOP, banner, website, media sosial, serta WhatsApp pelayanan. Informasi yang diberikan mencakup persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, alur pelayanan, jadwal, hingga perubahan kebijakan. Penggunaan berbagai media tersebut menunjukkan adanya strategi komunikasi multimodal untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keterbukaan informasi pelayanan publik. Selain itu, pola komunikasi yang diterapkan terdiri dari komunikasi satu arah melalui media informasi dan komunikasi dua arah melalui interaksi langsung antara aparat pelayanan dan masyarakat. Pola komunikasi dua arah dinilai lebih efektif karena memungkinkan klarifikasi informasi, mengurangi hambatan komunikasi, serta membangun hubungan yang lebih humanis dan partisipatif antara aparat dan masyarakat.

Penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka tetap menjadi bentuk komunikasi paling efektif dalam pelayanan publik karena memungkinkan penjelasan langsung, umpan balik cepat, serta membangun kenyamanan komunikasi masyarakat. Media cetak seperti papan informasi dan banner berfungsi mendukung transparansi dan keteraturan informasi pelayanan, sedangkan media digital seperti WhatsApp, media sosial, dan website membantu mempercepat penyebaran informasi serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, aparat PTSP menerapkan strategi komunikasi tatap muka dengan pendekatan persuasif, humanis, dan penyederhanaan bahasa agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur pelayanan. Selain itu, strategi komunikasi digital digunakan untuk mendukung efisiensi pelayanan dan modernisasi birokrasi, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat dan keterbatasan komunikasi berbasis teks. Secara keseluruhan, komunikasi publik di PTSP berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Strategi transparansi informasi di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin berperan penting dalam mendukung keterbukaan pelayanan publik, menciptakan kepastian prosedur, serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan berbagai media informasi seperti papan informasi, SOP, banner pelayanan, alur pelayanan, dan media digital yang memuat prosedur serta persyaratan administrasi. Strategi ini membantu masyarakat memperoleh gambaran awal mengenai pelayanan tanpa harus selalu bergantung pada penjelasan langsung aparat pelayanan. Namun, efektivitasnya masih menghadapi hambatan semantik karena penggunaan istilah administratif yang terlalu formal dan teknis sehingga sebagian masyarakat masih kesulitan memahami informasi yang tersedia. Oleh karena itu, aparat pelayanan tetap melakukan komunikasi interpersonal dengan bahasa yang lebih sederhana agar informasi lebih

mudah dipahami masyarakat.

Strategi komunikasi dua arah menjadi strategi komunikasi yang paling dominan dalam pelayanan publik di PTSP karena memungkinkan adanya interaksi timbal balik antara aparat pelayanan dan masyarakat. Melalui komunikasi dua arah, masyarakat dapat bertanya, berkonsultasi, mengklarifikasi prosedur, serta menyampaikan kendala pelayanan secara langsung. Strategi ini membantu mengurangi kesalahan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi sekaligus menciptakan pelayanan yang lebih komunikatif, partisipatif, dan responsif. Aparat pelayanan juga berupaya menyederhanakan bahasa komunikasi agar lebih mudah dipahami masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan komunikasi dua arah masih menghadapi hambatan seperti tingginya jumlah masyarakat yang dilayani, keterbatasan waktu komunikasi, serta hambatan psikologis masyarakat yang terkadang merasa malu atau takut bertanya kepada petugas pelayanan.

Selain transparansi dan komunikasi dua arah, strategi peningkatan kepercayaan publik juga menjadi bagian penting dalam komunikasi pelayanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Kepercayaan publik dibangun melalui komunikasi yang humanis, penggunaan bahasa yang santun, sikap ramah aparat pelayanan, respons pelayanan yang cepat, serta kemampuan memberikan kepastian informasi kepada masyarakat. Sikap komunikatif dan empatik aparat pelayanan membuat masyarakat merasa lebih nyaman dan terbantu dalam proses pelayanan administrasi. Namun, peningkatan kepercayaan publik tetap dipengaruhi oleh konsistensi kualitas pelayanan, kejelasan informasi, serta kemampuan aparat dalam menghadapi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Secara keseluruhan, keberhasilan pelayanan publik di PTSP sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparat pelayanan dalam membangun komunikasi yang profesional, responsif, transparan, dan humanis kepada masyarakat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, ditemukan bahwa komunikasi publik memiliki posisi yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi pelayanan administrasi, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam membangun hubungan pelayanan, menciptakan pemahaman masyarakat, meningkatkan keterbukaan pelayanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi pelayanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin telah mengarah pada pola komunikasi yang lebih komunikatif, partisipatif, dan humanis. Hal tersebut terlihat dari penggunaan komunikasi tatap muka, komunikasi digital, komunikasi dua arah, transparansi informasi pelayanan, serta pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif teori komunikasi publik, komunikasi pelayanan yang efektif terjadi ketika pesan pelayanan dapat dipahami masyarakat secara jelas, komunikator mampu membangun hubungan komunikasi yang baik dengan komunikan, serta terdapat mekanisme umpan balik yang memungkinkan terjadinya klarifikasi pesan pelayanan. Kondisi tersebut terlihat dalam praktik pelayanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, di mana aparat pelayanan tidak hanya menyampaikan informasi secara formal, tetapi juga berupaya membangun interaksi pelayanan yang lebih terbuka dan responsif.

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk komunikasi publik yang dilakukan aparat PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin meliputi komunikasi tatap muka, komunikasi digital, komunikasi informatif melalui media pelayanan, dan komunikasi interpersonal dalam proses pelayanan masyarakat. Komunikasi tatap muka menjadi bentuk komunikasi yang paling dominan karena dianggap paling efektif dalam membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan melalui penjelasan langsung, respons verbal dan nonverbal, serta klarifikasi informasi secara cepat. Dalam perspektif teori komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito, komunikasi tatap muka memiliki efektivitas tinggi karena memungkinkan terjadinya umpan balik

secara langsung dan penyesuaian komunikasi berdasarkan tingkat pemahaman masyarakat. Selain itu, komunikasi digital seperti WhatsApp pelayanan, media sosial, dan media informasi digital mulai digunakan sebagai bentuk modernisasi pelayanan untuk mempercepat arus informasi kepada masyarakat. Dalam perspektif teori komunikasi digital, media digital membantu menciptakan komunikasi pelayanan yang lebih cepat, fleksibel, dan luas jangkauannya, meskipun dalam praktiknya masih berfungsi sebagai media pendukung dan belum mampu menggantikan komunikasi interpersonal secara penuh. Penyediaan media informasi seperti SOP, papan informasi, dan alur pelayanan juga menunjukkan adanya upaya menciptakan keterbukaan informasi pelayanan publik melalui komunikasi institusional.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik aparat PTSP dilakukan melalui komunikasi tatap muka, komunikasi dua arah, transparansi informasi, komunikasi digital, dan pendekatan humanis dalam pelayanan masyarakat. Komunikasi tatap muka menjadi strategi utama karena membantu mengurangi hambatan semantik akibat penggunaan istilah birokrasi yang sulit dipahami masyarakat. Aparat pelayanan berupaya menggunakan bahasa yang lebih sederhana, santun, dan komunikatif agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur pelayanan. Dalam perspektif teori komunikasi pelayanan, efektivitas pelayanan sangat bergantung pada terciptanya kesamaan makna (*mutual understanding*) antara aparat pelayanan dan masyarakat. Selain sebagai media penyampaian informasi, komunikasi interpersonal juga berfungsi membangun hubungan pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan partisipatif melalui konsultasi, klarifikasi, dan umpan balik secara langsung. Dalam perspektif teori komunikasi humanistik dan komunikasi dua arah, pendekatan yang empatik, terbuka, dan komunikatif membantu menciptakan kedekatan psikologis serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Namun demikian, efektivitas komunikasi masih menghadapi kendala seperti tingginya jumlah masyarakat yang dilayani serta hambatan psikologis masyarakat yang terkadang pasif atau takut bertanya kepada petugas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin menjadi bagian dari modernisasi pelayanan publik melalui penggunaan WhatsApp pelayanan, media sosial, website instansi, serta media informasi digital untuk mempercepat penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Dalam perspektif teori komunikasi digital, penggunaan media digital memungkinkan komunikasi berlangsung lebih cepat, fleksibel, dan tidak terbatas ruang maupun waktu sehingga membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur, dan jadwal pelayanan secara lebih efisien. Selain itu, transparansi informasi melalui papan informasi, SOP pelayanan, banner pelayanan, dan media digital mencerminkan prinsip *good governance* yang menekankan keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Komunikasi dua arah juga menjadi strategi penting karena memungkinkan adanya umpan balik (*feedback*), ruang konsultasi, klarifikasi pelayanan, serta pengurangan hambatan semantik antara aparat pelayanan dan masyarakat. Di sisi lain, peningkatan kepercayaan publik dibangun melalui komunikasi humanis berupa sikap ramah, penggunaan bahasa yang santun, respons pelayanan yang cepat, serta pendekatan empatik aparat pelayanan sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan percaya terhadap kualitas pelayanan publik. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa efektivitas komunikasi publik masih menghadapi berbagai hambatan, terutama hambatan semantik akibat penggunaan istilah birokratis yang sulit dipahami, hambatan teknis karena gangguan sistem digital dan jaringan internet, serta hambatan psikologis berupa rasa takut atau kurang percaya diri masyarakat ketika berinteraksi dengan aparat pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan organisasional dan kultural turut memengaruhi efektivitas komunikasi publik di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Hambatan organisasional muncul akibat tingginya jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan sehingga aparat pelayanan harus menangani berbagai kebutuhan pelayanan secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan intensitas komunikasi interpersonal menjadi terbatas dan penjelasan pelayanan tidak selalu dapat diberikan secara mendalam. Selain itu, koordinasi antarbagian pelayanan yang membutuhkan waktu tambahan

juga memengaruhi kelancaran arus informasi pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, hambatan kultural muncul karena adanya perbedaan latar belakang sosial, tingkat pendidikan, pola komunikasi, dan kemampuan memahami administrasi pelayanan di kalangan masyarakat. Dalam perspektif teori komunikasi antarbudaya, kondisi tersebut menunjukkan bahwa aparat pelayanan tidak dapat menggunakan pola komunikasi yang seragam kepada seluruh masyarakat, melainkan harus menyesuaikan bahasa, pendekatan, dan cara penyampaian informasi sesuai karakteristik pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan publik di PTSP tidak hanya berkaitan dengan administrasi pelayanan, tetapi juga merupakan proses komunikasi sosial yang dipengaruhi faktor bahasa, budaya, psikologis, teknologi, dan sistem organisasi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, aparat PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi publik melalui strategi antisipatif, interaktif, evaluatif, dan kolaboratif. Strategi antisipatif dilakukan melalui penyediaan media informasi pelayanan, pembaruan SOP, penguatan layanan digital, dan penyediaan infografis pelayanan guna mengurangi ketidakpastian informasi. Strategi interaktif dilakukan melalui pendekatan komunikasi interpersonal yang lebih empatik, komunikatif, dan menggunakan bahasa sederhana agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur pelayanan. Strategi evaluatif diterapkan melalui survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan, serta evaluasi internal sebagai bagian dari perbaikan kualitas komunikasi pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, strategi kolaboratif dilakukan melalui koordinasi lintas unit pelayanan, penyamaan informasi antarbagian, serta pemanfaatan media digital seperti WhatsApp, website, dan media sosial untuk memperluas penyebaran informasi pelayanan. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik di PTSP telah berkembang menjadi bagian dari manajemen pelayanan modern yang berorientasi pada efektivitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi publik aparat PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin dilaksanakan melalui pelayanan perizinan, pendaftaran, konsultasi, dan informasi yang terintegrasi dalam sistem pelayanan publik. Praktik komunikasi publik menunjukkan bahwa aparat pelayanan mampu menerapkan komunikasi yang komunikatif, transparan, dan responsif melalui penyederhanaan informasi, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, verifikasi terbuka, serta pendekatan empatik kepada masyarakat. Komunikasi tatap muka menjadi bentuk komunikasi yang paling dominan dan efektif karena memungkinkan interaksi langsung, klarifikasi pesan, serta pembacaan umpan balik verbal maupun nonverbal. Selain itu, komunikasi melalui media cetak dan media digital juga dimanfaatkan untuk mendukung penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat yang lebih luas. Pola komunikasi yang diterapkan memadukan komunikasi satu arah dalam penyampaian informasi pelayanan dan komunikasi dua arah dalam konsultasi serta klarifikasi pelayanan sehingga menciptakan pelayanan publik yang lebih partisipatif dan humanis.

Dalam pelaksanaannya, komunikasi publik di PTSP Kementerian Agama Kota Banjarmasin masih menghadapi hambatan semantik, teknis, psikologis, organisasional, dan kultural yang saling berkaitan dan memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Hambatan tersebut meliputi penggunaan istilah birokratis yang sulit dipahami masyarakat, gangguan sistem digital, kondisi psikologis masyarakat maupun petugas, keterbatasan koordinasi organisasi, serta perbedaan latar belakang budaya dan tingkat pemahaman masyarakat. Untuk mengatasi hambatan tersebut, aparat PTSP menerapkan strategi antisipatif, interaktif, evaluatif, dan kolaboratif melalui penyediaan informasi pelayanan yang lebih lengkap, penggunaan pendekatan komunikasi interpersonal yang empatik, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan pelayanan, serta koordinasi lintas unit pelayanan. Upaya-upaya tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik di PTSP telah berkembang menjadi bagian penting dari manajemen pelayanan modern yang berorientasi pada efektivitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan peningkatan

kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyanti, A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jurnal Fakultas Sosial Politik Universitas Diponegoro Semarang.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Elnita. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Sijarla Terpadu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2).
- Fadillah, A. (2018). Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau*.
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fattah, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Ginting, R. (2020). Kemampuan Literasi Media Pada Era Informasi Digital Di Kalangan Mahasiswa Kota Medan. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social And Arts (LWSA)*, 3(1).
- Ginting, R. (2021). *Etika Komunikasi Dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing* (Vol. 1). Cirebon.
- Ginting, R. (2021). Pengantar Ilmu Komunikasi Dalam H. Ilmu Teknologi Dan Komunikasi. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Havianto, A. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga*.
- Koesomowidjojo, S. R. M. I. (2020). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Bhuana Ilmu Populer.
- Kristiyanti, M. (2023). *Metode Penelitian*. Semarang: CV. Pustaka Stimar Amini.
- Kusniyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 7(1), 33–46.
- Larisu, Z. (2021). *Layanan Dan Komunikasi Publik Menuju Good Governance* (Vol. 1). Jawa Timur: CV. Global Aksara Pres.
- Marlina. (2024). *Buku Ajar Komunikasi Publik Dengan Nilai-Nilai Keislaman*. Yogyakarta: K-Media.
- Marvin, G. (2016). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Acta Diurna*, 5(3).
- Megawati, E. (2019). *Komunikasi Publik (Implementasi Pengawasan Diseminasi Informasi Publik Terkait Covid-19)*. Jl. Rajawali: Deepublish.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morisson. (2021). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Volume XXVII*, 1.
- Muhammad, F. V. (2017). Studi Tentang Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 5(4).
- Muktiyo, W. (2023). *Komunikasi Publik Masalah-Masalah Strategik* (Cetakan Pertama). Jl. Margonda Raya: Gunadarma.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Padang: UNPAD Press.
- Mursyidah, L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Muslim, M. (2013). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*.