

**SKRIPSI**

**POLA KOMUNIKASI PROSES PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA  
PENDUDUK DAN KARTU IDENTITAS ANAK SECARA *OFFLINE* DAN *ONLINE* DI  
MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Akademik Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

(S.I.Kom.)



Ernest Waskitha Heryuntana

K19055420

Pembimbing : Yuni Retnowati, M.Si

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI YOGYAKARTA**

**2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Secara *Offline* dan *Online* di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.  
Nama Mahasiswa : Ernest Waskitha Heryantara  
NIM : K19055420  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi  
Tehz diajukan di depan tim penguji skripsi pada :  
Hari/Tanggal : Rabu, 23 Agustus 2023  
Pukul : 10.00 – 12.00  
Tempat : Ruang B1-3 STIKOM Yogyakarta  
Dan dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus  
Tim Dosen Penguji Tanda Tangan

1. Dr. Ahmad Murtaha, M.Si (Penguji 1)  
NIDN : 0527056401

2. Supadiyanto, S.Sos.I, M.IKom (Penguji 2)  
NIDN : 0514088102

3. Yuni Retnowati, M.Si (Dosen Pembimbing)  
NIDN : 0018066701



Mengetahui,

Mengesahkan,

Ketua Stikom Yogyakarta,

Kaprodi Ilmu Komunikasi,



Dna. Sudaru Murti, M.Si  
NIDN : 0018126002

Dr. Ahmad Murtaha, M.Si  
NIDN : 0527056401

ii

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ernest Waskitha Heryantara  
Tempat/Tgl. Lahir : Yogyakarta, 27 Oktober 2000  
NIM : K19055420  
Program Studi : S1 ILMU KOMUNIKASI

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi yang saya ajukan berjudul : "POLA KOMUNIKASI PROSES PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU IDENTITAS ANAK SECARA *OFFLINE* DAN *ONLINE* DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA" adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri yang orisinal. Seluruh sumber referensi yang dikutip selalu tercantum dalam daftar pustaka. Karya tersebut juga telah dilakukan uji cek plagiatisme melalui aplikasi Turnitin.

Jika terbukti bahwa naskah skripsi tersebut merupakan hasil jiplakan atau plagiatisme, maka saya bersedia untuk mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan akademik yang ada.

Pernyataan  
MURAHAN  
TEMPER  
KORPORASI  
LITASI Waskitha Heryantara

NIM : K19055420

## HALAMAN MOTTO

~ *Fortis Fortuna Adiuvat* ~

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula juga aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukanlah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai ?

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa yang tidak melebihi kekuatan manusia, sebab Allah setia dan karena itu dia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu, ada waktu kamu dicobai dia akan memberikan kepadamu jalan keluar sehingga kamu dapat menanggungnya.

( 1 Korintus 10 : 13 )

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karena ini, saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta kepada kedua Orang Tua saya, Ibu Fransisca Ari Prabandini dan Bapak Emmanuel Okti Sukardiono yang telah membimbing, merawat, dan melindungi dengan tulus serta penuh kesabaran, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, serta yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati.

Karya ini juga saya persembahkan kepada Kakak, Nenek, seluruh anggota keluarga besar saya, dan Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan. Tak lupa dipersembahkan untuk diri saya sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Puji Tuhan atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul “Pola Komunikasi Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Secara *Offline* dan *Online* di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Skripsi ini diajukan demi untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan terbaik kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan kesehatan, kelancaran dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik tanpa kekurangan sesuatu apapun.
2. Ibu Dra. Sudaru Murti, M.Si selaku ketua STIKOM Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan skripsi.
3. Ibu Yuni Retnowati, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, kesabaran, dan berbagai pengalaman kepada penulis.
4. Ibu Dra. Fransisca Ari Prabandini yang telah melahirkan dan merawat saya serta mendoakan saya selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi.

5. Bapak Emmanuel Okti Sukardiono yang telah memberikan semangat dan mendidik saya sehingga saya dapat menjadi seperti ini.
6. Kakak saya Ignatius Benny Pratama Adji A.Md.Ds yang telah memberikan motivasi dan semangat selama saya kuliah.
7. Teman-teman saya sekolah Andhika, Dion, Sekar, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman saya kampung Gowongan Kidul yang telah memberikan *support* penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Keluarga besar Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi masa depan yang lebih baik.

Yogyakarta, 31 Agustus 2023

Ernest Waskitha Heryuntana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penegasan Judul .....	8
2.2 State of the Art .....	11
2.3 Konsep konsep yang digunakan .....	17
2.4 Kerangka Pemikiran .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	40
3.2 Jenis dan sumber data .....	40
3.3 Pemilihan Infroman Penelitian .....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5 Tempat dan waktu penelitian .....	45
3.6 Tahapan Penelitian .....	45
3.7 Pengecekan Keabsahan .....	47
3.8 Analisis olah data .....	48
<b>BAB IV OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Sejarah Instansi .....	51
a. Gambaran Umum Mall Pelayanan Publik .....	51

b. Lembaga dan Fasilitas di Mall Pelayanan Publik .....	54
c. Struktur Organisasi Mall Pelayanan Publik .....	57
4.2 Visi dan Misi.....	69
4.3 Jenis Pelayanan.....	70
4.4 Sistem Pelayanan.....	71
4.5 Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta.....	77
<b>BAB V PEMBAHASAN DAN DISKUSI .....</b>	<b>79</b>
5.1. Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik	79
5.2 Proses Komunikasi.....	89
5.3 Proses Komunikasi <i>offline</i> Melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) .....	94
5.4 Proses Komunikasi <i>Online</i> Melalui <i>Jogja Smart Service</i> .....	97
5.5 Kekurangan dan Kelebihan Pola komunikasi Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Secara <i>Offline</i> .....	103
5.5 Kekurangan dan Kelebihan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Secara <i>Online</i> .....	108
<b>DISKUSI .....</b>	<b>110</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>112</b>
6.1 Kesimpulan.....	112
6.2 Saran.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell.....</i>	<i>17</i>
<i>Gambar 2.2 Model Komunikasi Linier .....</i>	<i>21</i>
<i>Gambar 2.3 Model Komunikasi Interaksional .....</i>	<i>22</i>
<i>Gambar 2.4 Model Komunikasi Interaksional .....</i>	<i>23</i>
<i>Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran .....</i>	<i>39</i>
<i>Gambar 4.1 Mall Pelayanan Publik.....</i>	<i>51</i>
<i>Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....</i>	<i>57</i>
<i>Gambar 4.3 Jenis Layanan.....</i>	<i>71</i>
<i>Gambar 4.4 Sistem Layanan.....</i>	<i>72</i>
<i>Gambar 4.5 Loker PPID.....</i>	<i>78</i>

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1</i>	<i>Pemilihan informan penelitian.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabel 5.1</i>	<i>Alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk online.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabel 5.2</i>	<i>Alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk offline .....</i>	<i>83</i>
<i>Tabel 5.3</i>	<i>Alur pembuatan Kartu Identitas Anak online.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabel 5.4</i>	<i>Alur pembuatan Kartu Identitas Anak offline .....</i>	<i>87</i>
<i>Tabel 5.5</i>	<i>Alur pembuatan Kartu Identitas Anak offline .....</i>	<i>92</i>
<i>Tabel 5.6</i>	<i>Pola Komunikasi.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabel 5.7</i>	<i>Kelebihan dan Kekurangan .....</i>	<i>104</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1.1</i>	<i>Narasumber Pemohon KTP dan KIA.....</i>	<i>119</i>
<i>Lampiran 1.2</i>	<i>Wakil Wali Kota Yogyakarta .....</i>	<i>120</i>
<i>Lampiran 1.3</i>	<i>Koordinator Lapangan Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta .....</i>	<i>120</i>
<i>Lampiran 1.4</i>	<i>Staff Dinas Kominfo Kota Yogyakarta.....</i>	<i>121</i>
<i>Lampiran 1.5</i>	<i>Analisis Penanaman Modal Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....</i>	<i>121</i>
<i>Lampiran 1.6</i>	<i>Petugas Loker Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....</i>	<i>122</i>
<i>Lampiran 1.7</i>	<i>Penanaman Modal Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....</i>	<i>122</i>
<i>Lampiran 1.8</i>	<i>Front Office Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....</i>	<i>123</i>
<i>Lampiran 1.9</i>	<i>Petugas Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....</i>	<i>123</i>

## ABSTRAK

Bagaimana pola komunikasi proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* dan *online* di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta? Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui proses komunikasi pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam pelayanan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *Online* menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* atau secara *Computer Mediated Communication*. *Offline* datang di Mall Pelayanan Publik atau secara *Face to Face*. (2) Untuk mengetahui pola komunikasi Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam pelayanan proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak. (3) Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pola komunikasi secara Linier, Interaksional, Transaksional dalam pelayanan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Analisis dengan teknik pengumpulan data yang meliputi identifikasi permasalahan, pengumpulan data, wawancara, evaluasi, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini adalah proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* maupun *online* di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Adapun yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membuat skripsi ini didasarkan pada hasil pendekatan dan wawancara yang penulis lakukan dengan karyawan Mall Pelayanan Publik, staff Dinas Kominfo, pemohon Kota Yogyakarta yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak, dan Wakil Walikota Yogyakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa pola komunikasi di Mall Pelayanan Publik secara langsung atau *face to face* sudah berjalan dengan lancar dalam memberikan pelayanan publik. Pola komunikasi secara tidak langsung atau *Computer Mediated Communication* dengan menggunakan aplikasi *online* masih menghadapi beberapa kendala. Hal ini karena tidak terjadi kontak pribadi secara langsung. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pola komunikasi dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

## ABSTRACT

*What is the communication pattern of the service process for making identity cards and child identity cards offline and online at the Yogyakarta city public service mall? This thesis is the result of research that aims to (1) To find out the service communication process at the Yogyakarta City Public Service Mall in the service of the process of making Resident Identity Cards and Child Identity Cards online using the Jogja Smart Service application or Computer Mediated Communication. Offline comes at the Public Service Mall or Face to Face. (2) To find out the communication patterns of the Yogyakarta City Public Service Mall in the service of the process of making ID Cards and Child Identity Cards. (3) To find out the advantages and disadvantages of Linear, Interactional, Transactional communication patterns in the process of making National Identity Cards and Child Identity Cards. The research method used is a qualitative research method with a case study approach. Analysis with data collection techniques which include problem identification, data collection, interviews, evaluation, and drawing conclusions. In this research, the offline and online process of making Resident's Identity Cards and Child Identity Cards at the Yogyakarta City Public Service Mall. As for the background of the writer's interest in writing this thesis, it is based on the results of the approach and interviews that the writer conducted with employees of the Public Service Mall, staff of the Ministry of Communication and Informatics, applicants from the City of Yogyakarta who wished to*

*make Identity Cards and Child Identity Cards, and the Deputy Mayor of Yogyakarta. The results of the analysis show that the pattern of communication in the Public Service Mall directly or face to face has been running smoothly in providing public services. Patterns of indirect communication or Computer Mediated Communication using online applications still face several obstacles. This is because there is no direct personal contact. The results of this study are expected to provide a better understanding of communication patterns in the service process of making Resident Identity Cards and Child Identity Cards at the Yogyakarta City Public Service Mall.*

Kata Kunci : proses komunikasi, pola komunikasi, KTP, KIA, *computer mediated communication*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap warga negara berhak atas identitas. Dengan memiliki identitas, masyarakat dapat mengakses layanan publik dan program pemerintah yang menjadi haknya. Identitas resmi dapat melindungi individu dari tindak kekerasan dan eksploitasi. Pemberian hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di hadapan hukum. Kartu identitas adalah dokumen kependudukan yang memiliki sistem keamanan atau pengendalian dari sisi administrasi ataupun teknologi dengan berbasis pada *database* kependudukan. Identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Identitas juga sebagai syarat untuk bantuan sosial, jaminan sosial, perbankan, asuransi, hingga kepemilikan aset berharga, dan juga identitas diperlukan untuk berbagai layanan, baik mengajukan pernikahan, perceraian, membeli tanah, rumah, mengurus surat kehilangan, mengurus surat kematian, hingga mendaftar Calon Pegawai Negeri Sipil atau calon anggota Tentara Nasional Indonesia/Polri.

Pasal 63 undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 menegaskan bahwa Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. Begitu juga untuk anak di bawah 17 tahun diwajibkan memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). Identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota. Tujuan pemerintah menerbitkan Kartu Identitas Anak adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Pemberian identitas kependudukan kepada anak

akan mendorong peningkatan, pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Kartu Identitas Anak sebagai syarat atau hak untuk mendaftarkan anak masuk sekolah. Di samping itu Kartu Identitas Anak nantinya juga diperlukan untuk pengurusan administrasi lainnya, seperti untuk berobat, membuka rekening bank, pembuatan *passport* dan untuk mengurus Kartu Tanda Pengenal (KTP) setelah berusia 17 tahun. Kartu Identitas Anak dan Kartu Tanda Pengenal dilengkapi dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dengan dipergunakannya Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maka seluruh penduduk di Indonesia, mulai dari bayi sampai dengan lansia bisa terdata secara lebih akurat karena setiap orang yang lahir langsung tercatat dan terdaftar sebagai penduduk.

Pemerintah Kabupaten / Kota berkewajiban menyediakan blanko Kartu Tanda Pengenal (KTP) yang menunjukkan bahwa pemerintah berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Adapun pemerintah provinsi berkewajiban memberikan bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada tingkat kecamatan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Identitas Pencatatan Sipil.

Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak merupakan bentuk pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dari pelayanan pemerintah harus optimal dan mampu menjawab tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang pelayanan publik merupakan masalah yang selalu muncul karena permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dibutuhkan komitmen dan kepedulian dari pemimpin dan seluruh bawahannya terhadap kepuasan

masyarakat. Dengan komitmen yang bisa dilakukan dengan benar terhadap kualitas maka hambatan-hambatan yang muncul dalam pelayanan masyarakat dapat di minimalisir.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang kependudukan. Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Untuk pembuatan semua jenis dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Pengesahan Anak, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak proses pembuatannya paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak berkas dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 3 Ayat (2) tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Yogyakarta dilayani oleh Mall Pelayanan Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Yogyakarta. Pemohon bisa membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Sedangkan jika secara *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang dikelola Dinas Kominfo. Pengurusan secara *offline* relatif berjalan lancar tanpa kendala. Sedangkan pengurusan secara *online* kadang mengalami kendala dalam proses verifikasi.

Komunikasi berperan penting dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) baik secara *online* maupun secara *offline*. Komunikasi secara *online* berkaitan dengan *Computer Mediated Communication*, yaitu proses komunikasi melalui penggunaan 2 atau lebih komputer yang melibatkan manusia dalam konteks tertentu. Melalui *Computer Mediated Communication* perilaku manusia dapat dibentuk melalui pertukaran informasi melalui media komputer serta internet. Pada intinya jenis komunikasi ini dimediasi

oleh komputer seperti berkirim pesan melalui aplikasi *chat*, berbalas pesan di forum *daring*, menulis email dan menggunakan *website*. Pengurusan pembuatan KTP dan KIA secara *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*, menerapkan *Computer Mediated Communication*.

Komunikasi langsung atau *face to face* dilakukan dalam pengurusan secara langsung melalui loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Yogyakarta. Pemohon yang minim informasi terkait proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak bisa langsung datang di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta untuk berkomunikasi secara langsung dengan staff di Mall Pelayanan Publik. Pada dasarnya komunikasi *face to face* merupakan komunikasi antar pribadi. Menurut Mulyana (2010) komunikasi interpersonal adalah jalinan *face to face*, di mana setiap pelaku komunikasi dapat secara langsung menangkap tanggapan verbal dan non-verbalnya.

Komunikasi sangat dibutuhkan untuk mendukung efektivitas pelayanan publik. Pengurusan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik melalui loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta dan aplikasi *Jogja Smart Service* yang dikelola Dinas Kominfo merupakan bentuk pelayanan publik. Dalam pelayanan publik dibutuhkan pola komunikasi yang tepat agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Menurut Djamarah, (2004) pola komunikasi adalah bentuk atau struktur hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman atau penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dengan kata lain, pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi sehingga terdapat berbagai macam pola komunikasi. Sudjana, dalam Retnowati (2014) menyebutkan tiga pola komunikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan interaksi dinamis dalam upaya memunculkan penyadaran, yaitu : (1.) Komunikasi sebagai aksi atau komunikasi satu arah, komunikator berperan aktif sebagai pemberi aksi; (2.) Komunikasi sebagai interaksi atau komunikasi dua arah, komunikator dan

komunikasikan dapat berperan sama yakni pemberi aksi dan penerima aksi. Keduanya dapat saling memberi dan saling menerima; (3.) Komunikasi banyak arah atau komunikasi sebagai transaksi, komunikasi tidak hanya melibatkan interaksi dinamis antara komunikator dan komunikan tetapi juga dapat melibatkan interaksi dinamis antara unsur-unsur komunikan lainnya.

Penggunaan pola komunikasi yang tepat akan mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam penerimaan pesan sehingga tercapai tujuan komunikasi. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak yang dilakukan secara langsung di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta dan secara *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) tentu saja menggunakan pola komunikasi yang berbeda dengan berbagai konsekuensinya. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui proses komunikasi dan penggunaan pola komunikasi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pola komunikasi proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* dan *online* di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui proses komunikasi pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak :
  - a. Secara *online* menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* yang menunjukkan *Computer Mediated Communication*.
  - b. Secara *offline* dengan komunikasi *face to face* di Dinas Mal Pelayanan Publik.

2. Untuk mengetahui pola komunikasi Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam pelayanan proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak.
3. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pola komunikasi linier, interaksional, transaksional dan *Computer Mediated Communication* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* dalam pelayanan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang komunikasi pelayanan publik.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peneliti bidang komunikasi untuk mengembangkan komunikasi pelayanan publik yang efektif.
  - c. Kajian tentang *Computer Mediated Communication* dan komunikasi interpersonal diharapkan memberikan solusi terhadap komunikasi di sektor pelayanan publik.
2. Praktis
  - a. Merekomendasikan pola komunikasi yang tepat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta.
  - b. Meningkatkan kinerja Dinas Kominfo dalam memperbaiki aplikasi *Jogja Smart Service* agar mampu memenuhi keutuhan pemohon dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.
  - c. Merekomendasikan Mall Pelayanan Publik untuk merancang program sosialisasi penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service* kepada masyarakat Kota Yogyakarta.

### 3. Masyarakat

- a. Memberikan rekomendasi kebijakan, dan perencanaan program yang tepat dalam pelayanan publik.
- b. Menambah wawasan masyarakat tentang proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* dan *online* di Kota Yogyakarta.
- c. Memberikan informasi tentang keberadaan Mall Pelayanan Publik sebagai instansi yang melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Kota Yogyakarta.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penegasan Judul**

Judul penelitian ini adalah “Pola Komunikasi Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Secara *Offline* dan *Online* di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.”

##### **1. Pola Komunikasi**

Menurut Stewart L.Tubbs-Sylvia Moss, (2008) pola komunikasi dapat diartikan sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi adalah cara individu atau kelompok dalam berkomunikasi. Pola komunikasi menunjukkan suatu pola hubungan yang terbentuk dari beberapa unsur yang saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain dan bertujuan untuk memberikan gambaran terkait proses komunikasi yang sedang terjadi. Terdapat 3 pola komunikasi yang akan diamati dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Menurut Stewart L.Tubbs-Sylvia Moss, (2008), pola komunikasi linier, yaitu pola komunikasi satu arah (*one- way view of communication*). Dimana komunikator memberikan suatu stimulus dan komunikan memberikan respon atau tanggapan yang diharapkan, tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi.
- 2) Menurut Schramm (1997) dalam Mulyana, (2010) model komunikasi interaksional menggambarkan komunikasi sebagai sebuah proses dimana partisipan komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim pesan dan penerima pesan serta membentuk makna bersama dengan cara mengirim dan menerima umpan balik dalam konteks fisik dan psikologis.

- 3) Model komunikasi Dean C. Barnlund, (1970) dalam Mulyana, (2010) dikenal dengan nama Model Komunikasi Transaksional Barnlund. Model ini merupakan respon terhadap model komunikasi linier yang bersifat statis ke model komunikasi yang bersifat dinamis dan model komunikasi dua arah.

## 2. Pelayanan

Pelayanan di sini dikategorikan sebagai pelayanan publik. Menurut Moenir, (2002) pelayanan publik adalah pelayanan umum yang ditujukan untuk orang lain sedangkan pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang atau jasa pelayanan.

Proses pelayanan dalam konteks pemerintah Kota Yogyakarta, pelayanan yang dimaksud adalah melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Proses pelayanan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) No 26 tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Proses pelayanan adalah tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Dengan demikian proses pelayanan menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilakukan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Empat tata cara proses pelayanan tersebut adalah :

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
  2. Tata cara penanganan pelayanan
  3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
  4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan
3. Proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Tanda Penduduk menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan, (1), 2-9, (2013) adalah Kartu Tanda Penduduk selanjutnya sebagai identitas resmi penduduk dan bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan Kartu Identitas Anak dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak, (2016) bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

#### 4. Mall Pelayanan Publik

Definisi Mall Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, (2017) adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak bisa dilakukan secara langsung di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sedangkan secara *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service*.

## 5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

PPID adalah kepanjangan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki oleh badan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, (2008) tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penelitian ini berjudul Pola Komunikasi Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* dan *online* di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang bermaksud mendeskripsikan pola komunikasi yang digunakan staff Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Dinas Kominfo dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak baik secara *offline* dengan datang di Mall Pelayanan Publik maupun secara *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service*.

### 2.2 State of the Art

Penelitian ini melakukan pengamatan terhadap proses komunikasi dan penggunaan pola komunikasi dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta. Penelitian yang membahas pola komunikasi Mall Pelayanan Publik belum banyak dilakukan. Kebanyakan penelitian sebelumnya berfokus pada strategi komunikasi dan model komunikasi. Penelitian ini melakukan kajian mengenai proses pembuatan kartu identitas dan pola komunikasi. Keaslian penelitian ini diidentifikasi dari beberapa perbedaan dibandingkan dengan penelitian terdahulu, yaitu :

- a. Penelitian ini meneliti proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak baik secara *online* maupun *offline*.
- b. Mendeskripsikan proses komunikasi secara *offline* dan *online* di Mall Pelayanan Publik.

- c. Menggunakan konsep pola komunikasi dalam mengkaji proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan pola komunikasi proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak dapat disajikan sebagai berikut :

No	Penulis, Tahun, Judul	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Irenes & Setiamandani,( 2019)  Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	Pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak, dan Upaya lainnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait dengan waktu penyelesaian Kartu Identitas Anak.	Pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak dilihat dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan, sudah berjalan dengan baik, dan Proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Proses tidak berbelit-belit memudahkan masyarakat dalam pembuatan Kartu Identitas Anak.	Kualitatif	Persamaan : a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak. b. Penelitian metode Kualitatif.  Perbedaan : a. Pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak <i>online</i> bisa melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> . b. Membuat Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak secara <i>offline</i> bisa langsung datang di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.
2	Amrullah, n.d. (2018)  Implementasi Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta Pada Program Kartu Tanda Penduduk elektronik di	Peraturan baru mengenai peralihan Kartu Tanda Penduduk yang lama menjadi yang baru. Informasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang peraturan baru.	Analisis perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pembuatan Kartu Tanda Pengenal di kecamatan Gondokusuman sudah dilaksanakan dengan baik. Masyarakat telah mengetahui informasi tentang adanya program tersebut. Namun masih ditemui kendala dan kelemahan dalam mengkomunikasikan hal tersebut. Hal ini membuktikan kurangnya kesadaran masyarakat untuk turut mensukseskan program pemerintah.	1. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dilapangan.  2. Menggunakan metode Kualitatif	Persamaan : a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk. b. Meneliti dengan metode Kualitatif.  Perbedaan : a. Menggunakan konsep pola komunikasi. b. Pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas

	Kecamatan Gondokusuman				Anak <i>online</i> bisa melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> .
3	Fitriyah, (2013)  Model komunikasi dalam mensosialkan e-KTP di Kota Serang	Menggambarkan model komunikasi pemerintah Kota Serang dalam mensosialisasikan program E-KTP bagi penduduknya	Model komunikasi sosialisasi E-KTP yang dilakukan oleh pemerintah Kota Serang yaitu dengan melakukan analisis situasi, analisis organisasi, dan analisis publiknya. Selain itu juga melakukan strategi komunikasi baik secara makro maupun mikro.	Kualitatif deskriptif	Persamaan : a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal. b. Meneliti dengan metode penelitian Kualitatif.  Perbedaan : a. Pemohon bisa langsung datang di Mall Pelayanan Publik. b. Pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak <i>online</i> bisa melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> .
4	Lestari, (2013)  Strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo pada program E-KTP	Strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo pada program E-KTP pada tahun 2012.	Strategi komunikasi Dinas Dukcapil Kabupaten Bungo dilakukan dengan menggunakan komunikasi tatap muka, karena melalui komunikasi tatap muka ini Dinas Dukcapil dapat secara langsung menerima respon yang diberikan dari khalayak sasaran. Dinas Dukcapil juga menggunakan strategi komunikasi lain seperti menggunakan leaflet, spanduk, baleho sebagai penyampaian informasi.	1. Teknik analisis data deskriptif  2. menggunakan metode Kualitatif	Persamaan : a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal. b. Meneliti dengan metode Kualitatif.  Perbedaan : a. Pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak <i>online</i> bisa melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> . b. Menggunakan konsep pola komunikasi.
5	Putri dan Fahmi, (2011)	Menggunakan ketua forum RW sebagai komunikator dalam menyampaikan	Belum memberikan pengarah dan pengelolaan umpan balik yang efektif untuk ditindaklanjuti oleh pejabat di bawahnya	Penelitian dengan pendekatan studi kasus	Persamaan :

	Strategi Komunikasi Penanganan Keterlambatan E-KTP	informasi tentang keterlambatan pengurusan e-ktp kepada masyarakat. Hal ini karena mempertimbangkan kredibilitas komunikator yang sudah mengenal masyarakat.	agar dilaksanakan sesuai target sasaran yaitu warga masyarakat dalam penanganan keterlambatan E-KTP. Setiap pihak yang terkait memiliki rencana yang disesuaikan dengan kewenangan masing-masing untuk perbaikan dalam pelayanan E-KTP.		<p>a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal.</p> <p>b. Menggunakan metode Kualitatif.</p> <p>Perbedaan :</p> <p>a. Pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak <i>online</i> bisa melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>.</p> <p>b. Di penelitian terdahulu melakukan penelitian yang di karenakan keterlambatan pembuatan Kartu Tanda Penduduk.</p>
6	<p>Titin dan Ghofur, (2020)</p> <p>The Impact of MultiChannel's Single Phase Queue and E-KTP Process Service on Community Satisfaction in Lamongan Regency</p>	Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan E-KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Terdapat pengaruh yang signifikan sistem antrian satu tahap multi jalur dan pelayanan proses E-KTP terhadap kepuasan masyarakat. Sebagian besar orang beranggapan bahwa struktur proses pelaksanaan antrian dengan dua atau lebih fasilitas pelayanan yang disediakan oleh sistem antrian yang diterapkan di Lamongan berjalan cukup efektif.	Kuantitatif	<p>Persamaan :</p> <p>a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal.</p> <p>b. Menggunakan sistem antrian otomatis. Sistem dalam pembuatan KTP</p> <p>Perbedaan :</p> <p>a. Pembuatan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak <i>online</i> bisa melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>.</p> <p>b. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif</p>
7	<p>Achmad et al., (2021)</p> <p>The Effect of E-Government</p>	Pengaruh penerapan <i>E-Government</i> terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu	Implementasi <i>E-Government</i> secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Takalar. Selain itu juga	Penelitian Kuantitatif	<p>Persamaan :</p> <p>a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal.</p>

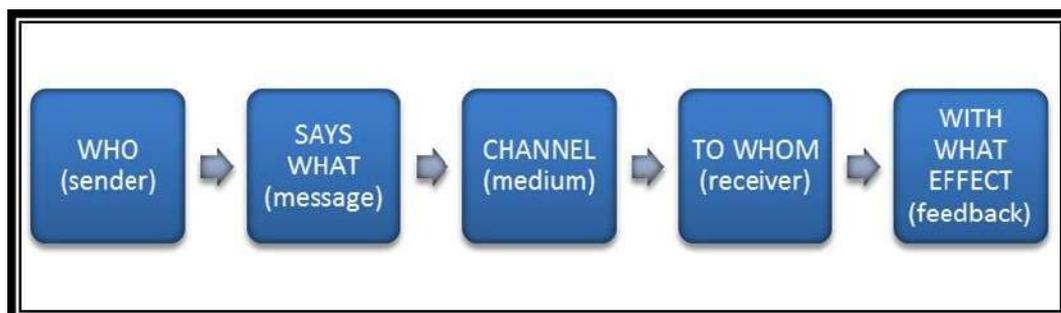
	Implementation on The Quality of Electronic Identity Card Public Service in Indonesia	Tanda Penduduk di Kabupaten Takalar.	ditemukan struktur birokrasi yang sangat panjang dan rumit dalam pelayanan publik.		<p>b. Melakukan penelitian tentang pelayanan publik</p> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>b. Membahas pengurusan KTP secara <i>online</i> maupun <i>offline</i></li> <li>c. Memfokuskan pada pola komunikasi dan <i>Computer Mediated Communication</i>.</li> </ul>
8	Achmad, (2021)  Public Service Through Making Identity Cards During Covid-19 in Bandar Lampung City, Indonesia.	Pelayanan Publik melalui pembuatan Kartu Tanda Penduduk selama Covid-19 di Kota Bandar Lampung, Indonesia. Menjadi penting karena kepemilikan KTP menjadi syarat untuk menyalurkan bantuan sosial kepada penduduk yang terdampak Covid-19.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung membuat kebijakan kepada masyarakat terkait penyaluran bantuan sosial bagi penduduk yang terdampak Covid-19. Namun ada syarat bahwa bantuan diberikan kepada masyarakat yang memiliki KTP. Sementara di kalangan masyarakat masih rendah kesadaran akan pentingnya memiliki KTP. Dengan adanya syarat memiliki KTP dan mendapat bantuan diharapkan masyarakat menyadari pentingnya memiliki KTP.	<p>1. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dilapangan</p> <p>2. menggunakan metode Kualitatif</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal.</li> <li>b. Menggunakan penelitian Kualitatif.</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendeskripsikan proses komunikasi di Mall Pelayanan Publik dalam pembuatan KTP dan KIA secara <i>online</i> dan <i>offline</i>.</li> <li>b. Mendeskripsikan pola komunikasi dan penggunaan <i>Computer Mediated Communication</i> dalam pembuatan KTP dan KIA.</li> </ul>

## 2.3 Konsep konsep yang digunakan

### 1. Proses Komunikasi

Komunikasi sebagai suatu proses merupakan tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan serta saling berkaitan satu sama lain dalam kurun waktu tertentu Sendjaja, (2016). Sedangkan menurut Indardi (2016) proses komunikasi mencakup langkah-langkah di mana komunikasi terjadi antara komunikator dan komunikan. Proses ini diawali dengan membuat konsep ide, gagasan atau pesan oleh komunikator dan berakhir dengan efek dan umpan balik dari penerima. Pada setiap langkah tersebut terdapat unsur komunikasi agar proses komunikasi dapat berlangsung. Unsur komunikasi terdiri dari 4 hal yaitu sumber, pesan, saluran, dan penerima. DeVito, (2007) menambahkan 2 unsur lagi, yaitu adanya efek dan umpan balik.

Teori elemen komunikasi dasar menurut Lasswell adalah teori komunikasi yang paling sering digunakan. Laswell dalam Mulyana (2011) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Komunikasi dapat digambarkan dengan menjawab pertanyaan “*who says what in which channel to whom with what effect.*”



Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell  
Sumber : Mulyana (2010)

*Who* merujuk kepada siapa yang berbicara yang dikenal sebagai *source*, *sender* atau *communicator*. Biasanya merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi yang bisa saja berupa individu, kelompok, organisasi perusahaan atau bahkan negara.

*Say what* adalah isi pesan yang akan disampaikan yang dimaknai sebagai seperangkat simbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber (*source*).

*In which channel* adalah saluran yang digunakan untuk berkomunikasi agar suatu pesan dapat diterima oleh komunikan. Saluran komunikasi dibedakan menjadi saluran bermedia (media komunikasi) dan saluran tanpa media (komunikasi intrapersonal). Komunikasi interpersonal (*face to face communication*), *Small Group communication* (ceramah), dan *public communication* (pidato, retorika). Sedangkan saluran bermedia terdiri dari *non media* massa dan media massa. Mulai dari media konvensional sampai media baru. Media konvensional terdiri dari TV, radio, billboard, *flyer*, buku, majalah. Saat ini beralih ke media *streaming* dan media sosial. Media komunikasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses komunikasi yang berlangsung dan meningkatkan jumlah orang yang terlibat dalam proses komunikasi, bahkan dapat mengatasi batas ruang dan waktu

*Whom* menunjukkan siapa penerimanya atau *receiver* yaitu orang yang menerima pesan dari sumber. Nama lain dari penerima adalah *communicant* atau *audience* yang mana istilah tersebut disesuaikan dengan konteks komunikasi.

*With what effect*, yaitu apa efek yang dihasilkan dari komunikasi. Efek (*effect*) merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut sebagai konsekuensi karena menerima pesan dalam proses komunikasi. Efek yang terjadi akan sangat bervariasi. Suatu proses komunikasi bisa tanpa efek (*zero effect*) atau bisa sampai pada efek yang kuat bagi penerima pesan (*full effect*). Efek yang terjadi bisa berupa efek kognitif (bertambahnya pengetahuan atau pemahaman), efek afektif (perubahan sikap), maupun efek psikomotorik (peningkatan keterampilan).

Lasswell mengakui bahwa tidak semua komunikasi bersifat dua arah dengan suatu aliran yang lancar dan umpan balik (*feedback*) yang terjadi antara pengirim dan penerima. Kesimpulannya penting bagi mereka yang terlibat dalam komunikasi untuk menemukan dan mengendalikan faktor-faktor yang mungkin mengganggu komunikasi yang efisien. Model Lasswell dikritik karena model tersebut mengisyaratkan kehadiran komunikator dan pesan yang bertujuan. Model Lasswell dianggap terlalu menyederhanakan masalah tetapi memfokuskan perhatian pada unsur-unsur penting komunikasi.

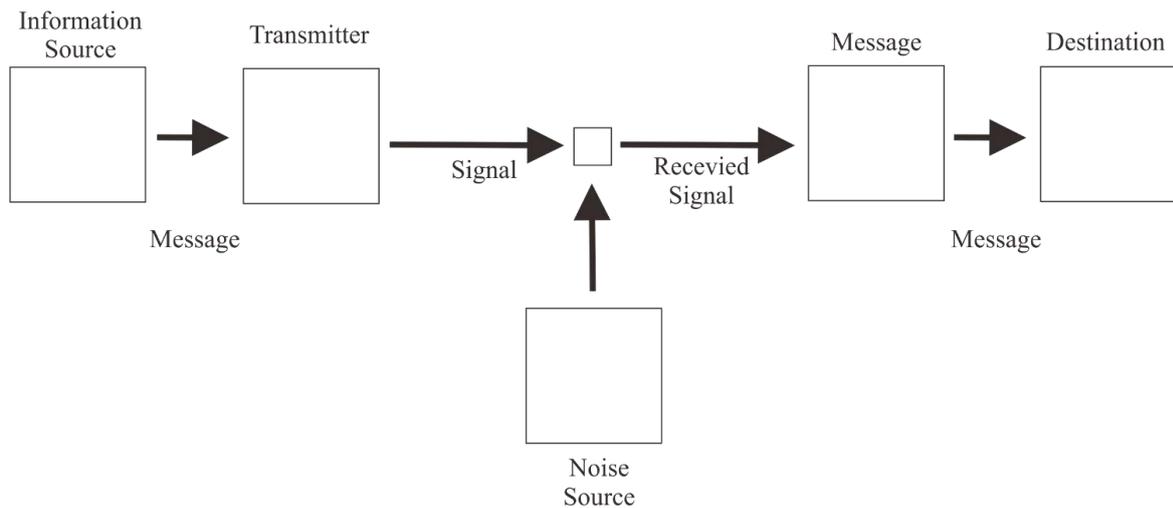
## 2. Pola Komunikasi

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dalam komunikasi dikenal pola-pola tertentu sebagai manifestasi perilaku manusia dalam berkomunikasi. Pola-pola komunikasi ditinjau dari pola yang dilakukan, ada beberapa jenis yang dapat dikemukakan. Para sarjana komunikasi atau mereka yang tertarik dengan ilmu komunikasi mempunyai pola tersendiri dalam

mengamati perilaku komunikasi. Namun semua itu tak perlu dibedakan secara kontradiktif, hanya berbeda penekanan disebabkan latar belakang dan lingkungan yang mendukungnya. Menurut Stewart L. Tubbs, Sylvia Moss dalam Mulyana, (2005) pola komunikasi terbagi menjadi 3 pola, yaitu :

a. Pola Komunikasi Linier

Model Shannon, Claude E, (1949) dalam Mulyana, (2010) ini menyoroti problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatannya. Model Shannon dan Weaver mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi sinyal yang sesuai dengan saluran yang digunakan. Saluran (*channel*) adalah *medium* yang mengirimkan sinyal (tanda) dari *transmitter* ke penerima (*receiver*). Dalam percakapan, sumber informasi ini adalah otak, *transmitter* nya adalah mekanisme suara yang menghasilkan sinyal (kata-kata terucapkan), yang mekanisme pendengaran, melakukan operasi sebaliknya yang dilakukan *transmitter* dengan merekonstruksi pesan dari sinyal. Sasaran (*destination*) adalah otak orang yang menjadi tujuan pesan itu. Dikutip dari buku Mulyana, 2010.

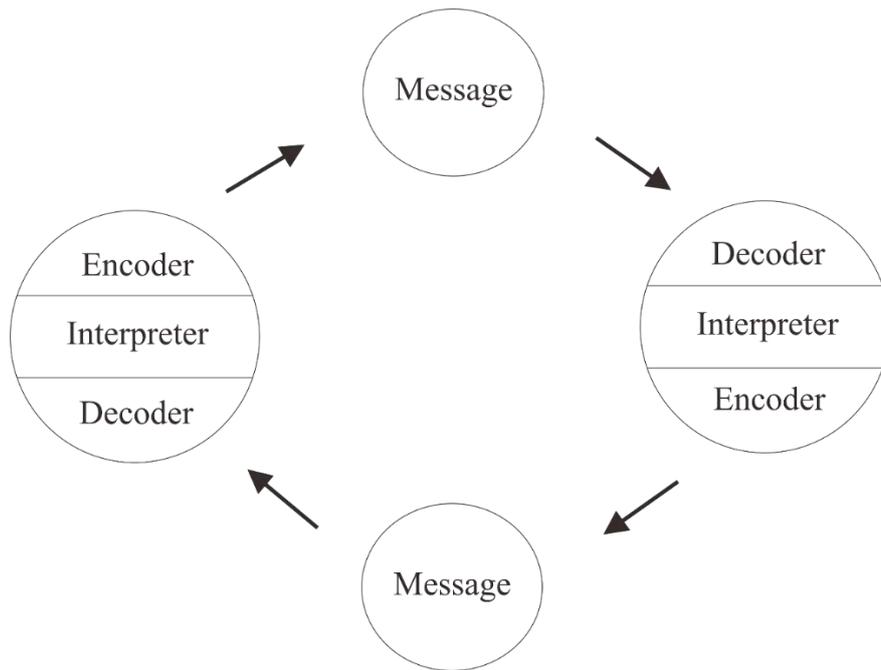


Gambar 2.2 Model Komunikasi Linier

Sumber : Mulyana (2010)

#### b. Pola Komunikasi Interaksional

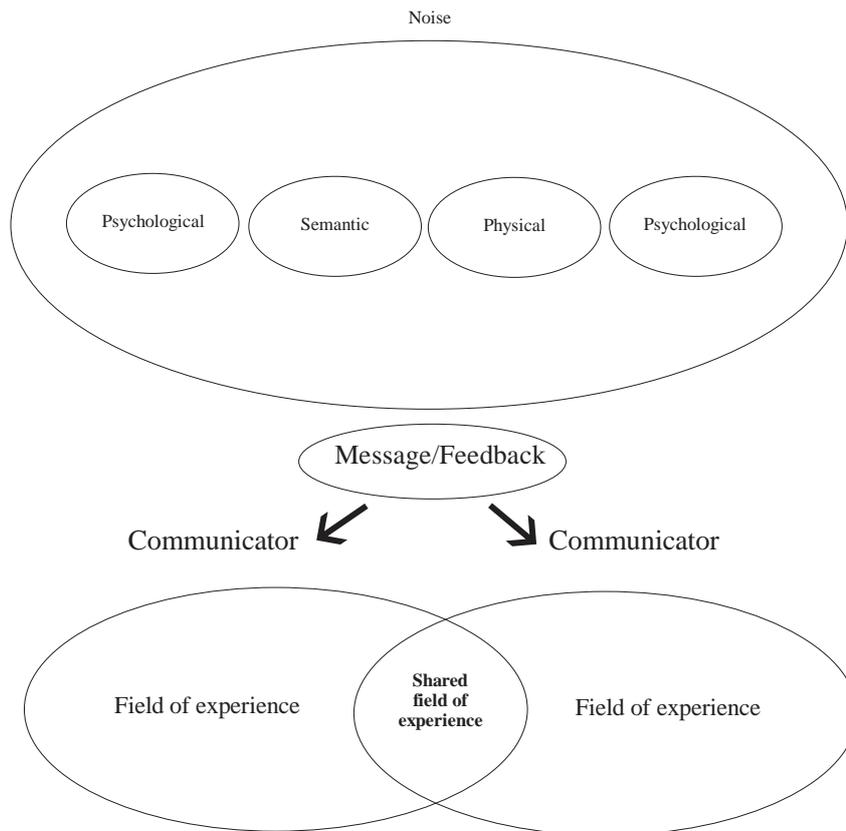
Model proses komunikasi yang digambarkan oleh (Osgood, n.d.) ini berlaku untuk bentuk-bentuk komunikasi antarpribadi. Dijelaskan bahwa proses komunikasi berjalan secara sikuler, dimana masing-masing pelaku secara bergantian bertindak sebagai komunikator atau sumber dan komunikan. Menurut model ini masing-masing pelaku komunikasi akan terlibat dalam proses pembentukan pesan (*encoding*), penafsiran (*interpreting*) pesan, serta penerimaan dan pemecahan kode pesan (*decoding*). Menurut Osgood, n.d dalam Mulyana (2010) latar belakang individu yang terlibat dalam proses komunikasi memainkan peranan yang sangat penting dalam komunikasi. Setiap orang memiliki latar belakang pengetahuan, pengalaman, serta budaya yang berbeda satu sama lain. Perbedaan latar belakang ini mempengaruhi setiap individu dalam menginterpretasi pesan yang diterima.



Gambar 2.3 Model Komunikasi Interaksional  
 Sumber : Mulyana (2010)

### c. Pola Komunikasi Transaksional

Dean C. Barnuld, (1970) mengenalkan model komunikasi transaksional bagi dasar komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi pada tahun 1970. Model ini menggambarkan proses pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi secara simultan antara partisipan komunikasi. Model komunikasi Barnuld dikenal dengan nama model komunikasi transaksional Barnuld. Model ini merupakan respon terhadap model komunikasi linear yang bersifat statis ke model komunikasi yang bersifat dinamis dan model komunikasi dua arah. Komunikasi tersebut menggambarkan proses komunikasi yang berlangsung secara berkesinambungan. Pengirim dan penerima saling bertukar peran dan bertukar tempat secara seimbang. Pesan berjalan mengambil tempat dengan umpan balik konstan yang diberikan oleh partisipan komunikasi. Umpan balik yang diberikan oleh salah satu pihak adalah pesan bagi pihak lainnya Mulyana, (2010)



Gambar 2.4 Model Komunikasi Interaksional  
 Sumber : Mulyana (2010)

### 3. Komunikasi Interpersonal ( *Face to Face* )

Menurut Joseph A. Devito, (2013), sebagaimana dikutip dari jurnal proses komunikasi interpersonal antara guru dengan murid penyandang autisme di kursus piano Sforzando Surabaya 2013, menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan secara verbal maupun nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi. Di bandingkan dengan konteks komunikasi lainnya seperti komunikasi massa, komunikasi interpersonal memiliki kelebihan yaitu :

- a. Tatap muka, satu kelebihan utama komunikasi interpersonal adalah sumber pesan dapat melihat langsung siapa yang menjadi penerima pesan. Hal ini dikarenakan baik sumber pesan bertatap muka secara langsung ketika berkomunikasi.
- b. Umpan balik bersifat segera, masing-masing partisipan dapat berkomunikasi secara tatap muka dan langsung tanpa harus menggunakan perantara. Dengan kata lain, umpan balik dalam sistem komunikasi interpersonal bersifat langsung dan segera.
- c. Tujuan, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi umumnya bertujuan untuk belajar, berhubungan dengan orang lain, memengaruhi orang lain, bermain, dan membantu orang lain. Selain memiliki beberapa kelebihan, komunikasi interpersonal memiliki beberapa kekurangan di antaranya adalah :
  - a. Menimbulkan kesalahpahaman sebelumnya bahwa dalam proses komunikasi interpersonal selalu melibatkan komunikasi *verbal* dan *nonverbal* sekaligus. Makna dari komunikasi *nonverbal* bagi setiap orang tidaklah sama karena dipengaruhi oleh latar belakang budaya dan komunikasi *nonverbal* yang ditunjukkan oleh lawan bicara dapat menimbulkan kesalahpahaman.
  - b. Menimbulkan konflik interpersonal, akan timbul sebagai akibat adanya sudut pandang yang berlawanan mengenai sesuatu, dan dapat diekspresikan secara *verbal* maupun *nonverbal* oleh masing-masing partisipan komunikasi.
  - c. Mengurangi kehadiran sosial, karena komunikasi antarpribadi di 'zaman now' yang banyak dilakukan secara *online* justru berperan besar dalam mengurangi kehadiran sosial dari seseorang. Hal ini disebabkan sebagian besar interaksi terjadi melalui media tertulis.

#### 4. *Computer Mediated Communication*

*Computer Mediated Communication* merupakan integrasi teknologi komputer yang terapkan dalam kehidupan sehari-hari dengan batas-batas yang samar antara bentuk komunikasi bermediasi dan immediasi Matthew J. Smith &, (2005). Teknologi internet sebagai pilar utama *Computer Mediated Communication* memiliki posisi yang ambigu antara media massa atau bukan media massa. Meskipun demikian, *Computer Mediated Communication* berdampak besar bagi pemberian informasi kepada masyarakat luas.

Konsep *Computer Mediated Communication* sebagai noda baru komunikasi manusia dengan berbagai karakteristik dan efeknya pertama kali diperkenalkan oleh Starr Roxanne Hiltz and Murray Turoff, (1978) dalam buku berjudul “*The Network Nation.*” Bakardjieva, (2016). *Computer Mediated Communication* secara sederhana dapat diartikan sebagai komunikasi yang terjadi antara orang dengan menggunakan media komputer atau melalui komputer Herring dalam Budiargo, (2015). Dalam konteks *Computer Mediated Communication* komputer yang dimaksud tidak hanya perangkat Personal Computer (PC) atau laptop, tetapi semua alat-alat yang berbasis komputer seperti PDA, *smartphone*, tablet, dan sejenisnya yang disebut sebagai media baru komunikasi. Adanya komputer sebagai media komunikasi merupakan alat untuk mempermudah proses pertukaran pesan secara cepat.

Dahulu kita berkomunikasi dengan seseorang atau suatu kelompok hanya mengandalkan komunikasi tatap muka (*face to face*) sehingga harus berdekatan secara fisik. Seiring perkembangan teknologi, kemunculan pola *Computer Mediated Communication* yang mendukung munculnya alat-alat komunikasi dapat memudahkan

kita untuk berkomunikasi satu sama lain tanpa harus bertatap muka dan bertemu secara langsung atau berdekatan secara fisik.

Pola *Computer Mediated Communication* memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi dengan menggunakan alat komunikasi yang berbasis komputer dengan didukung perangkat internet dan aplikasi-aplikasi lainnya. Cakupan dari *Computer Mediated Communication* itu meliputi sistem obrolan (*chatting*), *World Wide Web* (WWW), termasuk sistem tekstual, grafis, fotografi, audio, dan video di samping aspek-aspek *hyperlink*. *Computer Mediated Communication* juga mencakup berbagai video seperti Youtube dan sistem jejaring sosial dan sistem pencarian pertemanan seperti facebook dan lain sebagainya Arnus, S, (2015).

Thurlow, (2004) menyimpulkan bahwa *Computer Mediated Communication* dalam praktiknya merupakan komunikasi interpersonal yang terhubung melalui internet atau web. Hal ini didukung oleh pernyataan Tomic dalam Astuti, (2011) bahwa *Computer Mediated Communication* biasanya dikaitkan dengan komunikasi manusia pada, melalui, atau menggunakan internet dan web.

Terdapat empat aspek yang merupakan ciri utama dari *Computer Mediated Communication* Jan A.G.M. van Dijk, (1999), yaitu:

1. Partner komunikasi tidak harus berada di satu tempat yang sama
2. Tidak harus berkomunikasi dalam waktu yang bersamaan
3. Komputer atau media dapat menjadi pengganti manusia sebagai partner komunikasi, baik hanya sebagian atau keseluruhan

Proses mental selama berkomunikasi dapat tergantikan oleh alat proses informasi

John Newhagen menyebutkan 5 karakteristik *Computer Mediated Communication* yang membedakan dengan komunikasi biasa Crispin Thurlow, (2004), yaitu :

1. *Packet Switching*

Dengan *Computer Mediated Communication* berbagai bentuk dapat dikomunikasikan seperti : teks, audio, video, grafik, animasi, dan lain-lain. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudah dikirim dan diterima oleh pihak lain.

2. *Sensory Appeal*

*Computer Mediated Communication* dapat meningkatkan komunikasi yang bersifat multimodal, yaitu komunikasi yang melibatkan berbagai unsur perasaan dan daya tarik panca indera kita.

3. *Interactivity*

Interaktivitas berarti melibatkan komunikasi atau kolaborasi antarmanusia yang melibatkan pertukaran informasi atau perintah antara manusia dengan perangkat komputer. Hal ini yang membuat *Computer Mediated Communication* menjadi alat komunikasi yang responsif dan reflektif.

4. *Synchronicity*

*Synchronicity* merupakan faktor yang menjadikan *Computer Mediated Communication* fleksibel, yang artinya dalam komunikasi yang melibatkan partisipan ikut serta dalam proses komunikasi yang bersifat cepat agar umpan balik dapat cepat diperoleh.

## 5. *Hypertextuality*

*Computer Mediated Communication* ini merupakan komunikasi yang berbentuk non linear yang artinya informasi tertulis dapat diakses dengan cara non linear. *Hypertext* adalah sebuah sistem penyimpanan gambar, tulisan, dan berkas komputer lain yang memungkinkan adanya sambungan langsung dengan tulisan, gambar, suara, dan data lain yang bertautan. Dengan adanya teknologi *hypertext*, membaca tidak lagi menjadi sebuah proses penerimaan yang pasif, melainkan menjadi sebuah proses interaksi kreatif antara pembaca, penulis, dan tulisan.

Bin Yu, (2011) mengungkapkan bahwa sistem *Computer Mediated Communication* sebagai bentuk komunikasi baru terdiri dari lima komponen, yaitu Subjek, *Host*, Sumber informasi, *Channel*, Relasi dan Efek.

### 1. *Subject*

*Subject* sistem *Computer Mediated Communication* adalah manusia yang disebut pengguna jaringan, yang dapat menjadi pencipta, penyedia dan penerima jaringan. Oleh karena itu subjek melakukan peran sebagai inisiator, media dan juga sasaran atau tujuan.

### 2. *Host*

Dalam jaringan komputer, *host* jaringan (*Internet host*, *host*, atau *Internet node*) adalah komputer yang terhubung ke Internet atau lebih umum ke semua jenis jaringan data. *Host* jaringan dapat *hosting* sumber daya informasi serta perangkat lunak aplikasi untuk menyediakan layanan jaringan.

### 3. Sumber Informasi

Informasi jaringan adalah penjumlahan dari semua pesan yang dikirimkan oleh jaringan komputer dan diingat pada *node* jaringan. Adapun sumber daya informasi jaringan memiliki karakteristik dalam jumlah besar, beragam jenis, mudah akses, distribusi yang luas dan transmisi yang cepat, sehingga dapat mencapai informasi yang akurat dan yang cepat. Hal ini membuat *Computer Mediated Communication* berbeda dari bentuk komunikasi lainnya

### 4. Channels (Saluran)

Saluran *Computer Mediated Communication* berarti jalur transmisi informasi jaringan, yang menempatkan subjek yang berbeda, membuat transmisi informasi jaringan lancar. Ketika pengguna sedang dalam proses *Computer Mediated Communication*, pengguna jaringan tidak terlalu memperhatikan apa yang sebenarnya terjadi

### 5. Relasi dan Efek

Relasi berupa pembentukan dan pemeliharaan berbagai hubungan antar pengguna jaringan. Pada sistem *Computer Mediated Communication*, hubungan antar jaringan pengguna menunjukkan struktur dinamis yang juga merupakan ekspresi dari fungsi dan bagian sistem *Computer Mediated Communication*. Mirip dengan semua jenis komunikasi lainnya, sistem *Computer Mediated Communication* memiliki sistem dinamis, serial dan fitur struktural. *Computer Mediated Communication* adalah proses dinamis timbal balik dari komunikasi informasi dan merupakan sistem transmisi informasi yang teratur yang memiliki struktur stabil. Setiap elemen sistem ini penting dan mendasar bagi proses komunikasi. Efek menjadi bagian penting dari sistem

*Computer Mediated Communication* yang menggambarkan fungsi sosial *Computer Mediated Communication*. Efeknya bisa positif yang disebut efek plus tetapi juga bisa negatif. Tujuan *Computer Mediated Communication* seharusnya memperbesar efek plus dan menekan yang negatif. Efek *Computer Mediated Communication* dapat dilihat sebagai pembentukan dan pemeliharaan berbagai hubungan antar pengguna jaringan.

*Computer-Mediated Communication* memiliki kelebihan maupun kekurangan. Kelebihan *Computer Mediated Communication* menurut Susan Hering, (1999) dalam Arnus, (2015) di antaranya adalah :

- a. *Computer Mediated Communication* dapat mengurangi tatap muka sehingga *social capital* berkurang.
- b. *Computer Mediated Communication* dapat membuat orang menjadi miskin emosi.
- c. *Computer Mediated Communication* dapat membuat orang menjadi miskin sosial.

Adapun beberapa kekurangan *Computer Mediated Communication* adalah sebagai berikut :

- a. *Computer Mediated Communication* dapat meningkatkan interaksi *online* menggantikan tatap muka.
- b. *Computer Mediated Communication* memiliki potensi untuk memelihara dan meningkatkan komunikasi manusia.
- c. *Computer Mediated Communication* dapat mendukung munculnya ikatan sosial dalam *new media*.

## 5. Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik, (2009) Tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD yang termasuk dalam pelayanan publik Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2004) yaitu :

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam

jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Menurut Lewis dan Gilman, (2017). Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Komunikasi berperan penting dalam pelayanan sebagai aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga tercipta kepuasan dari pengguna atau pemohon layanan. Dengan kata lain Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hardiyansyah, 2011) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik. Aparatur harus bertugas dan bertindak sebagai komunikator publik yang harus memposisikan dirinya sejajar dengan komunikan (warga negara/publik) yang dilayani. Artinya posisi antara yang melayani dengan yang dilayani adalah sama dan sejajar. Tidak ada yang lebih tinggi atau yang lebih rendah dalam proses pelayanan publik Hardiyansyah, (2015).

Pada proses pelayanan publik, pesan yang dimaksudkan adalah pesan-pesan atau informasi dan penjelasan yang berkaitan dengan berbagai hal tentang pelayanan publik. Sebelum pesan dikirimkan, pengirim harus mengemas ide atau pesan tersebut sehingga dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima, Proses pengemasan ide ini disebut dengan *encoding*. Pesan yang akan dikirimkan harus bersifat informatif artinya mengandung peristiwa, data, fakta, dan penjelasan. Pesan yang telah dikemas disampaikan melalui media baik melalui media lisan (dengan menyampaikan sendiri, melalui telepon atau videotape), media tertulis (surat, memo, laporan, hand out, selebaran, catatan, poster, gambar, grafik), maupun media elektronik (faksimili, email, radio, televisi). Selain itu, komunikator harus bisa memutuskan isi pesan, format pesan dan struktur pesan Nurrohim, H., & Anatan, (2009).

Kemampuan yang tinggi diperlukan untuk memprakarsai proses komunikasi dengan menciptakan pesan yang ingin disampaikan kepada orang lain atau pihak lain agar berlangsung komunikasi yang efektif. Pesan dapat berbentuk perintah, instruksi, nasihat, pengarahan, atau informasi. Siagian dalam Hardiyansyah, (2015).

Dalam menciptakan pengertian yang baik dan tepat antara komunikator dan komunikan, pesan harus disampaikan sebaik mungkin. Siahaan, (1991) menyebutkan ada sembilan syarat pesan yaitu :

1. Pesan harus cukup jelas (*clear*), bahasa yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, tanpa denotasi yang menyimpang dan tuntas.

2. Pesan itu mengandung kebenaran yang mudah diuji (*correct*), berdasarkan fakta, tidak mengada-ada dan tidak diragukan.
3. Pesan itu diringkas (*concise*) dan padat serta disusun dengan kalimat pendek (*to the point*) tanpa mengurangi arti yang sesungguhnya.
4. Pesan itu mencakup keseluruhan (*comprehensif*), ruang lingkup pesan mencakup bagian- bagian yang penting dan yang patut diketahui komunikan.
5. Pesan itu nyata (*concret*) dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan data dan fakta yang ada, tidak sekedar isu.
6. Pesan itu lengkap (*complete*) dan disusun secara sistematis.
7. Pesan itu menarik dan meyakinkan (*convincing*) menarik karena bertautan dengan dirinya sendiri, menarik dan meyakinkan karena logis.
8. Pesan itu disampaikan dengan sopan (*courtesy*) harus diperhitungkan kadar kebiasaan, kepribadian, pola hidup dan nilai-nilai komunikasi, nilai etis sangat menentukan sekali bagaimana orang bisa terbuka.
9. Nilai pesan itu sangat mantap (*concisten*) artinya tidak mengandung pertentangan antara bagian pesan yang lain, konsistensi ini sangat penting untuk meyakinkan komunikan akan kebenaran pesan yang disampaikan.

Menurut Cangara, (2008) Cangara, media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, maka media yang paling dominan adalah pancaindera manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima selanjutnya oleh pancaindera diproses oleh

pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan.

Media komunikasi yang sering dipergunakan dalam pelayanan publik Hardiyansyah, (2015) meliputi antara lain:

#### 1. Media cetak

Media cetak adalah media komunikasi tercetak atau tertulis dimaksudkan untuk menjangkau publik eksternal seperti pemegang saham, konsumen, pelanggan, mitra kerja, dan sebagainya. Contohnya adalah *bulletin*, brosur dan *leaflet*.

#### 2. Radio

Radio merupakan media audio yang mampu mengirimkan pesan berupa informasi lisan (suara) kepada khalayak. Beberapa perkantoran memilih memanfaatkan radio untuk menyampaikan informasi secara luas kepada khalayak sasaran. Penggunaan media radio oleh suatu perusahaan dapat dilakukan dengan mendirikan pemancar, mengisi acara pada stasiun radio.

#### 3. Televisi

Kepentingan organisasi/instansi untuk menyampaikan pesan kepada publik melalui Televisi dapat ditempuh dengan memasang iklan, mengundang wartawan atau reporter Televisi agar memuat berita tentang kegiatan perusahaan atau dapat pula mengajukan permohonan untuk mengisi acara;

#### 4. Telepon

Sebagai media komunikasi, telepon sangat penting untuk menyampaikan dan menerima informasi lisan secara cepat dengan pihak publik eksternal

## 5. Surat

Surat merupakan media penyampaian informasi secara tertulis, dapat berupa surat konvensional maupun surat elektronik. Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan penting dip perusahaan. Banyak informasi yang keluar masuk perusahaan melalui media surat, karena surat merupakan media komunikasi yang efektif apabila yang terkait tidak dapat berhubungan secara langsung atau lisan; dan

## 6. Internet

Internet merupakan media komunikasi berbasis komputer teknologi informasi. Internet banyak dipilih oleh perusahaan atau organisasi pemerintah guna menjalin kemampuan dalam menjangkau khalayak. Keunggulan media komunikasi internet adalah mudah, cepat dan murah dengan jangkauan hingga mencapai seluruh dunia. Tidak ada birokrasi baik secara teknis maupun non teknis, dan tersebar di berbagai pelosok kota.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik Hardiyansyah, (2015) menyatakan bahwa komunikasi adalah masyarakat atau warga negara yang kedudukannya sama dengan komunikator atau aparaturnya yang memberikan pelayanan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait dengan komunikasi pelayanan publik, yaitu :

1. Dia dapat dan benar-benar mengerti pesan komunikasi
2. Pada saat dia mengambil keputusan, dia sadar bahwa keputusannya itu sesuai dengan tujuannya;
3. Pada saat dia mengambil keputusan, dia sadar bahwa keputusannya itu bersangkutan dengan kepentingan pribadinya

4. Dia mampu untuk menempatinya baik secara mental maupun secara fisik

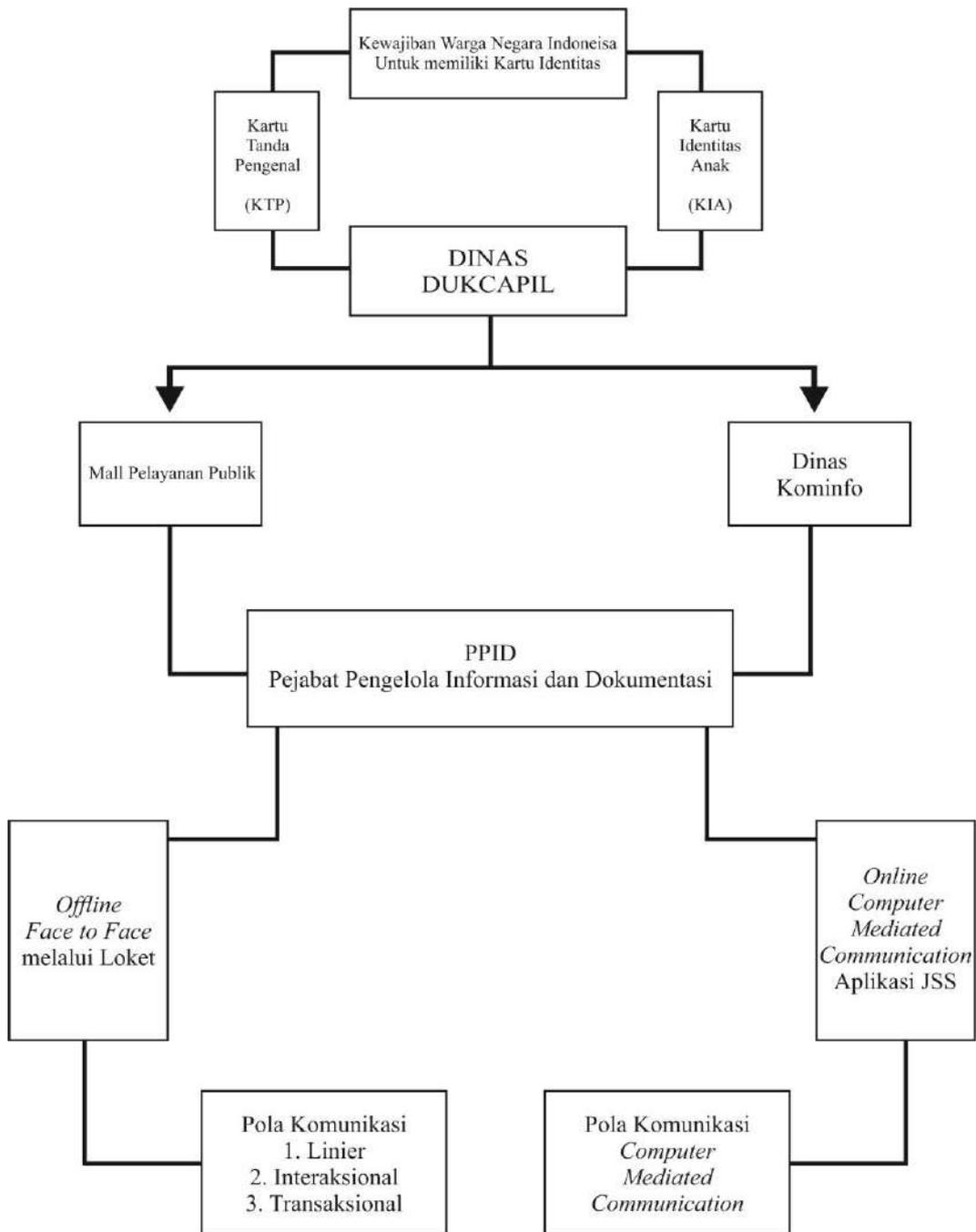
Efek yang ditimbulkan dari proses komunikasi pelayanan publik dideskripsikan oleh Hardiyansyah, (2015) sebagai suatu kondisi yang diterima oleh warga negara dengan memberikan pengaruh yang jelas dan terukur. Misalnya, dari penjelasan aparat/pegawai tentang prosedur pelayanan, tentang tarif pelayanan, dan berbagai hal tentang pelayanan dapat dipahami, dimengerti dan pada akhirnya diikuti oleh masyarakat. Jika berbagai hal yang disampaikan oleh aparatur tentang pelayanan publik tidak dimengerti, tidak dipahami dan tidak diikuti, maka artinya komunikasi pelayanan publik tidak memberikan efek.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) melalui Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik adalah instansi yang memiliki beberapa pelayanan. Dalam berbagai pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik diantaranya ialah pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara *offline* melalui loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Jika ingin membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* yang dikelola oleh Dinas Kominfo. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan

Kartu Identitas Anak melalui proses *offline* dengan menggunakan pola komunikasi secara langsung atau *face to face* jika secara *online* menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* atau *Computer Mediated Communication*.



Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran  
 Sumber : data olahan peneliti (2023)

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Paradigma Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian kualitatif. Creswell, (2016) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Sugiyono, (2020) menambahkan bahwa metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat interpretif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pendekatan penelitian menggunakan studi kasus. Yin, (2009) berpendapat bahwa studi kasus digunakan sebagai suatu penjelasan komprehensif yang berkaitan dengan berbagai aspek seseorang, kelompok, organisasi, suatu program, atau suatu situasi kemasyarakatan yang diteliti, untuk diupayakan dan ditelaah sedalam mungkin. Studi kasus juga memiliki pengertian berkaitan dengan penelitian yang terperinci tentang seseorang atau suatu unit sosial dalam kurun waktu tertentu.

### **3.2 Jenis dan sumber data**

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau utama saat dilakukan pendataan dilapangan. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan. Sumber data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dari sebuah wawancara kepada kepala Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dan karyawan Mall Pelayanan Publik, juga kepada karyawan Dinas Kominfo. Wawancara tersebut akan di lakukan secara

*offline*. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau di kumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah di peroleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jurnal, literatur dan buku yang sesuai dengan penelitian ini.

### **3.3 Pemilihan Informan Penelitian**

Informan penelitian ini akan melibatkan koordinator dan staff Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta Dinas Kominfo yang mengelola aplikasi *Jogja Smart Service*. Penentuan informan pada penelitian ini dipilih secara *purposive* yaitu orang yang dianggap mampu memberikan informasi yang diharapkan Sugiyono, (2013). Informan ditetapkan berdasarkan subjek yang dianggap mampu memberikan informasi yang banyak dan tepat mengenai proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Pengelola Pejabat Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta. Dan pola komunikasi dalam proses pelayanan tersebut. Oleh karena itu, informan yang dipilih sebagai unit analisis dalam penelitian ini yaitu : 1. Mira Setianingrum sebagai Analis Penanaman Modal, 2. Hendra Kuswara sebagai Koordinator Lapangan di Mall Pelayanan Publik, 3. Rozab Pahlawan sebagai Staf penjaga loket pelayanan KTP dan KIA, 4. Susilo Hadi sebagai Staf PPID / Karyawan Dinas Kominfo, 5. Pemohon Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak, 6. Heroe Poerwadi sebagai mantan Wakil Walikota kota Yogyakarta.

No	Infroman	Kriteria	Data
1.	Analisis Penanaman Modal	Individu yang mengetahui tentang Mall Pelayanan Publik atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta	a. Analisis di Mall Pelayanan Publik b. Struktur organisasi di Mall Pelayanan Publik
2.	Koordinator Lapangan di Mall Pelayanan Publik	Staf yang bertanggung jawab terhadap proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.	a. Memberikan informasi terkait laporan dari atasan. b. Bertanggung jawab atas keluhan para pemohon
3.	Staf penjaga loket pelayanan KTP dan KIA	Melayani pemohon yang ingin membuat memperbaharui, atau kehilangan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.	a. Alur pelayanan yang ingin pemohon melakukan permohonan informasi. b. Membantu keluhan atau informasi yang pemohon sampaikan.
4.	Staf PPID / Staf Dinas Kominfo	Staf yang mengelola aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	a. Memberi informasi tentang aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> b. Bertanggung jawab jika aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> mengalami kendala.
5.	Pemohon KIA secara <i>offline</i>	Pembuatan Kartu Identitas Anak secara	a. Proses komunikasi dan

		<i>offline</i> di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi kota Yogyakarta.	tingkat kepuasan atas pelayanan b. Kelebihan dan kekurangan setiap pola komunikasi
6.	Pemohon KIA secara <i>online</i>	Pembuatan Kartu Identitaws Anak secara <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	a. Proses komunikasi dan tingkat kepuasan atas pelayanan b. Kelebihan dan kekurangan setiap pola komunikasi
7.	Pemohon KTP secara <i>Offline</i>	Pembuatan Kartu Tanda Pengenal secara <i>offline</i> di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi kota Yogyakarta.	a. Proses komunikasi dan tingkat kepuasan atas pelayanan b. Kelebihan dan kekurangan setiap pola komunikasi
8.	Pemohon KTP secara <i>Online</i>	Pembuatan Kartu Tanda Pengenal secara <i>online</i> melalui Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	a. Proses komunikasi dan tingkat kepuasan atas pelayanan b. Kelebihan dan kekurangan setiap pola komunikasi
9.	Mantan Wakil Walikota Kota Yogyakarta	Dinas Mal Pelayanan Publik	a. Sejarah Mall Pelayanan Publik

Tabel 3. 1 Pemilihan informan penelitian  
Sumber : Olahan data peneliti (2023)

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara kualitatif dengan metode wawancara dengan kepala Mall Pelayanan Publik yang akan di lakukan secara *offline*. Tujuan dari wawancara tersebut adalah untuk mendapatkan dan mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari para pemohon yang akan membuat, merubah data, dan kehilangan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas

Anak. Wawancara yang akan dilakukan oleh penulis terhadap kepala Mall Pelayanan Publik berupa beberapa sebuah pertanyaan mengenai terbentuknya Mall Pelayanan Publik, pembuatan, perubahan data, dan kehilangan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak dan juga apa saja yang menjadi keluhan terhadap pemohon tersebut, sehingga koordinator bisa memberi informasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak dan juga menyampaikan informasi bagaimana jika ada kendala dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data peneliti. Di sini peneliti memiliki dua peran yaitu sebagai partisipan dan peneliti sehingga memungkinkan mengamati kehidupan individual tau kelompok dalam situasi *rill* tanpa dikontrol atau diatur secara sistematis. Dengan demikian akan diperoleh data yang lebih lengkap, tajam dan mengetahui tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Teknik observasi partisipatif dilakukan dengan dua cara yaitu secara *offline* dan *online*. Secara *online* akan melalui aplikasi *Jogja Smart Service* dan jika secara *offline* langsung datang di Mall Pelayanan Publik.

2. Analisis Dokumen

Analisis dokumen diperlukan untuk mengarahkan pertanyaan, menambah pemahaman dan informasi penelitian. Kebutuhan dokumen tergantung peneliti tetapi peneliti harus menyadari keterbatasan dokumen dan mencoba memahami dokumen yang tersedia yang mungkin dapat membantu pemahamannya. Dokumen

yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

### **3.5 Tempat dan waktu penelitian**

Tempat : Balai Kota Yogyakarta, Mall Pelayanan Publik

Waktu : 6 Juni 2023 – 31 Agustus 2023

### **3.6 Tahapan Penelitian**

Penelitian ini melalui beberapa tahapan penelitian. Berikut merupakan beberapa tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini :

#### **1. Identifikasi Permasalahan**

Pada tahapan ini akan diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada pada bagian Mall Pelayanan Publik khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak dan identifikasi kebutuhan informasi para pemohon yang dilakukan menggunakan wawancara kepada pihak Mall Pelayanan Publik yang nantinya akan terlibat didalam sistem, hal ini dilakukan agar mendapat gambaran umum dan informasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pihak Mall Pelayanan Publik saat ini memiliki permasalahan diantaranya keluhan dari pemohon atas kurangnya informasi dari pihak Mall Pelayanan Publik dan juga tidak bisa untuk menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*.

#### **2. Pengumpulan Data**

Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi untuk melakukan pengamatan dan analisa terhadap proses yang sedang

berjalan pada Mall Pelayanan Publik sehingga mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dan juga pemohon.

### 3. *Interview* (wawancara )

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara (*interview*) merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan bertatap muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada peneliti. Dalam hal ini penulis menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin yaitu: wawancara membawa kerangka pertanyaan – pertanyaan untuk disajikan. Penulis menggunakan metode *interview* ini karena dengan alasan penulis mengharapkan agar data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara langsung sehingga kebenarannya tidak diragukan lagi.

### 4. Evaluasi

Proses pengujian sistem secara internal dapat dilakukan baik itu secara verifikasi ataupun validasi data dan disesuaikan dengan yang ada dilakukan guna mengantisipasi seminimal mungkin pengujian yang gagal ketika dilakukan tes oleh penulis. Metode pengujian yang diambil adalah metode wawancara terhadap kepala di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah Standar Operasional Perusahaan di Mall Pelayanan Publik sudah dilakukan sesuai atau berfungsi dengan benar agar para pemohon yang ingin mengajukan suatu keluhan yang disampaikan terhadap pemohon.

## 5. Kesimpulan

Setelah melaksanakan metode penelitian secara wawancara dan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dalam loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi khususnya Mall Pelayanan Publik, memberikan begitu banyak pembelajaran dan juga pengalaman bagi penulis yang terjun melakukan penelitian, yang di khususkan dalam pengelolaan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak. Penulis mendapat pengetahuan baru, mengenal budaya di tempat kerja, merasakan dan mengerti bagaimana gambaran dunia kerja dalam pengelolaan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Jogja menjalankan perannya dalam melayani kebutuhan masyarakat secara *offline* dan *online* untuk pengelolaan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak.

### 3.7 Pengecekan Keabsahan

Dalam pengujian kredibilitas data, peneliti menggunakan metode triangulasi. menurut Denzin NK., (2017) ada dua macam triangulasi yang digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu :

#### a. Triangulasi sumber

Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, maka peneliti terus menggali data dari sumber lain sampai jawaban yang diberikan informan sama atau hampir sama.

#### b. Triangulasi metode

Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Kemudian peneliti mengecek keabsahannya dengan mewawancarai seorang informan. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan Analisis Triangulasi, yakni menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Di sini jawaban subjek di *cross-check* dengan dokumen yang ada. Pada penelitian ini dilakukan Triangulasi sumber data dengan membandingkan beberapa data dari sumber data yang berbeda pada saat proses pengumpulan data Triangulasi metode dengan membandingkan metode wawancara, dan observasi partisipatif.

### 3.8 Analisis olah data

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas. Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data model Miles Huberman yang meliputi reduksi data, display data, penarikan kesimpulan dan verifikasi Sugiyono, (2017). Langkah-langkah analisis data tersebut dapat digambarkan dengan skema berikut :

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan terdiri dari dua aspek yakni deskripsi dan refleksi. Sugiyono, (2017) mengatakan bahwa pengumpulan data adalah data alami yang berisi apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti tentang fenomena yang dijumpai, sedangkan catatan refleksi adalah catatan

yang memuat kesan, komentar, tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya, dan guna mendapatkan catatan ini, maka peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap beberapa responden penelitian. Tahap pertama peneliti melakukan pengumpulan data setelah data terkumpul selanjutnya peneliti melakukan pemeriksaan kelengkapan serta kejelasan data yang diperoleh, sehingga data yang didapat merupakan data valid.

## 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Sugiyono, (2017) mengatakan bahwa reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang masih kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan selama penelitian berlangsung, selama penelitian dilapangan, sampai laporan tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data dengan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi. Tahap kedua peneliti memilih data yang didapat dan disusun secara urut dan tertata rapi.

## 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Sugiyono, (2017) menjelaskan bahwa maksud penyajian data yaitu data dan informasi yang di dapat dari lapangan dimasukan ke dalam suatu matriks, kemudian data tersebut disajikan sesuai data yang diperoleh dalam penelitian di lapangan, sehingga peneliti akan dapat menguasai data dan tidak salah dalam menganalisis data serta menarik kesimpulan. Penyajian data bertujuan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks menjadi data yang sederhana sehingga lebih mudah untuk

dipahami. Tahap ketiga setelah peneliti menyusun data tersebut secara urut, maka peneliti melakukan pengolahan data, sehingga apabila terdapat data yang tidak sesuai dengan kebutuhan penelitian, peneliti dapat mengedit data tersebut sehingga data tersebut sesuai dengan kebutuhan penelitian, pengeditan data tersebut bersifat memperbaiki data apabila terjadi kesalahan di dalam pengumpulan data, kesalahan pada data akan diperbaiki atau dilengkapi dengan melakukan pengumpulan data ulang atau dengan menyisipkan data yang dianggap masih kurang.

#### 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion, Drawing/ Verifying*)

Setelah display data tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Sugiyono, (2017) mengungkapkan bahwa penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola kejelasan, dan alur sebab akibat atau proporsi dari kesimpulan yang ditarik harus segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat. Tahap selanjutnya peneliti melakukan penganalisaan data dan mendeskripsikan data tersebut sehingga data dapat mengerti dan jelas sesuai tujuan penelitian.

## **BAB IV OBJEK PENELITIAN**

### **4.1 Sejarah Instansi**

#### **a. Gambaran Umum Mall Pelayanan Publik**

Nama Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Yogyakarta / Mall Pelayanan Publik.

Alamat : Jl.Kenari No. 56 Muja Muju Umbulharjo, Yogyakarta.

Telepon : (0274)-514448, (0274)-515865, (0274)-515866

Email : [dpmptsp@jogjakota.go.id](mailto:dpmptsp@jogjakota.go.id)



Gambar 4.1 Mall Pelayanan Publik  
Sumber : Olahan data peneliti (2023)

Berdasarkan peraturan instansi Mall Pelayanan Publik maka dalam satu minggu melaksanakan lima hari kerja dengan ketentuan jam kerja yaitu hari Senin sampai Kamis pukul 07.30-15.30 WIB dan hari Jum'at pukul 07.30 - 14.30 WIB. Beberapa peraturan yang ditentukan oleh instansi adalah :

1. Hari Senin menggunakan atasan warna biru lengan panjang, bawahan warna hitam, serta sepatu atau *flatshoes*.
2. Hari Selasa menggunakan atasan batik, bawahan warna gelap, serta sepatu atau flatshoesWarna gelap, serta sepatu atau *flatshoes*.
3. Hari Rabu menggunakan atasan warna putih, bawahan warna gelap, serta sepatu atau *flatshoes*.
4. Hari Kamis menggunakan atasan batik, bawahan warna gelap, serta sepatu atau *flatshoes*.
5. Hari Jumaat menggunakan atasan hem bebas berkerah, bawahan gelap, serta sepatu atau *flatshoes*.

Mall Pelayanan Publik dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mall Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta diresmikan langsung oleh Menteri Azwar Anas. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman. Untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik diperlukan pengelolaan pelayanan

publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam satu tempat berupa Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, Badan Usaha Milik Negara, serta Swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Pemerintah daerah terus berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dengan menggabungkan berbagai layanan dalam satu gedung, salah satunya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta melalui pembangunan Mall Pelayanan Publik (MPP). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Abdullah Azwar Anas meresmikan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta, pada Kamis, 6 Oktober 2022. Mall Pelayanan Publik yang terletak di Jl. Kenari No 56 Yogyakarta menyediakan 199 jenis layanan perizinan dan nonperizinan yang diintegrasikan dalam sistem pelayanan satu atap. Mall Pelayanan Publik Yogyakarta memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, provinsi, daerah, dan lintas instansi dalam satu gedung. Sedikitnya terdapat 26 instansi yang bergabung dan terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun instansi vertikal yang ada di Kota Yogyakarta. Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta merupakan MPP ke-70 yang telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas, yakni balai nikah, kafe, ruang tunggu, ruang laktasi, mushola, toilet, dan tempat bermain anak. Selain itu dalam memanfaatkan teknologi, Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta mempunyai mesin antrean yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan dari para petugas. Terdapat juga pojok baca digital, pojok info wisata digital, galeri UMK, dan

ekonomi kreatif digital. Bagi masyarakat Kota Yogyakarta dan sekitarnya, dapat mengunjungi Mall Pelayanan Publik pada Senin - Kamis: 08.00 WIB- 14.30 WIB, Jumat 08.00 WIB - 11.30 WIB, lanjut 13.00 - 14.00 WIB.

**b. Lembaga dan Fasilitas di Mall Pelayanan Publik**

Daftar instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta :

1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (Bidang Pajak) Kota Yogyakarta
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta
3. Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
4. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta
5. Pengadilan Negeri Yogyakarta
6. Badan Narkotika Nasional Kota Yogyakarta
7. Kementerian Agama Kota Yogyakarta
8. POLRESTA Yogyakarta
9. KPPD Kota Yogyakarta
10. Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta
11. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta
12. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta
13. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta
14. KPP Pratama Yogyakarta
15. Lembaga Ombudsman DIY
16. BAZNAS Kota Yogyakarta
17. Perumda BPR Bank Jogja
18. Bank BPD DIY
19. Bank BPD SYARIAH
20. Perumda PDAM Tirtamarta
21. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta
22. BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta

23. KPRI Wiwara (Loket Simpan Pinjam)
24. KPRI Wiwara (Minimarket)
25. KPRI Wiwara (Layanan Fotocopy)
26. Layanan Inklusi

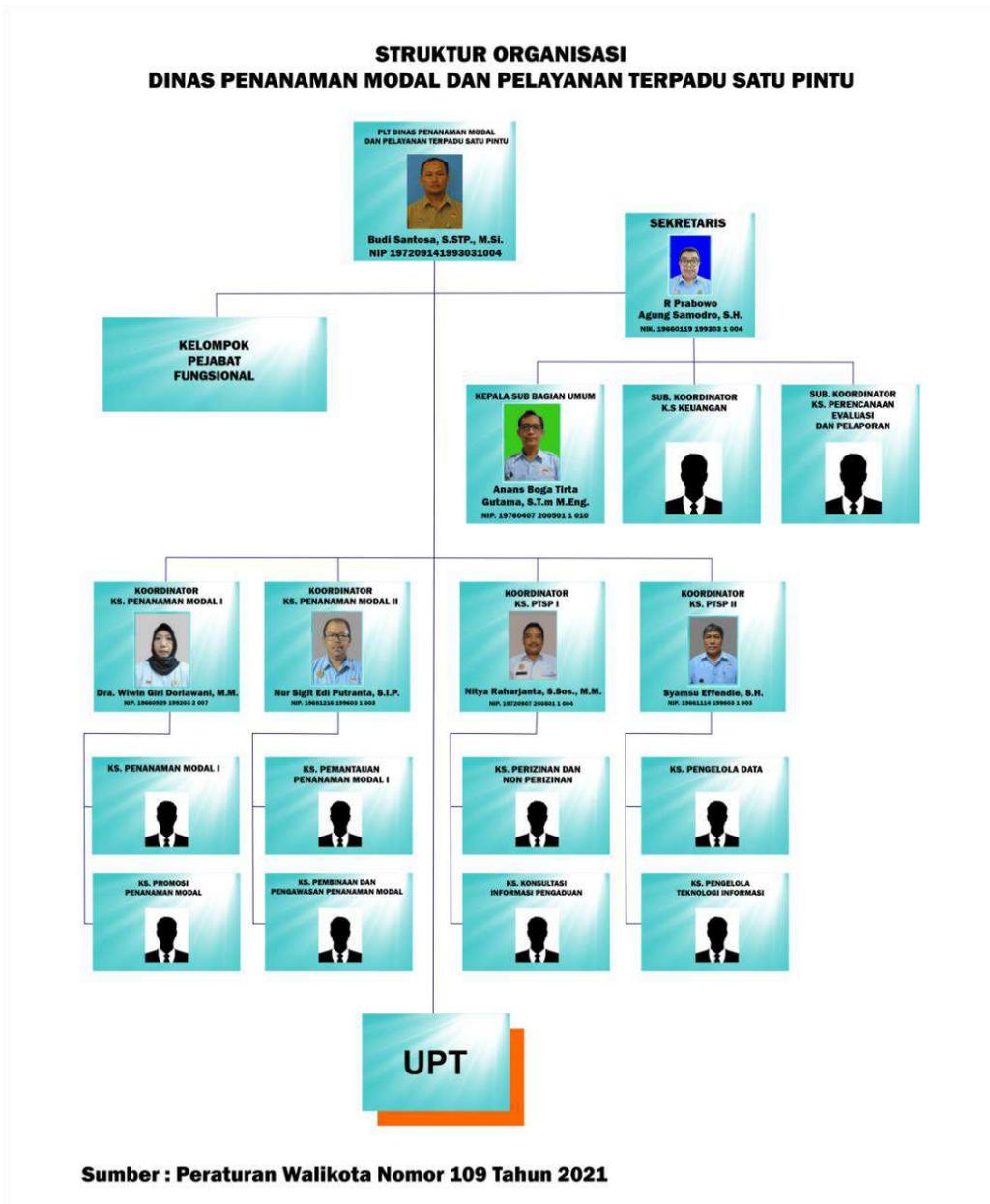
Sebelum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Yogyakarta berdiri diawali dengan lahirnya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang mendasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD Tahun 1997 perihal Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Daerah, Pemerintah Kota Yogyakarta membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dengan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 01 tahun 2000 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Yogyakarta, yang dipimpin oleh seorang koordinator dengan jabatan *non eselon*. Dengan berlakunya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, disebutkan bahwa pada Dinas yang mengampu urusan Penanaman Modal melekat kewenangan penyelenggaraan terpadu satu pintu. Mendasarkan pada hal tersebut, struktur organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dianggap belum sesuai dengan kebutuhan Daerah sehingga diubah dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Daftar fasilitas yang ada dalam Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta :

Anjungan playanan sebanyak 42 unit, Ruang rapat VIP (Wahyu Tumurun) dan ruang akad nikah, Ruang layanan tim teknis PTSP kota Yogyakarta, Mushola, Kamar mandi, Ruang

laktasi, Playground / tempat bermain anak, Ruang tunggu, Taman / rest area, Fasilitas difabel (Loket khusus difabel), Tempat fotocopy, Perpustakaan, Tempay display produk UMKM, Tempat parker, Front office, Alat cetak mandiri izin dan non izin, Alat cetak Dukcapil, Ruang pelayanan mandiri, Ruang back office, Minimarket, Perbankan, Ruang konsultasi, informasi, dan pengaduan, Coffeshop, Pantry.

c. Struktur Organisasi Mall Pelayanan Publik



Gambar 4.2 Struktur Organisasi  
Sumber : Peraturan Walikota Nomor 109 tahun (2021)

## Tugas dan Fungsi

### Kepala Dinas :

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bab III Pasal 4 dijelaskan bahwa tugas dari Kepala Dinas yaitu :

- a. Membantu Walikota menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang Penanaman Modal (PM) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

### Fungsi Kepala Dinas antara lain :

- a. Mengoordinasikan perencanaan penyelenggaraan urusan dalam bidang Penanaman Modal (PM) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- b. Mengoordinasikan perumusan kebijakan teknis dalam bidang Penanaman Modal (PM) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- c. Mengoordinasikan tugas serta fungsi unsur organisasi Dinas.
- d. Mengoordinasikan penyelenggaraan perencanaan pengembangan serta promosi Penanaman Modal (PM).
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan pengendalian Penanaman Modal (PM).
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan terpadu.
- g. Mengoordinasikan penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP).
- h. Mengoordinasikan penyelenggaraan pengelolaan data dan teknologi informasi.
- i. Mengoordinasikan penyelenggaraan perizinan dan/atau nonperizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

- j. Menerbitkan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan sesuai kewenangan dari Dinas.
- k. Mengoordinasikan pelaksanaan aktivitas kesekretariatan Dinas.
- l. Melakukan pembinaan dan pengoordinasian penyelenggaraan tugas serta fungsi kelompok jabatan fungsional pada Dinas.
- m. Mengoordinasikan pengelolaan data dan informasi Dinas.
- n. Mengoordinasikan penyelenggaraan kearsipan dan perpustakaan Dinas.
- o. Mengoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan Dinas.
- p. Mengoordinasikan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan.
- q. Mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas.

Sekretariat :

Kedudukan Sekretariat yaitu berada di bawah Kepala Dinas. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris. Tugas dari Sekretariat yaitu menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan Dinas. Fungsi Sekretariat antara lain :

- a. Mengoordinasikan perencanaan program kerja Sekretariat.
- b. Mengoordinasikan dan membuat perumusan kebijakan teknis kesekretariatan pada Dinas.
- c. Mengoordinasikan pelaksanaan program kerja Sekretariat.
- d. Membantu Kepala Dinas dalam pengoordinasian program kerja kegiatan kelompok substansi.

- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian milik Dinas.
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pengelolaan keuangan dan aset milik Dinas.
- g. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan perencanaan, evaluasi, serta pelaporan milik Dinas.
- h. Mengoordinasikan fasilitasi pengelolaan data dan informasi milik Dinas.
- i. Mengoordinasikan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan milik Dinas.
- j. Mengoordinasikan fasilitasi kelompok jabatan fungsional pada Dinas.
- k. Mengoordinasikan fasilitasi pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan Dinas.
- l. Mengoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan pada Sekretariat.
- m. Mengoordinasikan fasilitasi tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.
- n. Mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan pada Sekretariat.
- o. Mengoordinasikan penyiapan bahan serta penyusunan pelaporan pada Dinas.
- p. Mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi, serta penyusunan laporan program kerja Sekretariat.
- q. Melaksanakan fungsi lain yang diberi atasan sesuai bidang tugas.

## Subbagian Umum

Kedudukan Subbagian Umum yaitu berada di bawah Sekretaris. Subbagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian. Tugas dari Subbagian Umum meliputi tugas-tugas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, serta evaluasi kegiatan fungsi penunjang dalam bidang administrasi umum dan kepegawaian Dinas. Fungsi Subbagian Umum antara lain :

- a. Menyusun rencana kegiatan.
- b. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis mengenai administrasi umum dan kepegawaian.
- c. Mengelola administrasi perkantoran dan persuratan Dinas.
- d. Menyelenggarakan kerumahtanggaan serta mengelola aset milik Dinas.
- e. Melaksanakan fasilitasi kelompok jabatan fungsional Dinas.
- f. Mengelola administrasi kepegawaian milik Dinas.
- g. Menyiapkan bahan pengembangan kapasitas ASN di lingkungan Dinas.
- h. Mengelola kearsipan dan perpustakaan Dinas.
- i. Melaksanakan pengelolaan kearsipan.
- j. Memfasilitasi pelaksanaan kehumasan, keprotokolan, publikasi, serta dokumentasi milik Dinas.
- k. Memfasilitasi penyusunan dan pelaporan ketatalaksanaan, meliputi proses bisnis, SOP, standar pelayanan publik, serta survei kepuasan masyarakat Dinas.
- l. Memfasilitasi dan koordinasi tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.
- m. Melaksanakan tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.

- n. Melaksanakan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan.
- o. Melaksanakan pengawasan, evaluasi, serta penyusunan laporan kegiatan.
- p. Melaksanakan fungsi lain yang diberi atasan sesuai bidang tugas.

Kelompok Substansi Keuangan :

Kedudukan Kelompok Substansi Keuangan yaitu berada di bawah Sekretaris. Kelompok Substansi Keuangan dipimpin oleh seorang Sub Koordinator. Tugas dari Kelompok Substansi Keuangan meliputi tugas-tugas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, serta evaluasi kegiatan fungsi penunjang dalam bidang pengelolaan keuangan Dinas. Fungsi Kelompok Substansi Keuangan antara lain :

- a. Menyusun rencana kegiatan.
- b. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis mengenai pengelolaan keuangan. Melakukan penatausahaan keuangan milik Dinas.
- c. Mengelola perbendaharaan milik Dinas.
- d. Melaksanakan akuntansi keuangan dan aset milik Dinas.
- e. Melaksanakan verifikasi pertanggungjawaban keuangan milik Dinas.
- f. Menyusun pertanggungjawaban keuangan milik Dinas.
- g. Mengelola kearsipan.
- h. Melaksanakan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan.
- i. Melaksanakan tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.
- j. Melaksanakan pengawasan, evaluasi, serta penyusunan laporan kegiatan.
- k. Melaksanakan fungsi lain yang diberi atasan sesuai bidang tugas.

## Kelompok Substansi Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan (PEP)

Kedudukan Kelompok Substansi Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan (PEP) yaitu berada di bawah Sekretaris. Kelompok Substansi Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan (PEP) dipimpin oleh seorang Sub Koordinator. Tugas dari Kelompok Substansi Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan (PEP) meliputi tugas-tugas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, serta evaluasi kegiatan fungsi penunjang dalam bidang perencanaan evaluasi dan pelaporan Dinas. Fungsi Kelompok Substansi Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan (PEP) antara lain :

- a. Menyusun rencana kegiatan.
- b. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis mengenai perencanaan, evaluasi, serta pelaporan.
- c. Memfasilitasi, mengoordinasi dan sinkronisasi pengelolaan data dan informasi milik Dinas.
- d. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi penyusunan perencanaan, pengawasan, evaluasi, serta pelaporan Dinas.
- e. Memfasilitasi dan koordinasi pelaksanaan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, serta budaya pemerintahan Dinas.
- f. Melaksanakan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan.
- g. Melaksanakan tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.
- h. Mengelola kearsipan.
- i. Melaksanakan pengawasan, evaluasi, serta penyusunan laporan kegiatan.

- j. Melaksanakan fungsi lain yang diberi atasan sesuai bidang tugas.

#### Kelompok Substansi Penanaman Modal I (P M I)

Kedudukan Kelompok Substansi Penanaman Modal I (PM I) yaitu berada di bawah Kepala Dinas. Kelompok Substansi Penanaman Modal I (PM I) dipimpin oleh seorang Koordinator. Tugas dari Kelompok Substansi Penanaman Modal I (PM I) yaitu merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, mengawasi, mengendalikan, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan perencanaan pengembangan serta promosi penanaman modal. Kelompok Substansi Penanaman Modal I (PM I) membawahi Kelompok Substansi Penanaman Modal I serta Kelompok Substansi Promosi Penanaman Modal. Fungsi Kelompok Substansi Penanaman Modal I (PM I) antara lain :

- a. Mengoordinasikan rencana program kerja.
- b. Mengoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis mengenai perencanaan pengembangan dan promosi penanaman modal.
- c. Mengoordinasikan pelaksanaan program kerja.
- d. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan perencanaan pengembangan dan penanaman modal.
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan promosi penanaman modal.
- f. Mengoordinasikan perencanaan, pengembangan, promosi dan kerjasama Mall Pelayanan Publik (MPP).
- g. Mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan data dan informasi.
- h. Mengoordinasikan pengelolaan kearsipan.

- i. Mengoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan.
- j. Mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.
- k. Mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi, serta penyusunan laporan program kerja.
- l. Melaksanakan fungsi lain yang diberi atasan sesuai bidang tugas.

#### Kelompok Substansi Penanaman Modal II (PM II)

Kedudukan Kelompok Substansi Penanaman Modal II (PM II) yaitu berada di bawah Kepala Dinas. Kelompok Substansi Penanaman Modal II (PM II) dipimpin oleh seorang Koordinator. Tugas dari Kelompok Substansi Penanaman Modal II (PM II) yaitu merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, mengawasi, mengendalikan, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan pengendalian penanaman modal. Kelompok Substansi Penanaman Modal II (PM II) membawahi Kelompok Substansi Pemantauan Penanaman Modal I serta Kelompok Substansi Pembinaan dan Pengawasan Penanaman Modal. Fungsi Kelompok Substansi Penanaman Modal II (PM II) antara lain :

- a. Mengoordinasikan rencana program kerja.
- b. Mengoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis mengenai pengendalian penanaman modal.
- c. Mengoordinasikan pelaksanaan program kerja.
- d. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemantauan penanaman modal.
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pembinaan serta pengawasan penanaman modal.

- f. Mengoordinasikan pengusulan pembatalan serta pencabutan perizinan berusaha.
- g. Mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan data dan informasi.
- h. Mengoordinasikan pengelolaan kearsipan.
- i. Mengoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan.
- j. Mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.
- k. Mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi, serta penyusunan laporan program kerja.
- l. Melaksanakan fungsi lain yang diberi atasan sesuai bidang tugas.

#### Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I (PTSP D)

Kedudukan Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I (PTSP I) yaitu berada di bawah Kepala Dinas. Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I (PTSP I) dipimpin oleh seorang Koordinator. Tugas dari Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I (PTSP I) yaitu merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, mengawasi, mengendalikan, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Kelompok Pelayanan Terpadu Satu Pintu 1 (PTSP I) membawahi Kelompok Substansi Perizinan dan Nonperizinan serta Kelompok Substansi Konsultasi Informasi dan Pengaduan. Fungsi Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I

(PTSP I) antara lain :

- a. Mengoordinasikan rencana program kerja.

- b. Mengoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis mengenai pelayanan terpadu satu pintu.
- c. Mengoordinasikan pelaksanaan program kerja.
- d. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pelayanan konsultasi, informasi, serta pengaduan.
- f. Mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan data dan informasi.
- g. Mengoordinasikan pengelolaan kearsipan.
- h. Mengoordinasikan pelaksanaan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, serta budaya pemerintahan.
- i. Mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut dari laporan hasil pemeriksaan.
- j. Mengoordinasikan pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi, serta penyusunan laporan program kerja.
- k. Melaksanakan fungsi lain yang diberi atasan sesuai bidang tugas.

#### Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II (PTSP II)

Kedudukan Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II (PTSP II) yaitu berada di bawah Kepala Dinas. Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II (PTSP II) dipimpin oleh seorang Koordinator. Tugas dari Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II (PTSP II) yaitu :

1. Merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, pengelolaan data dan teknologi informasi. Kelompok pelayanan terpadu satu pintu II (PTSP2) membawahi kelompok substansi pengelola data.
2. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bab III Pasal 4 dijelaskan bahwa tugas dari Kepala Dinas yaitu membantu Walikota menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang Penanaman Modal (PM) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
  - a. Kepala Dinas
  - b. Sekretariat yang terdiri dari:
    - 1) Subbagian Umum
    - 2) Kelompok Substansi Keuangan
    - 3) Kelompok Substansi Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan (PEP)
  - c. Kelompok Substansi Penanaman Modal I (PM I) yang terdiri dari:
    - 1) Kelompok Substansi Penanaman Modal 1
    - 2) Kelompok Substansi Promosi Penanaman Modal
  - d. Kelompok Substansi Penanaman Modal II (PM II) yang terdiri dari:
    - 1) Kelompok Substansi Pemantauan Penanaman Modal I
    - 2) Kelompok Substansi Pembinaan dan Pengawasan Penanaman Modal
  - e. Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I (PTSP I) yang terdiri dari:
    - 1) Kelompok Substansi Perizinan dan Nonperizinan

- 2) Kelompok Substansi Konsultasi Informasi dan Pengaduan
- f. Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II (PTSP II) yang terdiri dari:
  - 1) Kelompok Substansi Pengelola Data
  - 2) Kelompok Substansi Pengelola Teknologi Informasi
- g. Kelompok Jabatan Fungsional serta
- h. Unit Pelaksana Teknis (UPT)

#### **4.2 Visi dan Misi**

Visi dari Dinas Mall Pelayanan Publik yaitu terwujudnya penanaman modal yang adil, transparan, dan akuntabel. Serta misi dari Mall Pelayanan Publik yaitu mewujudkan pelayanan penanaman modal yang adil, transparan dan akuntabel, melakukan pengawasan, pengaduan dan advokasi yang didukung oleh regulasi serta sumber daya yang memadai dan sistem informasi manajemen secara elektronik.

Maksud dan Tujuan dibentuknya Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Serta tujuan dengan meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. Dari dasar hukum yang digunakan Mall Pelayanan Publik yaitu :

1. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.

2. Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 128 tahun 2021 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 89 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 92 tahun 2021 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.
5. Peraturan Walikota Nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik pada pemerintah Kota Yogyakarta.
6. Surat deputi pelayanan publik kementerian pendayagunaan aparatur negeri dan reformasi birokrasi Nomor B/598/PP.99/2022 tanggal 8 Juli 2022 perihal rekomendasi tindak lanjut rencana pembentukan Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

### **4.3 Jenis Pelayanan**

Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta saat ini memiliki 101 unit anjungan layanan atau meningkat dibanding tahun lalu dengan unit anjungan layanan yang memberikan 64 layanan perizinan, 55 layanan non perizinan, layanan komersial, layanan dengan lembaga vertikal. Masyarakat dapat mengakses layanan dengan cara datang langsung di Mall Pelayanan Publik atau melalui layanan *online* dengan aplikasi *Jogja Smart Service*.



Gambar 4.3 Jenis Layanan  
 Sumber : Dinas DPMPTSP kota Yogyakarta

Dengan keberadaan layanan satu pintu tersebut, masyarakat semakin dimudahkan dalam mengakses layanan publik dan layanan bisa dilakukan lebih cepat, terjangkau, dan nyaman. Selain meningkatkan kualitas pelayanan publik, Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta juga diharapkan dapat meningkatkan kemudahan berusaha untuk kebutuhan investasi. Selain melalui Mall Pelayanan Publik dari Pemerintah Kota Yogyakarta juga bisa diakses melalui aplikasi *Jogja Smart Swervice* yang saat ini memiliki 211 ragam layanan pada 229 modul pelayanan.

#### 4.4 Sistem Pelayanan

Pemerintah Kota Yogyakarta terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada publik. Dengan meningkatkan sistem pelayanan yang berada di lingkungan Pemkot Yogyakarta. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemkot Yogyakarta, Budi Santoso mengatakan untuk meningkatkan sistem pelayanan yang ada

dalam Mall Pelayanan Publik agar masyarakat semakin mudah ketika ingin mengurus suatu hal yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan dan lainnya.



Gambar 4.4 Sistem Layanan  
Sumber : Dinas DPMPTSP kota Yogyakarta

Didalam Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta ada beberapa sistem pelayanan yaitu sebagai berikut :

#### 1. Alat Cetak Mandiri (ACM) *Offline*

- a. Pemohon langsung datang di Dinas Mall Pelayanan Publik
- b. Menuju di Alat Cetak Mandiri (ACM)
- c. Memasukan NIK (Terintegrasi dengan Dinas Dukcapil)
- d. Memilih produk layanan
- e. Memasukan nomor produk/*scan barcode*
- f. Produk akan tampil dilayar
- g. Pemohon klik cetak

- h. Produk tercetak
  - i. Klik selesai untuk keluar dari sistem Alat Cetak Mandiri (ACM)
2. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) *Offline*
- a. Pemohon langsung datang di Mall Pelayanan Publik
  - b. Menuju di Alat Dukcapil Mandiri (ADM)
  - c. Memasukan NIK (Terintegrasi dengan Dinas Dukcapil).
  - d. Memilih produk layanan
  - e. Memasukan nomor produk/*scan barcode*
  - f. Produk akan tampil dilayar
  - g. Pemohon klik cetak
  - h. Produk tercetak.
  - i. Klik selesai untuk keluar dari sistem Alat Dukcapil Mandiri (ADM)
3. Pelayanan Sendiri (NANDARI) *Offline*
- a. Pemohon langsung datang di Mall Pelayanan Publik
  - b. Menuju anjungan *self service*
  - c. Menggunakan fasilitas yang tersedia
  - d. Memasukan Nomor Induk Keluarga
  - e. Apabila bukan penduduk kota maka tidak dapat menggunakan fasilitas yang tersedia
  - f. Pemohon memanfaatkan fasilitas pelayanan secara terbatas
  - g. Klik *log out* untuk keluar dari layanan Pelayanan Sendiri (NANDARI)
4. Tatap Muka (TAMU) *Online*
- a. Masuk aplikasi Mall Pelayanan Publik *online*

- b. Klik layanan tamu
  - c. Klik jenis layanan
  - d. Masukkan Nomor Induk Keluarga (Terintegrasi dengan Dinas Dukcapil)
  - e. Terbit *barcode* informasi persyaratan dan jadwal kehadiran di Mall Pelayanan Publik
  - f. Datang ke Mall Pelayanan Publik sesuai jadwal
  - g. Konfirmasi kehadiran di *front office* dengan menunjukkan *barcode*
  - h. *Customer* di loket akan menerima informasi kehadiran secara otomatis
  - i. *Front Office* mengarahkan pemohon menuju ruang tunggu loket
  - j. *Customer* memanggil pemohon dengan mesin antrian
  - k. *Customer* memberikan layanan
5. Satu Atap dan Terintegrasi (SANTER) *Jogja Smart Service Online*
- a. Masuk aplikasi Mall Pelayanan Publik *online* dengan *Jogja Smart Service*
  - b. Klik layanan Santer
  - c. Klik jenis layanan
  - d. Masukkan Nomor Induk Keluarga (Terintegrasi dengan Dinas Dukcapil)
  - e. Terbit kode pemesanan (*barcode*), informasi persyaratan dan jadwal kehadiran
  - f. Datang di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sesuai jadwal
  - g. Konfirmasi kehadiran di *Front Office* dengan menunjukkan *barcode* dan menyerahkan berkas persyaratan
  - h. *Front Office* melakukan *upload* berkas persyaratan aplikasi
  - i. Belum melakukan *verifikasi* berkas
  - j. Belum melakukan *verifikasi* berkas

Berkas lengkap :

- a) Belum melakukan proses layanan di aplikasi.
- b) Setelah jadi klik selesai
- c) *Front office* menerima notifikasi dan langsung cetak dan *Front office* memanggil pemohon
- d) Memanggil pemohon dan menyerahkan hasilnya

Berkas tidak lengkap :

- a) Belum mengirimkan notifikasi ke *Front office* dengan klik loket CC
- b) *Front office* memanggil pemohon dan mengarahkan keruang tunggu loket CC
- c) Petugas belum bergeser ke loket CC untuk memanggil pemohon dengan mesin antrian
- d) Petugas loket menjelaskan permasalahan dan melayani sampai selesai

#### 6. Melintas Anjungan Dapat Cepat (MENDAPAT) *Online*

- a. Masuk aplikasi Mall Pelayanan Publik *online*
- b. Klik layanan mendapat
- c. Klik jenis layanan
- d. Masukkan Nomor Induk Keluarga (Terintegrasi dengan Dinas Dukcapil)
- e. Upload berkas persyaratan
- f. Terbit kode pemasaran (*barcode*) dan jadwal kehadiran di Mall Pelayanan Publik secara otomatis
- g. Datang ke Mall Pelayanan Publik sesuai jadwal melalui jalur *drive thru*

- h. Scan *barcode* untuk konfirmasi kehadiran
  - i. Proses layanan dan setelah jadi serahkan ke *Customer Service* loket *drive thru*
  - j. Pemohon menunggu hasil dan menerima hasil melalui loket pada jalur *drive thru*
7. Ambil dan antar rumah (NAN HARUM) *Online*
- a. Masuk aplikasi Mall Pelayanan Publik *online*
  - b. Klik layanan NAN HARUM
  - c. Klik layanan ambil antar
  - d. Memilih jenis layanan
  - e. Masukan Nomor Induk Keluarga (Terintegrasi di Dinas Dukcapil)
  - f. Pemohon mengisi lokasi di wilayah Kota Yogyakarta
  - g. Klik proses dan sistem akan mencari cara secara otomatis untuk mengambil berkas di lokasi
  - h. Akan membawa berkas permohonan ke petugas tertentu
  - i. Akan memproses layanan
  - j. Setelah sudah jadi klik antara dan secara otomatis sistem akan menacari data tersebut
  - k. Datang ke loket untuk mengambil hasilnya dan mengantar ke pemohon sesuai lokasi
  - l. Pemohon menerima hasil dan klik diterima

#### **4.5 Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta**

Peran dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta ini bisa berjalan sesuai dengan ketentuan, khususnya di Pemerintah Kota Yogyakarta. Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang Kartu Indonesia Pintar lahir pada saat *good governance* atau sistem pemerintah yang baik diwacanakan. Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menjadi penting dan faktor penting terselenggaranya keterbukaan informasi publik yang baik dan memadai. Penyelenggaraan keterbukaan informasi publik yang dilakukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi tidak seluruhnya baik, karena masih banyak juga daerah yang belum menjalankan dengan baik, bahkan masih ada yang belum membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di daerah atau badan publik yang wajib menyediakannya. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan keterbukaan informasi publik adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sebagai koordinator atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi utama, dan Organisasi Perangkat Daerah di masing-masing dinas sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pembantu. Informasi dikelola



Gambar 4.5 Loket PPID  
Sumber : Data olahan peneliti (2023)

oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi utama dan sebagian informasi yang dikecualikan harus berdasarkan pada kebijakan dinas yang dituju atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pembantu, kendala pada belum responsifnya pelayanan secara *online* yaitu kemampuan sumber daya manusia dalam melayani setiap saat. Seperti halnya ada tugas dan fungsi dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi kota Yogyakarta yaitu sebagai berikut :

- a. Melakukan pengelolaan informasi publik
- b. Menyampaikan informasi secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah
- c. Melakukan pemutakhiran dalam penegelolaan maupun pengembangan digital
- d. Menyediakan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan informasi

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN DAN DISKUSI**

#### **5.1. Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik**

Mall Pelayanan Publik dirancang oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mall Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta siap memberikan pelayanan terpadu dan semakin lengkap usai diresmikan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara, Abdullah Azwar Anas.

Kehadiran Mall Pelayanan Publik itu adalah bukti komitmen Pemkot Yogyakarta dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Mall Pelayanan Publik melakukan *soft launching* pada tanggal 15 Juni 2021 dalam rangka persiapan *Grand Opening* Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang diselenggarakan pada 06 November 2022 yang berlokasi di Lantai 1 Gedung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kompleks Balai Kota Yogyakarta, Kelompok Substansi Penanaman Modal I menyelenggarakan monitoring dalam rangka pelaksanaan dan persiapan *GrandOpening* Mall Pelayanan Publik. Acara dibuka oleh Koordinator Kelompok Substansi Penanaman Modal oleh Wiwin Giri Doriawani, kemudian dilanjutkan

sambutan oleh Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta yaitu Octo Noor Arafat.

Mall Pelayanan Publik memberikan pelayanan pengurusan berbagai dokumen antara lain dokumen kependudukan, badan penyelenggara jaminan sosial, jamkesda, dan perizinan pembangunan. Dengan demikian, Mall Pelayanan Publik menunjukkan salah satu wadah atau instansi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Birokrasi yang dijalankan Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta merupakan efisiensi dalam pelayanan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Hal ini diungkapkan oleh Heroe Poerwadi, selaku mantan Wakil Walikota Kota Yogyakarta yang mana mengatakan bahwa:

Sejarah Mall Pelayanan Publik dibentuk karena arahan dari KEMENPAN-RB agar setiap daerah membentuk Mall Pelayanan Publik untuk mengintegrasikan layanan perizinan dan *non* perizinan di dalam satu tempat. Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta memiliki inovasi tidak hanya tempatnya saja yang diintegrasikan tetapi sistem perizinannya diintegrasikan juga. Hasil survey tingkat kepuasan masyarakat Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta mendapatkan predikat A+ karena masyarakat puas dengan pelayanannya.

Data permohonan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak diverifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Yogyakarta. Seiring dengan perkembangan zaman, Dinas DISDUKCAPIL harus berinovasi dalam menginovasi pelayanan kependudukannya. Yang salah satunya berupa ketersediaan layanan *online* melalui *Jogja Smart Service*. Hal itulah yang melatar belakangi terbentuknya Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

Mall Pelayanan Publik berperan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pusat, instansi daerah, BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), Swasta dan layanan

pendukung lainnya dalam satu lokasi yang sama. Hal ini dapat memberikan pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau, mudah, aman dan nyaman.

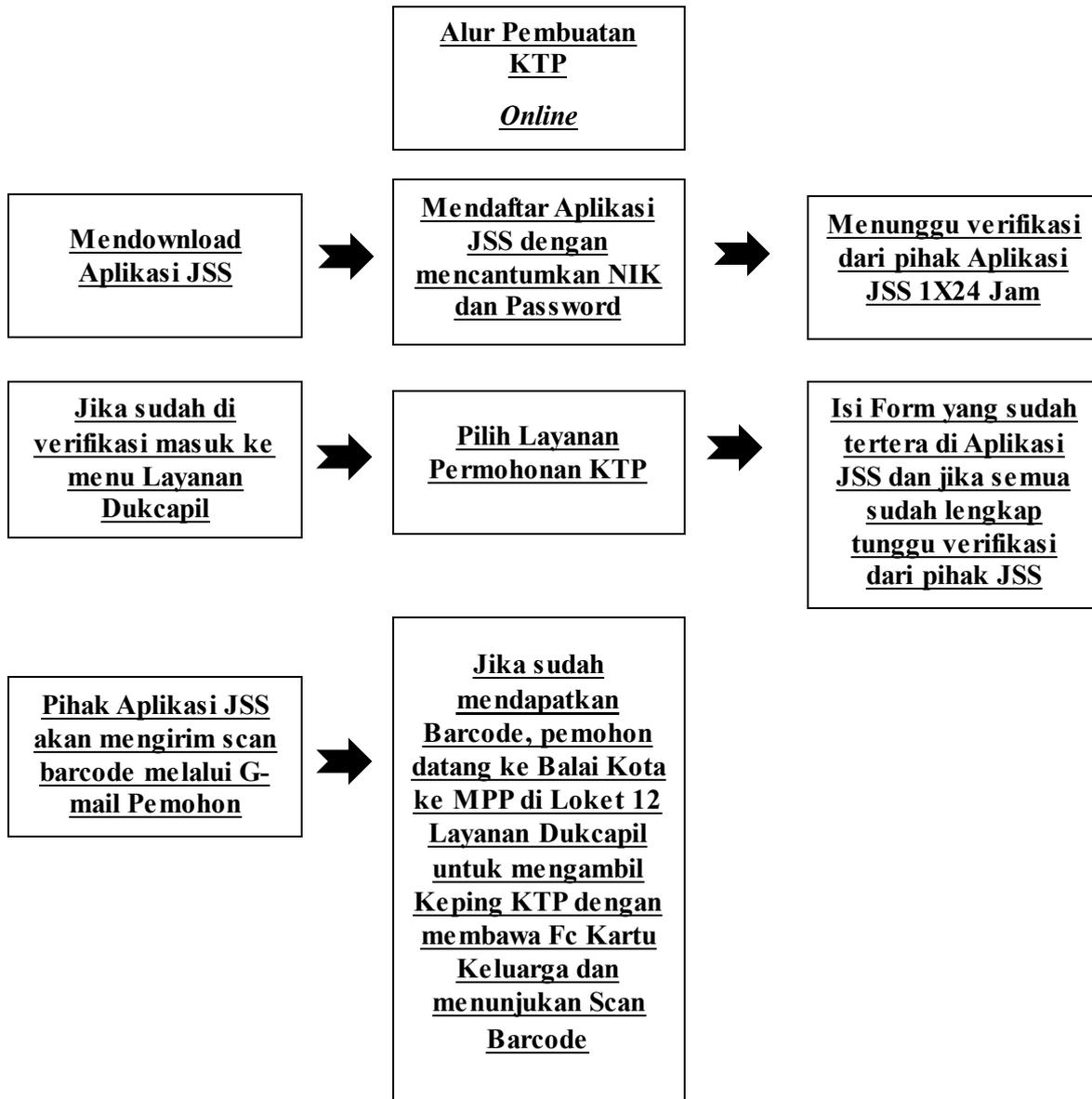
*Jogja Smart Service* merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta dalam pelayanan *online*. Melalui *Jogja Smart Service* masyarakat cukup mengakses satu aplikasi untuk bisa memperoleh berbagai layanan yang dibutuhkan.

Aplikasi *Jogja Smart Service* menuntut seluruh organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta untuk bisa memberikan respons terbaiknya. Terutama, dalam menangani keluhan atau permohonan layanan yang masuk dari masyarakat Kota Yogyakarta. Aplikasi *Jogja Smart Service* telah diluncurkan sejak tahun 2017. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham dalam penggunaan aplikasi ini menjadi permasalahan yang harus diatasi. Hal ini juga diungkapkan oleh Heroe Poerwadi, selaku mantan Wakil Walikota kota Yogyakarta yang mana mengatakan bahwa :

*Jogja Smart Service* sebenarnya di Kota Yogyakarta sudah ada. Aplikasi *Jogja Smart Service*, aplikasi tersebut sudah menyelesaikan semuanya sehingga orang tidak lagi harus datang ke kantor balai kota. Artinya semua layanan yang ada di Mall Pelayanan Publik sebenarnya juga ada di layanan *Jogja Smart Service* tetapi tidak semua orang mempunyai kemampuan mengoperasikan komputer atau *smartphone*. Ketika Mall Pelayanan Publik berdiri itu konsep awalnya adalah menjadi *crisis center* dari *Jogja Smart Service*, jika sesuatu yang belum terselesaikan oleh *Jogja Smart Service* atau terkendala karena teknologi maka dari itu masyarakat bisa datang di Mall Pelayanan Publik. Karena *good goverment* proses berubah dari semula layanan satu atap menjadi layanan bersama dalam satu atap. Pelayanan dari intinya untuk mempermudah akses masyarakat memperoleh layanan administrasi, perizinan, persuratan, dan dokumen-dokumen yang lainnya.

Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk setelah terbentuknya Mall Pelayanan Publik bisa dilakukan baik secara *online* maupun *offline*. Secara *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* mengikuti alur seperti dibawah ini.

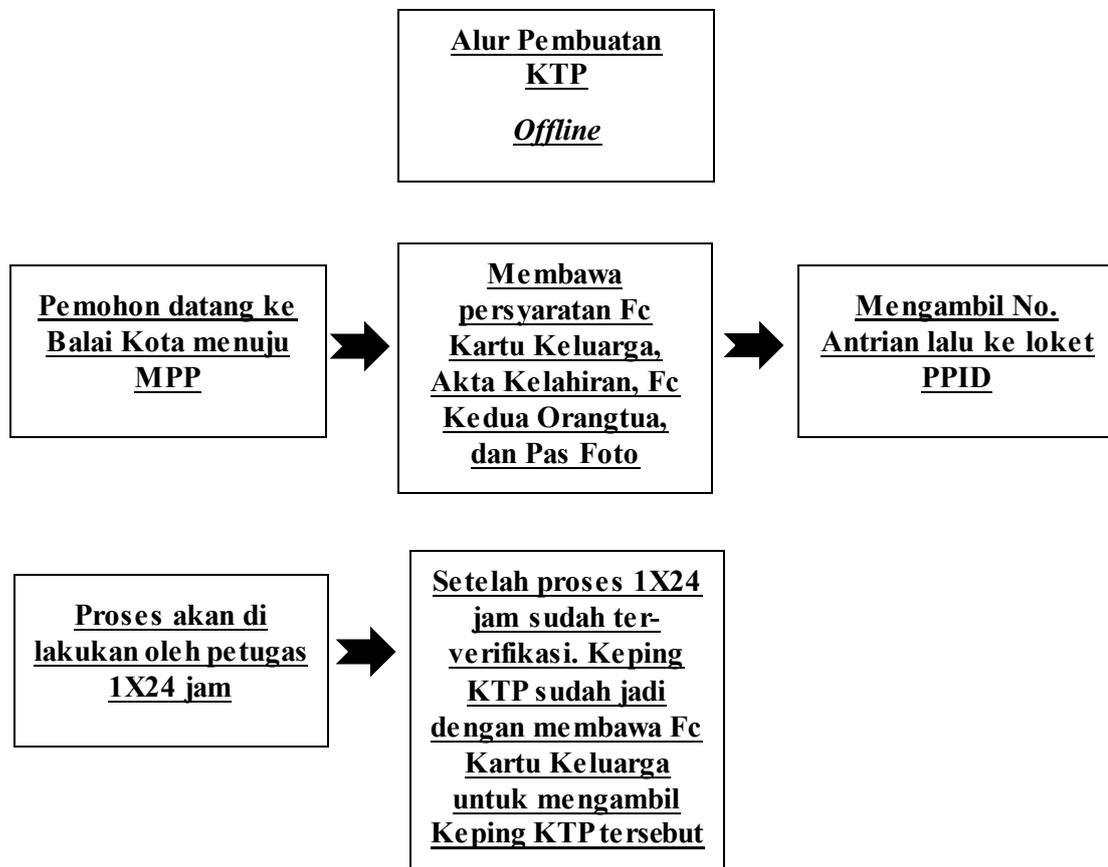
1. Alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk *online*



Tabel 5.1 Alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk *online*  
Sumber : Data olahan peneliti (2023)

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara *offline* di Mall Pelayanan Publik melalui loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi kota Yogyakarta (PPID) dapat digambarkan sebagai berikut :

2. Alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk *offline*



Tabel 5.2 Alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk *offline*  
 Sumber : Data olahan peneliti (2023)

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk terdapat beberapa ketentuan. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang tepat waktu atau tidak terlambat tidak dipungut biaya tetapi bagi yang terlambat dikenakan biaya Rp. 200.000 rupiah. Syarat pembuatan Kartu Tanda Penduduk dilakukan orang yang bersangkutan yang sudah berusia 17 tahun. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dilakukan selambat-lambat nya 14 hari sejak berusia 17 tahun.

- 1) Persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk baru :
  - a. Telah mencapai umur 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
  - b. Surat pengantar RT/RW dan Lurah
  - c. Fotokopi :
    - 1). KK
    - 2). Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun
    - 3). Kutipan Akta Kelahiran
  - d. Surat Keterangan Datang dari Luar negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
- 2) Persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk rusak :
  - a. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak
  - b. Fotokopi KK
  - c. Paspor dan Izin Tinggal Tetap
- 3) Persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk perubahan data :
  - a. Fotokopi Kartu Keluarga
  - b. Kartu Tanda Penduduk yang lama
  - c. Surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting

Jika pemohon ingin membuat Kartu Tanda Penduduk secara *online* bisa menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*. Pemohon harus *download* aplikasi *Jogja Smart Service* di *playstore* atau *appstore* lalu memilih menu layanan Dukcapil setelah itu memilih menu Permohonan Kartu Tanda Penduduk yang didalamnya terdapat pilihan Registrasi Layanan Kartu Tanda Penduduk baru, Perubahan Data, dan Penggantian. Setelah semua proses data sudah di *verifikasi* oleh pihak aplikasi *Jogja Smart Service* pemohon kemudian mengisi data yang sudah di lampirkan dalam aplikasi *Jogja Smart Service* tersebut.

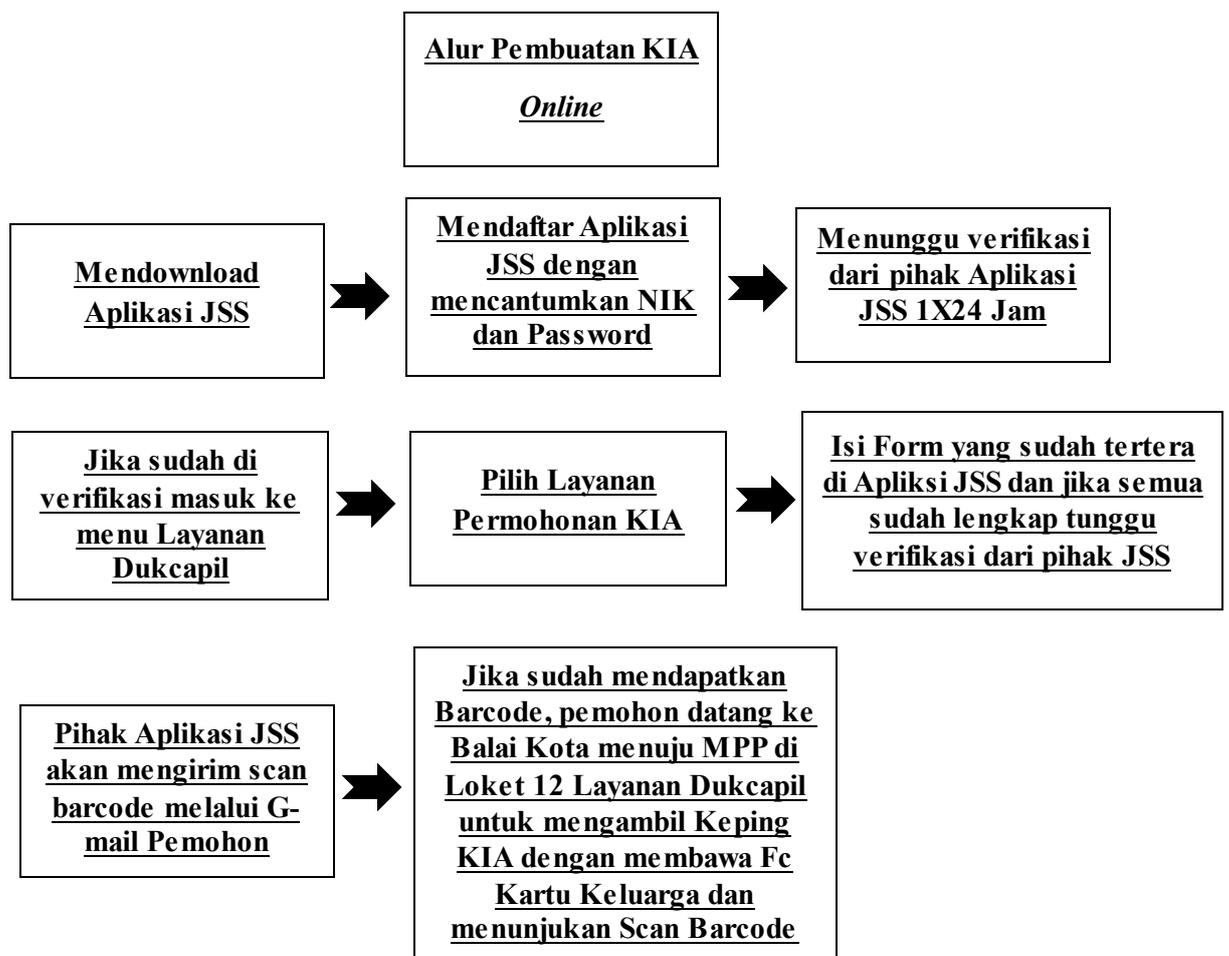
Untuk proses pembuatan secara *online* Kartu Tanda Penduduk akan jadi kurang lebih 1X24 jam dan aplikasi *Jogja Smart Service* akan memberikan berupa *scan barcode* yang dikirim melalui *email* pemohon. Jika pemohon ingin mengambil Kartu Tanda Penduduk secara fisik yang baru setelah melalui proses *verifikasi* aplikasi *Jogja Smart Service* cukup datang ke Mall Pelayanan Publik di loket 12 dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga.

Jika ingin membuat Kartu Tanda Penduduk secara *offline*, pemohon datang ke Mall Pelayanan Publik lalu menuju *Front Office*. Dari *Front Office* pemohon akan diberikan nomor antrian dan diarahkan menuju loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Persyaratan yang harus di penuhi pemohon hanya cukup membawa *fotocopy* Kartu Keluarga, akta kelahiran dan pas foto 3X4 sebanyak 2 lembar. Setelah data persyaratan lengkap pihak Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi akan memprosesnya. Proses secara *offline* Kartu Tanda Penduduk akan jadi kurang lebih 1X24 jam dan pemohon akan di beritahu jika ingin mengambil Kartu Tanda Penduduk secara

fisik yang baru cukup hanya membawa *fotocopy* Kartu Keluarga dan menuju loket 12 atau loket Dukcapil.

Pembuatan Kartu Identitas Anak secara *offline* di Mall Pelayanan Publik melalui loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi kota Yogyakarta (PPID) dapat digambarkan sebagai berikut :

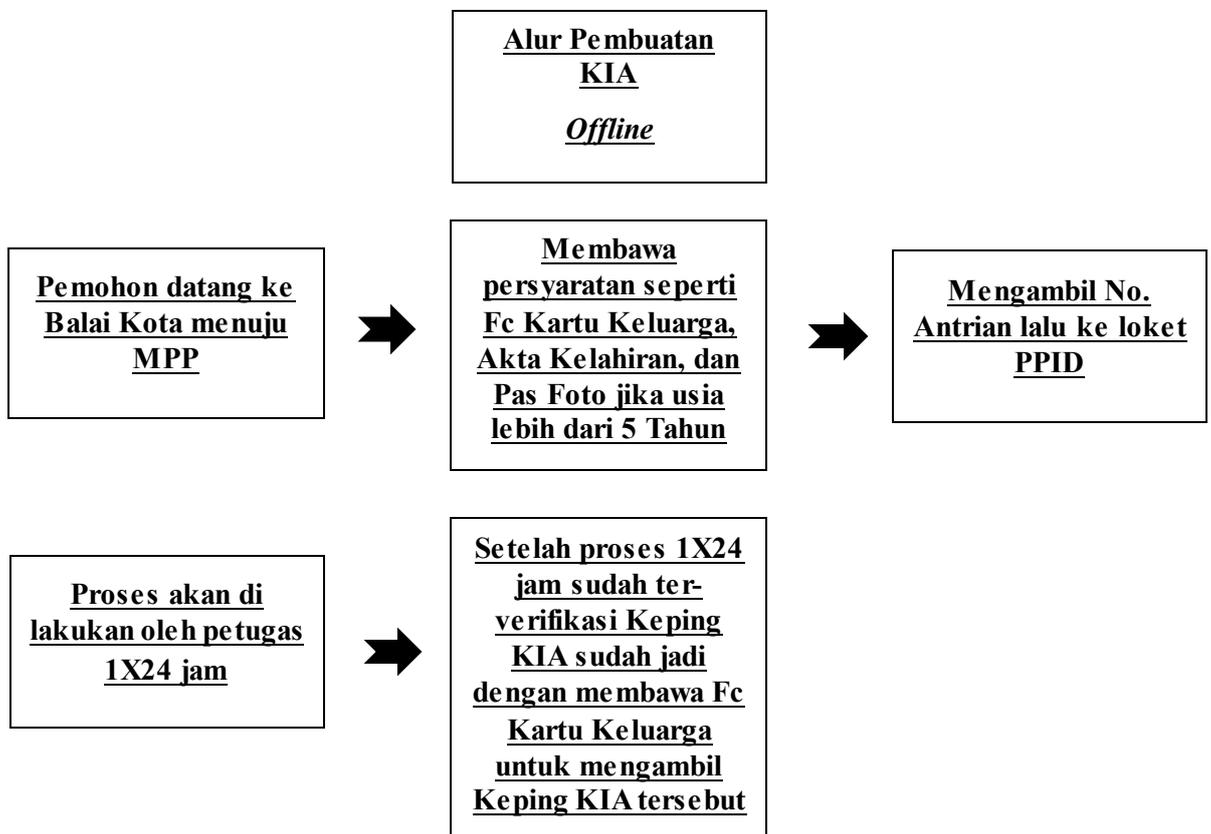
### 3. Alur pembuatan Kartu Identitas Anak *online*



Tabel 5.3 Alur pembuatan Kartu Identitas Anak *online*  
Sumber : data olahan peneliti (2023)

Pembuatan Kartu Identitas Anak secara *offline* di Mall Pelayanan Publik melalui loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta (PPID) dapat digambarkan sebagai berikut :

4. Alur pembuatan Kartu Identitas Anak *offline*



Tabel 5.4 Alur pembuatan Kartu Identitas Anak *offline*  
 Sumber : Data olahan peneliti (2023)

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan Kartu Identitas Anak adalah sebagai berikut

1. Surat Pengantar RT/RW setempat untuk kasus :
  - a. Pembuatan Kartu Identitas Anak karena Mutasi Penduduk
  - b. Pembuatan Kartu Identitas Anak untuk pertama kalinya

Tanpa Surat pengantar RT/RW untuk kasus :

- a. Penggantian Kartu Identitas Anak karena hilang atau rusak
  - b. Penggantian Kartu Identitas Anak karena penggantian pas foto.
2. Kartu Keluarga
  3. Kartu Identitas Anak yang telah rusak, bagi permohonan penggantian Kartu Identitas Anak karena rusak
  4. Surat Tanda Bukti Kehilangan dari Kepolisian, bagi permohonan penggantian Kartu Identitas Anak karena hilang
  5. Membawa Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 1 (satu) lembar atau foto digital sesuai tahun kelahirannya, lahir tahun ganjil dengan latar warna merah dan tahun genap dengan latar warna biru, bagi usia 4 (empat) tahun keatas.

Jika ingin membuat Kartu Identitas Anak secara *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* pemohon harus *download* aplikasi *Jogja Smart Service* tersebut lalu memilih menu layanan Dukcapil setelah itu memilih menu Permohonan Kartu Identitas Anak setelah itu ada pilihan registrasi layanan Kartu Identitas Anak baru, perubahan data, dan penggantian. Dan jika semua proses data sudah di *verifikasi* oleh pihak aplikasi *Jogja Smart Service* pemohon kemudian mengisi data yang sudah di lampirkan dalam aplikasi *Jogja Smart Service* tersebut. Untuk proses melalui *online* Kartu Identitas Anak akan jadi kurang lebih 1X24 jam dan aplikasi *Jogja Smart Service* akan memberikan berupa scan *barcode* yang dikirim melalui *email* pemohon. Jika pemohon ingin mengambil keping Kartu Identitas Anak yang baru setelah melalui proses *verifikasi* aplikasi

*Jogja Smart Service* cukup datang ke Mall Pelayanan Publik di loket 12 dengan membawa *fotocopy* Kartu Keluarga.

Jika ingin membuat Kartu Identitas Anak secara *offline*, pemohon datang ke Mall Pelayanan Publik lalu menuju *front office*, dari *front office* pemohon akan di berikan nomor antrian dan di arahkan menuju loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Untuk persyaratan tersendiri melalui jalur *offline* pemohon hanya cukup membawa *fotocopy* Kartu Keluarga, akta kelahiran dan pas Foto 3X4 sebanyak 2 lembar. Setelah data persyaratan lengkap pihak Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi akan memprosesnya. Proses melalui *offline* keping Kartu Identitas Anak akan jadi kurang lebih 1X24 jam dan pemohon akan di beri tahu jika ingin mengambil keping Kartu Identitas Anak yang baru cukup hanya membawa *fotocopy* Kartu Keluarga dan menuju loket 12 atau loket Dukcapil.

## **5.2 Proses Komunikasi**

Proses komunikasi menurut Lasswell, (1948) dalam Mulyana, (2010) dimulai dari pengirim pesan (*sender*) yang menyampaikan pesan (*message*) melalui media (*medium*) yang diterima oleh penerima pesan (*receiver*) yang kemudian menciptakan umpan balik (*feedback*) yang diberikan penerima pesan kepada pengirim pesan.

Menurut Lasswell, (1948) komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunikator yang menimbulkan efek tertentu. Model komunikasi Lasswell menggambarkan kajian proses komunikasi

secara ilmiah yang menitikberatkan pada berbagai turunan dari setiap elemen komunikasi dan sekaligus merupakan jawaban dari pertanyaan yang telah diungkapkan.

1. *Sender* :

Dapat diartikan sebagai sumber atau komunikator yaitu, pelaku utama atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dan yang memulai suatu komunikasi. Seperti halnya yang terlibat di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam proses komunikasi. Artinya komunikasi terjadi dari pihak Mall Pelayanan Publik terhadap pemohon yang ingin membuat atau menanyakan alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

2. *Message* :

Menjelaskan apa yang disampaikan kepada komunikan (penerima), dari komunikator (sumber) atau isi informasi. Apa yang akan disampaikan kepada penerima, dari sumber atau isi informasi. Seperti halnya yang terlibat di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam proses komunikasi ini adalah koordinator atau pegawai di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang menjelaskan proses atau alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak terhadap pemohon.

3. *Medium* (saluran/media) :

Saluran atau media adalah suatu alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung maupun tidak langsung.

a. Secara *offline (face to face)* :

Jika pemohon ingin membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui *offline*, pemohon datang ke Mall Pelayanan Publik lalu menuju *Front Office*, dari *Front Office* pemohon akan di berikan nomor antrian dan di arahkan menuju loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

b. Secara *online (computer mediated communication)* :

Jika pemohon ingin membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui *online* dengan aplikasi *Jogja Smart Service* Pemohon harus mendownload aplikasi *Jogja Smart Service* tersebut.

4. *Receiver* :

Seseorang yang menerima siapa, bisa berupa suatu kelompok, individu, organisasi atau suatu penerima pesan dari berbagai sumber. Hal tersebut dapat disebut tujuan (*destination*). Seperti halnya yang terlibat di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, dalam proses komunikasi ini adalah bagaimana pemohon menerima informasi proses atau alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Dan juga terfokus kepada beberapa hal yang menyangkut dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan informasi, artinya komunikasi terjadi dari pemohon ke pihak petugas loket pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

5. *Effect* :

Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber seperti perubahan sikap dan bertambahnya pengetahuan. Proses komunikasi secara langsung atau *face to face* yang dilakukan oleh penjaga loket Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak kepada pemohon yang datang di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta terjalin dengan baik dan positif. Hal ini terbukti dari umpan balik (*feedback*) dari karyawan atas pesan yang disampaikan kepada pemohon. Selanjutnya pada tahap pengarahannya yang disampaikan oleh penjaga loket Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak terhadap pemohon dapat dipahami dan dijalankan dengan baik sehingga proses komunikasi tersebut berjalan dengan lancar.



Tabel 5.5 alur pembuatan Kartu Identitas Anak *offline*  
Sumber : Data olahan peneliti (2023)

Komunikasi bisa dikatakan efektif jika komunikan menerima pesan, makna, atau maksud seperti yang dikehendaki pengirim pesan. Jadi komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil mencapai kesamaan pengertian antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi yang terjadi di Mall Pelayanan Publik ini berjalan dengan baik dan bisa dikatakan sudah efektif. Hal ini juga dinyatakan oleh koordinator lapangan Mall Pelayanan Publik dan petugas di loket pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Hendra Kuswara selaku koordinator lapangan dan Rozab Pahlawan selaku petugas loket yang menyatakan bahwa proses komunikasi yang terjadi memang sudah efektif dan berjalan dengan lancar.

Tujuan komunikasi yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik pada dasarnya adalah untuk memberikan informasi. Di samping itu Mall Pelayanan Publik itu juga mempunyai komitmen untuk memberikan layanan prima dengan pemberian informasi secara detail dan mudah dipahami. Kepuasan masyarakat adalah salah satu indikator yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan merupakan bentuk layanan prima. Hal tersebut di jelaskan oleh Mira Setianingrum yang membawahi koordinator lapangan di Mall Pelayanan Publik :

Proses komunikasi dan komitmen dari Mall Pelayanan Publik adalah memberikan layanan prima, seperti slogan yang sudah dibuat yaitu memberikan janji yang pasti kepada masyarakat sesuai *standar operasional perusahaan* dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Juga dengan menjunjung sumber daya manusia yang *professional* dan berdedikasi terhadap pelayanan.

Dari pemaparan di atas Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta merupakan wadah atau instansi yang terintegrasi dan mempermudah masyarakat memperoleh layanan-layanan yang dibutuhkan. Maka dari itu Mall Pelayanan Publik sangat membantu kebutuhan masyarakat Kota Yogyakarta. Dengan demikian, seluruh masyarakat Yogyakarta sangat terbantu melalui layanan terintegrasi dalam satu atap di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

### 5.3 Proses Komunikasi *offline* Melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Stewart L. Tubbs, Sylvia Moss ; penerjemah, Deddy Mulyana, (2005) buku Human Communication membagi pola komunikasi menjadi 3 pola atau model, yaitu:

#### 1. Pola Komunikasi Linier

Pola komunikasi linier, yang sangat sederhana dan menggambarkan komunikasi berlangsung secara satu arah. Arus pesan digambarkan bersifat langsung dari pengirim pesan ke penerima pesan. Seperti halnya yang terlibat di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam pola komunikasi yang dilakukan oleh pegawainya. Artinya komunikasi terjadi satu arah dari pihak atasan ke pihak bawahannya. Sebagai respon dari komunikator, pendengar biasanya akan mengangguk, tersenyum, dan tertarik. Hendra Kuswara selaku koordinator lapangan di Mall Pelayanan Publik mengatakan sebagai berikut :

Komunikasi yang saya lakukan kepada para karyawan bawahan saya dalam meningkatkan motivasi kerja adalah secara langsung dengan bertatap muka dan pendekatan dalam artian memberikan pengarahan dan nasehat, serta mengingatkan kembali tentang tugas-tugas atau *jobdesk* dan tanggung jawab mereka selama bekerja di Mall Pelayanan Publik. Dengan demikian cara itu dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawan.

Dari pernyataan tersebut di atas, berupa pengarahan dan nasehat yang berkaitan dengan tanggung jawab para karyawan atas tugas mereka selama bekerja di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

Dari sisi lain, petugas loket pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak memberitahu kepada pemohon yang berkaitan dengan alur proses yang sudah diterapkan oleh Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

## 2. Pola Komunikasi Interaksional

Pola komunikasi interaksional menggambarkan komunikasi sebagai sebuah proses di mana partisipan komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim pesan dan penerima pesan serta membentuk makna bersama dengan cara mengirim dan menerima umpan balik dalam konteks fisik dan psikologis.

Proses komunikasi yang terjadi antara karyawan Mall Pelayanan Publik dengan pemohon Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak telah menunjukkan interaksi diantara mereka dengan apa yang diharapkan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Rozab Pahlawan selaku penjaga loket pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

Pemohon Revanza Niko yang datang di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta juga mengatakan sama halnya komunikasi yang baik atau secara *face to face* atau secara langsung yang terjadi antara karyawan Mall Pelayanan Publik dan pemohon terjalin dengan baik, hal ini dikarenakan adanya kegiatan-kegiatan pendukung yang bertujuan untuk memberikan informasi dan guna untuk meningkatkan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pemohon baik itu dibagian pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak ataupun bagian lainnya.

Pola komunikasi secara langsung atau *face to face* yang dilakukan oleh penjaga loket Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak kepada pemohon yang datang di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta terjalin dengan baik dan positif. Hal ini terbukti dari umpan balik (*feedback*) dari karyawan atas pesan yang disampaikan kepada pemohon. Selanjutnya pada tahap pengarahannya yang disampaikan oleh penjaga loket Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak terhadap pemohon dapat dipahami dan dijalankan dengan baik. Selain itu pola komunikasi interaksional juga

digunakan penjaga loket yang bertujuan untuk memberi arahan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh Mall Pelayanan Publik.

### 3. Pola Komunikasi Transaksional

Pola komunikasi yang berlangsung secara berkesinambungan. Pengirim dan penerima saling bertukar peran dan bertukar tempat secara seimbang. Pesan berjalan mengambil tempat dengan umpan balik konstan yang diberikan oleh partisipan komunikasi. Umpan balik yang diberikan oleh salah satu pihak adalah pesan bagi pihak lainnya.

Dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang ada pada komunikasi yang bersifat transaksional adalah proses komunikasi secara kooperatif dimana pengirim dan penerima pesan tersebut bersama-sama bertanggung jawab terhadap efek atau akibat yang dihasilkan dari proses komunikasi tersebut, apakah pesan yang disampaikan berdampak atau tidak, karena dalam pola komunikasi ini suatu makna dapat dibangun oleh umpan balik dari peserta komunikasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa respon yang diberikan terjalin baik dan positif, hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Rozab Pahlawan selaku penjaga loket pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, mengatakan :

Disamping itu juga, ada pemohon yang tidak mengetahui atau kurang memahami prosedur aturan yang sudah dibuat oleh instansi, maka saya pribadi akan menjelaskan kepada pemohon agar pemohon tersebut sudah benar-benar paham atas proses alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Sehingga proses pembuatannya bisa berjalan dengan lancar dan tidak ada kesalahpahaman antara petugas dan pemohon.

Jenis pola komunikasi yang digunakan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Yogyakarta sebagai berikut :

Tahapan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak	Pola Komunikasi
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instruksi dari koordinator kepada bawahannya mengenai pembagian tugas harian untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.</li> <li>2. Arahan dari koordinator kepada pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di loket PPID.</li> <li>3. <i>Front Office</i> mengarahkan pemohon ke loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)</li> </ol>	Pola Komunikasi Linier
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian informasi dari koordinator kepada bawahannya yang bersifat dua arah karena bisa terjadi tanya jawab</li> <li>2. Penjelasan petugas kepada pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak</li> <li>3. <i>Front Office</i> bertanya kepada pemohon tentang keperluannya dan pemohon menjelaskannya</li> <li>4. Pemohon bertanya prosedur pembuatan KTP dan KIA kepada petugas loket PPID dan mendapatkan penjelasan dari petugas</li> </ol>	Pola Komunikasi Interaksional
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon bertanya secara langsung di Mall Pelayanan Publik prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak</li> <li>2. Diskusi tentang arahan koordinator dengan bawahannya</li> <li>3. Jika pemohon belum membawa kelengkapan dokumen, terjadi negosiasi waktu dan kelengkapan dokumen dengan petugas</li> </ol>	Pola Komunikasi Transaksional

Tabel 5.6 pola komunikasi  
Sumber : Data olahan peneliti (2023)

#### 5.4 Proses Komunikasi *Online* Melalui *Jogja Smart Service*

Pola komunikasi secara *online* atau *Computer Mediated Communication* terjalin antar sistem atau operator aplikasi *Jogja Smart Service* dengan pemohon yang sudah memiliki akun *Jogja Smart Service*. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *online*. Dilakukan melalui aplikasi yang memuat beberapa pilihan layanan di mana seluruh

pengguna aplikasi *Jogja Smart Service* dapat memberi, menyampaikan, dan menerima segala informasi, melalui media komunikasi yang digunakan yaitu layanan-layanan pengaduan yang ada dalam aplikasi *Jogja Smart Service*. Pada layanan tersebut dijelaskan bahwa setiap pemohon dapat menjadi komunikator dan berkomunikasi secara aktif kepada aplikasi *Jogja Smart Service*. Aplikasi ini memungkinkan adanya partisipasi antara masyarakat dengan aplikasi tersebut secara maksimal dan efektif.

#### 1. Jogja Smart Service

*Jogja Smart Service* telah efektif dalam melayani pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang jelas yang tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi roadmap pengembangan *e-government* di Kota Yogyakarta. Peraturan tersebut diimplementasikan dengan diluncurkannya aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai sarana pelayanan publik berbasis teknologi. *Jogja Smart Service* telah terintegrasi dengan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait, artinya tanggung jawab terhadap layanan tersebut telah benar-benar disalurkan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang bertanggung jawab atas laporan yang ada. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Susilo Hadi selaku pegawai staff pranata humas di Dinas Kominfo Kota Yogyakarta:

*Jogja Smart Service* itu merupakan sebuah aplikasi yang dimiliki oleh Kota Yogyakarta dan dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Yogyakarta. Jadi aplikasi *Jogja Smart Service* membantu masyarakat dalam pelayanan dan pembuatan, pembaruan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *online*. Dari saya pribadi menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* ini sangat efektif karena kita bisa melakukan dari mana saja jadi kita bisa menyiapkan data-data yang perlu di *upload*. Itu pun juga berlaku sama dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Intinya aplikasi *Jogja Smart Service* mempermudah masyarakat dalam segi khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

Aplikasi *Jogja Smart Service* ini merupakan lompatan besar bagi Pemerintah Kota Yogyakarta, karena memberikan layanan prima kepada masyarakat. Artinya tujuan ini selaras dengan peraturan Walikota nomor 15 tahun 2015 yang menyatakan

Yogyakarta menuju *smart city* dengan penerapan layanan berbasis digital untuk seluruh masyarakat Kota Yogyakarta.

Aplikasi *Jogja Smart Service* juga mempunyai beberapa kendala atau hambatan antara lain adalah sinkronisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu

1. Menu layanan tidak dapat diakses
2. Aplikasi *Jogja Smart Service* tertutup secara otomatis
3. *Form* pengambilan antrian *online* tidak bekerja maksimal
4. Lansia yang kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut
5. Ketidakstabilan sinyal yang kurang bagus

Hal ini juga dinyatakan oleh petugas atau staff Mall Pelayanan Publik. Menurut mereka para pemohon mengalami hambatan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *online*.

Umpan balik dalam komunikasi *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* sering tertunda. Untuk mengatasi hal ini diberikan layanan tambahan berupa *chat* melalui *whatsapp* sehingga umpan balik dapat diterima segera. *Computer Mediated Communication* membutuhkan kompetensi komunikasi dan komunikator dalam mengikuti teknologi DeVito, (2008). Faktor penting *Computer Mediated Communication* yang membedakan dengan komunikasi biasa yaitu :

1. *Packet Switching*

Dengan *Computer Mediated Communication* berbagai bentuk dapat dikomunikasikan seperti : teks, audio, video, grafik, animasi, dan lain-lain. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat digunakan di Mall Pelayanan Publik dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi *Jogja Smart Service* pemohon bisa

meng-akses pesan berupa teks dan gambar berupa ikon-ikon yang menjelaskan berbagai layanan.

## 2. *Interactivity*

Interaktivitas berarti melibatkan komunikasi atau kolaborasi antarmanusia, yang melibatkan pertukaran informasi atau perintah antar manusia dengan perangkat komputer. Faktor tersebut juga digunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi *Jogja Smart Service*. Dalam aplikasi tersebut dicantumkan syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Jika pemohon masih mengalami kesulitan bisa menanyakan melalui *Jogja Smart Service Chat Assisten (Customer Service JSS)*, yaitu layanan pendampingan yang tersedia secara *online* dan dapat diakses melalui *Jogja Smart Service Web* atau *Jogja Smart Service mobile* dengan menggunakan kanal aplikasi *WhatsApp*. Kegunaan layanan tersebut adalah jika menemui kendala dalam menggunakan layanan *Jogja Smart Service*.

Menurut Bin Yu, (2011) tentang komunikasi adalah "5W" model, termasuk : Siapa (mengatakan), Apa (kepada), Siapa (dalam), Saluran Apa (dengan) dan Efek Apa. Menurut teorinya, *Computer Mediated Communication* sistem, sebagai bentuk komunikasi baru dengan karakteristiknya sendiri, juga dapat dibagi menjadi lima komponen, yaitu Subjek, *Host*, Sumber informasi, *Channel*, Relasi dan Efek.

### 1. *Subject*

Subyek sistem *Computer Mediated Communication* adalah manusia yang disebut pengguna jaringan, yang dapat menjadi pencipta, penyedia dan penerima jaringan. Oleh karena itu subjek melakukan peran sebagai inisiator, media dan juga sasaran atau tujuan. Subjek disini adalah Mall Pelayanan Publik sebagai penyedia layanan *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service*, pemohon Kartu Tanda Penduduk dan Kartu

Identitas Anak *online*. Orang atau pengguna aplikasi aktif dalam mencari solusi jika menemukan kendala dalam penggunaannya. Hal ini diantisipasi Mall Pelayanan Publik dengan menyediakan melalui *Jogja Smart Service Chat Assisten (Customer Service JSS)*. Karena sistem *Computer Mediated Communication* menyertakan fitur timbal balik, Mall Pelayanan Publik saat ini melayani masyarakat sejalan dengan peran Kota Yogyakarta sebagai pilot *project* dalam gerakan menuju 100 *smart city* di Indonesia, maka kehadiran aplikasi *Jogja SmartService (JSS)* sejak tahun 2018 yang memasuki era *Jogja Smart Service* versi 3 memiliki lebih dari 300 juta pengguna internet.

## 2. *Host*

Dalam jaringan komputer, *host* jaringan (*Internet host, host, atau Internet node*) adalah komputer yang terhubung ke internet atau lebih umum ke semua jenis jaringan data. *Host* jaringan dapat *ghosting* sumber daya informasi serta perangkat lunak aplikasi untuk menyediakan layanan jaringan. Implementasinya di Mall Pelayanan Publik saat ini adalah *Jogja Smart Service* sebagai aplikasi Balaikota *virtual* atau portal maya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan layanan langsung kepada semua masyarakat di Kota Yogyakarta.

## 3. *Information Resource*

Informasi jaringan adalah penjumlahan dari semua pesan yang dikirimkan oleh jaringan komputer dan diingat pada *node* jaringan. Adapun sumber daya informasi jaringan memiliki karakteristik dalam jumlah besar, beragam jenis, mudah akses, distribusi yang luas dan transmisi yang cepat, sehingga dapat mencapai informasi yang akurat dan yang cepat. Hal ini membuat *Computer Mediated Communication* berbeda dari bentuk komunikasi lainnya. Aplikasi *Jogja Smart Service* diharapkan mampu menjadi sarana pembimbing (*guideline*) yang strategis bagi segenap warga yang beraktivitas, berusaha, berkarya di Kota Yogyakarta. Saat ini kurang lebih memiliki 188 fitur aplikasi layanan.

#### 4. *Channels*

Saluran *Computer Mediated Communication* berarti jalur transmisi informasi jaringan, yang menempatkan subjek yang berbeda, membuat transmisi informasi jaringan lancar. Ketika pengguna sedang dalam proses *Computer Mediated Communication*, pengguna jaringan tidak terlalu memperhatikan apa yang sebenarnya terjadi. Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan proses atau mekanisme baru dalam berinteraksi yang dilakukan pemerintah dengan masyarakat yang berkepentingan dengan memanfaatkan keberadaan teknologi informasi (terutama internet). Tujuannya adalah membantu dalam menjalankan sistem pemerintahan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

#### 5. *Relations and Effects*

Relasi atau hubungan antara pengguna dengan aplikasi terjadi kendala yang membutuhkan pelayanan *online*. Relasi ini tidak selalu berjalan dengan baik, hambatan yang dihadapi dalam relasi tersebut adalah ketidak stabilan sinyal, *maintance* sistem yang menyediakan aplikasi. Secara umum sumber daya informasi jaringan memiliki nilai potensial lebih atau kurang. Setelah proses transmisi dan penerimaan informasi jaringan, ada beberapa efek yang ditimbulkan yaitu efek positif dan negatif. Efek positif bisa dilihat dari kualitas aplikasi *Jogja Smart Service* yang dapat membuat kepuasan pengguna. Selain itu *Jogja Smart Service* dibuat dengan konsep *Single ID*, *Single Window*, dan *Single Sign On*. Dengan konsep itu, masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan. Efek negatif *Jogja Smart Service* tersebut dipengaruhi oleh ketidakstabilan sistem seperti *error*, *bug*, lamanya waktu dalam proses penarikan data, dan hambatan tersebut di kategorikan sebagai hambatan teknis.

## **5.5 Kekurangan dan Kelebihan Pola komunikasi Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Secara *Offline***

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi di Indonesia menjadi sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah, perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat Kota Yogyakarta. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, sudah tidak tepat untuk saat ini. Masyarakat membutuhkan sistem pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah.

Mall Pelayanan Publik sebagai salah satu penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan terbaik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia memiliki kompetensi dalam menjalankan standar operasional prosedur dari instansi, kemudahan dalam melengkapi persyaratan data permohonan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Sistem pelayanan yang memberikan kemudahan dalam waktu pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak lebih cepat. Sebelumnya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membutuhkan selambat-lambatnya 14 hari. Sementara pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui loket PPID hanya membutuhkan waktu selambat-lambatnya 3X24 jam.

Komunikasi berperan penting dalam menentukan layanan publik. Mall Pelayanan Publik dan jajarannya yaitu staff PPID dan Dinas Kominfo harus menjalankan komunikasi yang efektif dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Dalam pelaksanaannya terdapat penggunaan 3 pola komunikasi yaitu Linier, Interaksional, dan Transaksional. Kelebihan dan kekurangan masing-masing pola komunikasi diatas adalah sebagai berikut :

No	Pelayanan	Kelebihan	Kekurangan
1	Proses pelayanan Kartu Tanda Pengenal secara <i>Offline</i>	a. Bisa mendapatkan penjelasan langsung dari petugas loket Mall Pelayanan Publik terkait pembuatan KTP.	a. Pemohon merasa dipersulit dalam persyaratan dokumen untuk mengurus KTP yang hilang.
2	Proses pelayanan Kartu Tanda Pengenal secara <i>Online</i>	a. Hemat waktu dan biaya, dalam pelayanan menggunakan aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> .	a. Respon yang lambat dan sering terjadi kendala teknis dalam pelayanan <i>online</i> .
3	Proses pelayanan Kartu Identitas Anak secara <i>Offline</i>	a. Petugas loket akan memberitahu ketersediaan informasi sehingga proses pembuatan KIA dapat berjalan lebih efektif.	a. Pemohon bisa memberikan tanggapan terhadap informasi tersebut seperti bertanya, berpendapat dan meminta kejelasan informasi.
4	Proses pelayanan Kartu Identitas Anak secara <i>Online</i>	a. Biaya yang dikeluarkan berupa paket data internet atau berlangganan <i>wifi</i> . Jika ingin membuat KIA secara <i>online</i> .	a. Pada saat menunggu <i>verifikasi Jogja Smart Service</i> , layanan pendampingan <i>online</i> melalui <i>Jogja Smart Service Chat Assisten</i> lambat dalam memberikan respon.

Tabel 5. 7 Kelebihan dan Kekurangan  
Sumber : Data olahan peneliti (2023)

## 1. Pola Komunikasi Linier

- a. Kelebihan pola komunikasi linier adalah sederhana dan mudah diterapkan. Hal ini terlihat ketika pemohon yang datang di Mall Pelayanan Publik akan mendapatkan penjelasan langsung dari petugas loket. Menurut Rozab Pahlawan selaku petugas loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pemohon bisa langsung mendapatkan penjelasan dari petugas loket. Dengan demikian komunikasi berjalan hanya satu arah saat petugas melakukan pelayanan kepada para pemohon yang datang di Mall Pelayanan Publik. Komunikasi satu arah mengindikasikan komunikasi linier. Dengan praktek komunikasi seperti itu prosesnya sederhana dan mudah diterapkan oleh para petugas. Adapun kelemahan pola komunikasi linier, yaitu :
  - b. Bersifat satu arah, contohnya pemohon hanya mengikuti arahan dari petugas dengan mengambil nomor antrian di *front office* kemudian membawa persyaratan dokumen dalam proses pembuatan Kartu tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Arahan dan instruksi sangat dominan dalam interaksi antara petugas dan pemohon. Karena bersifat searah maka tidak terjadi proses interaksi, komunikasi timbal balik antara petugas dan pemohon. Dan respon pemohon terhadap arahan atau instruksi dari petugas loket yaitu berupa senyuman.

## 2. Pola Komunikasi Interaksional

Kelebihan pola komunikasi Interaksional dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak, adalah :

- a. Bersifat timbal balik sehingga ketika petugas loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjelaskan secara singkat proses alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak kepada pemohon yang datang di Mall

Pelayanan Publik, pemohon bisa memberikan tanggapan terhadap informasi tersebut seperti bertanya, berpendapat dan meminta kejelasan informasi. Selain itu terdapat beberapa kekurangan komunikasi Interaksional, yaitu :

- a. Kurangnya efektivitas dalam menyampaikan pesan secara jelas dan tepat, contohnya dalam proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pemohon merasa dipersulit dalam persyaratan dokumen untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk yang hilang. Hal ini diungkapkan oleh Rozab Pahlawan selaku petugas loket PPID yang mana mengatakan, bahwa :

Sempat terjadi kesalahpahaman antara pemohon dengan karyawan, pemohon waktu itu sempat merasa dipersulit dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang baru dikarenakan Kartu Tanda Penduduk yang lama hilang. Dari petugas sudah memberi arahan bawasannya harus membuat surat kehilangan terlebih dahulu tetapi pemohon tersebut mengabaikan petugas loket. Akhirnya koordinator lapangan yang meng-*handle* permasalahan ini.

- b. Berpotensi menimbulkan konflik karena salah pengertian. Perdebatan antara pemohon dengan karyawan yang saat itu karyawan memberi arahan terkait proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk tetapi pemohon tersebut tidak terima aka arahan dari karyawan yang ada di Mall Pelayanan Publik. Peristiwa ini juga dialami oleh koordinator lapangan Mall Pelayanan Publik Hendra Kuswara.
- c. Memerlukan waktu lama dalam mencapai kesamaan pengertian, proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak memerlukan waktu yang lama untuk mencapai kesamaan pengertian. Hal ini disebabkan oleh proses *verifikasi* data, proses *verifikasi* ini melibatkan pengecekan data yang diajukan dengan data yang ada di sistem pemerintahan. Jika terdapat perbedaan atau ketidaksesuaian data, maka pemohon akan diminta untuk memperbaiki data tersebut, yang tentu saja akan memakan waktu tambahan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya komunikasi yang lebih baik antara petugas loket dan pemohon agar tercipta

kesamaan pemahaman dan pengertian mengenai proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

### 3. Pola Komunikasi Transaksional

a. Kelebihan pola komunikasi Transaksional adalah mencapai efektivitas komunikasi, contohnya memberikan ketersediaan informasi dimana pihak Mall Pelayanan Publik dan jajarannya harus memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada para pemohon terkait prosedur, waktu pembuatan, dan tempat pendaftaran Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Informasi-informasi tersebut harus sampai kepada pemohon yang datang di Mall Pelayanan Publik. Selain itu petugas loket harus terbuka dalam menerima masukan, saran, atau keluhan dari pemohon, serta memberikan respon yang cepat dan memadai untuk memperbaiki dan meningkatkan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Dengan pola komunikasi tersebut terjadi perbaikan dalam komunikasi antara petugas loket dan pemohon, sehingga proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak dapat berjalan lebih efektif. Adapun kekurangan pola komunikasi Transaksional, yaitu :

a. Dapat menimbulkan kesalahpahaman dan konflik yang tidak perlu, dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak petugas loket harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan dapat memberikan penjelasan dengan singkat, jelas, dan ramah kepada pemohon. Petugas loket juga harus siap menjawab pertanyaan dengan sabar dan menghindari sikap *defensive* yang dapat menimbulkan konflik. Dengan menerapkan hal tersebut, dapat menghindari terjadinya kesalahpahaman dan konflik yang tidak perlu dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Sehingga komunikasi antara petugas loket dan pemohon menjadi berjalan dengan lancar.

## 5.5 Kekurangan dan Kelebihan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak Secara *Online*

*Computer Mediated Communication* (CMC) merupakan konsep yang sedikit asing, namun pada kenyataannya secara tidak sadar kita telah menggunakan CMC sepanjang hidup kita. CMC mengacu pada segala cara percakapan atau komunikasi yang dilakukan melalui media elektronik.

JSS atau *Jogja Smart Service* adalah sebuah aplikasi layanan publik secara digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta bagi masyarakat. *Jogja Smart Service* bisa diartikan sebagai Balai Kota *virtual* atau portal maya Pemerintah Kota Yogyakarta, karena masyarakat seakan dibawa ke Balai Kota untuk mendapatkan layanan yang lengkap hanya dengan sentuhan jari. Meskipun aplikasi ini membantu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak di Kota Yogyakarta masih terdapat beberapa kelebihan, yaitu :

a. Tidak tergantung waktu dan tempat,

Tidak seperti pembuatan *offline* yang harus datang di Mall Pelayanan Publik. Dengan adanya aplikasi *Jogja Smart Service* proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak dapat berlangsung kapan saja dan dari mana saja. Dua individu yang berkomunikasi tidak harus hadir pada saat yang sama untuk berkomunikasi. Mereka juga tidak harus berada di tempat yang sama. Pernyataan tersebut dijelaskan oleh Susilo Hadi selaku pegawai *staff* pranata Humas di Dinas Kominfo kota Yogyakarta, sebagai berikut :

Karena kita semua sudah memasuki dunia digital, kita mempermudah masyarakat untuk mengakses secara digital. Dimanapun kita bisa mengakses menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*. Mungkin ini juga yang menguntungkan yaitu pemohon itu sendiri tidak menunggu antrian, lalu jika pemohon sudah ada di Mall Pelayanan Publik pemohon langsung mengambil Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak atau kurang lebihnya nya lebih efektif dalam waktu.

b. Biaya rendah

Pemohon dapat mengirimkan persyaratan dokumen pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui *Jogja Smart Service*. Persyaratan tersebut bisa dikirimkan dengan, mudah, dan tidak dikenakan biaya, jarak jauh. Biaya yang dikeluarkan berupa paket data internet atau berlangganan *wifi*. Terdapat kekurangan pelayanan pembuatan Kartu tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *online*, yaitu :

a. Keterlambatan respon

Pada saat menunggu *verifikasi Jogja Smart Service*, layanan pendampingan *online* melalui *Jogja Smart Service Chat Assisten* lambat dalam memberikan respon. Sementara layanan tersebut di dalam aplikasi disebutkan bahwa aktif 24 jam.

b. Keterbatasan teknologi

*Jogja Smart Service* sebagai aplikasi suatu saat pasti akan mengalami *down* karena hambatan tersebut di kategorikan sebagai hambatan teknis. Kekurangan tersebut dijelaskan oleh Susilo Hadi selaku pegawai *staff* pranata humas di Dinas Kominfo Kota Yogyakarta, sebagai berikut :

Karena kebutuhan, perkembangan itu terus-menerus harus di perbaharui. Juga kita memberi pelayanan secara *online* dengan aplikasi *Jogja Smart Service*. Tidak lupa kita juga akan terus melakukan perubahan dan perbaikan terhadap aplikasi tersebut. Karena aplikasi sering mengalami *up and down* atau *error* karena sistem.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa aplikasi layanan *online Jogja Smart Service* lebih efektif dalam menjalankan pelayanan publik. Berbagai macam pelayanan publik terintegrasi dalam aplikasi *Jogja Smart Service*. Beberapa kekurangan dan kelebihan dalam penerapan aplikasi ini tetap harus dievaluasi oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Dan perlu adanya sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat luas sehingga tingkat partisipasi bertambah. Disamping itu perlu perbaikan pemeliharaan sistem agar *Jogja Smart Service* bisa bekerja lebih optimal.

## DISKUSI

Tentang proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* dengan tatap muka dan *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan hal yang menarik, terutama karena kedua metode ini memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Berikut ini adalah beberapa poin untuk didiskusikan :

### 1. Kelebihan Pelayanan *Offline* (Tatap Muka) :

- a. Interaksi langsung : Dalam pelayanan *offline*, pengguna layanan dapat berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan. Ini memungkinkan adanya komunikasi verbal dan nonverbal yang lebih baik, sehingga pengguna layanan dapat mengutarakan kebutuhan atau keluhan mereka dengan lebih jelas dan mendapatkan tanggapan langsung dari petugas loket Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.
- b. Jaminan keamanan : Dalam pelayanan *offline*, pengguna layanan dapat secara langsung memberikan dokumen-dokumen pribadi mereka kepada petugas pelayanan. Hal ini memberikan jaminan keamanan dan pengawasan terhadap proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

### 2. Kelebihan Pelayanan *Online* (Aplikasi *Jogja Smart Service*) :

- a. Kemudahan akses : Dalam pelayanan *online*, pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses dan mengajukan permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi *Jogja Smart Service* tanpa harus datang secara fisik di Mall Pelayanan Publik. Ini sangat menguntungkan bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas.
- b. Proses yang cepat : Pelayanan *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* memiliki potensi untuk mempercepat proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Pengguna layanan dapat dengan cepat mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan dan melakukan komunikasi melalui aplikasi *Jogja Smart Service*.

Namun, terdapat juga beberapa kelemahan dalam pelayanan *offline* dan *online* yang perlu diperhatikan dan didiskusikan :

3. Kelemahan Pelayanan *Offline* : Pelayanan *offline* dapat menjadi lebih lambat jika terdapat banyak antrian atau jika petugas pelayanan tidak efisien. Selain itu, interaksi tatap muka juga dapat menyebabkan kelelahan bagi petugas pelayanan jika terjadi lonjakan pengguna layanan.
4. Kelemahan Pelayanan *Online* : Pelayanan *online* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* memerlukan akses internet yang baik dan keterampilan penggunaan teknologi yang memadai dari pengguna layanan. Ini dapat menjadi hambatan bagi mereka yang kurang terampil dalam menggunakan aplikasi atau yang tidak memiliki akses yang memadai ke internet.

Selain itu, perlu dibahas juga mengenai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik dalam metode *offline* maupun *online*. Misalnya, bagaimana petugas pelayanan dapat lebih efektif dalam memberikan informasi yang jelas kepada pengguna layanan atau bagaimana aplikasi *Jogja Smart Service* dapat ditingkatkan agar lebih *user-friendly* dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Diskusi ini penting untuk memahami manfaat dan tantangan yang terkait dengan kedua metode pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* dan *online*. Dengan mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan masing-masing metode, dapat dikembangkan strategi pelayanan yang optimal untuk memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna layanan.

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka penulis mengambil kesimpulan mengenai Pola Komunikasi yang terjadi di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, terkait proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak baik secara *online* maupun *offline*, sebagai berikut :

1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Yogyakarta menjalankan perannya dalam melayani kebutuhan masyarakat secara *offline* dan *online* untuk pengelolaan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Pelayanan *offline* dilakukan dengan memberikan secara langsung kepada para pemohon informasi yang datang ke Balai Kota Yogyakarta Mall Pelayanan Publik, sedangkan pelayanan secara *online* adalah dengan memberikan berbagai informasi terkait pengelolaan Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Identitas Anak di kota Yogyakarta melalui website [www.ppid.jogjakota.go.id](http://www.ppid.jogjakota.go.id) atau menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). Dan komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunikator yang menimbulkan efek tertentu.
2. Pola komunikasi di Mall Pelayanan Publik secara langsung atau *face to face* sudah berjalan dengan lancar dalam memberikan pelayanan publik. Di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berlangsung 3 jenis pola komunikasi yaitu linier, interaksional, dan transaksional. Meskipun demikian yang sering digunakan adalah pola komunikasi interaksional. Jika pola komunikasi linier dilakukan ketika petugas *front office* mengarahkan pemohon ke loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, koordinator memberi *briefing* kepada petugas atau bawahannya agar

pelayanan berjalan dengan standar operasional perusahaan. Pola komunikasi yang berjalan ini dikategorikan sebagai komunikasi linier. Sedangkan pola komunikasi transaksional bisa dilihat ketika pemohon dan petugas terlibat komunikasi tentang alur pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak.

3. Pola komunikasi secara tidak langsung atau *Computer Mediated Communication* dengan menggunakan aplikasi *online* masih menghadapi beberapa kendala. Hal ini karena tidak terjadi kontak pribadi secara langsung. Pengguna aplikasi berhadapan dengan sistem dan aplikasi yang sudah diatur sedemikian rupa untuk memberikan respon secara otomatis. Kegagalan komunikasi terjadi karena adanya gangguan (*noise*) seperti *error*, *down*, *bug*, dan hambatan teknis. Faktor pengguna aplikasi terutama lansia yang kurang menguasai penggunaan *Jogja Smart Service* bisa menjadi faktor penghambat.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis kemukakan di atas maka akan diberi saran yang kiranya dapat bermanfaat :

### 1. Bagi masyarakat

- a. Diharapkan masyarakat memahami pola komunikasi secara *online* maupun *offline* untuk pemenuhan kebutuhan hidup.
- b. Masyarakat harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital, sehingga tidak kesulitan jika mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi *Jogja Smart Service*.

### 2. Bagi Mall Pelayanan Publik dan Pemerintah

- a. Sosialisasi di sejumlah kacamatan terkait aplikasi *Jogja Smart Service* dan memberikan panduan pengguna aplikasi tersebut.
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemberian arahan tentang prosedur pelayanan di loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
- c. Mengajukan permohonan kepada pemerintah pusat untuk memberikan otoritas dalam pencetakan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak demi efisiensi pelayanan.

### 3. Bagi Akademis

- a. Mengadakan pelatihan dan *workshop* untuk lebih memahami proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak secara *offline* maupun *online*, agar pelatihan ini dapat berfokus pada keterampilan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
- b. Menyediakan program magang untuk berpartisipasi di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, sehingga mereka dapat belajar langsung tentang proses pelayanan publik dan memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- a.S. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Achmad, M. (2021). *Public Service Management through Making Identity Cards During Covid-19 in Bandar Lampung City, Indonesia*. 8, 442–451.
- Achmad, M., Patu, M., & Ashariana, A. (2021). The effect of E-government implementation on the quality of electronic identity card public service in Indonesia. In *Croatian and Comparative Public Administration* (Vol. 21, Issue 2, pp. 259–281).  
<https://doi.org/10.31297/HKJU.21.2.3>
- Arnus, S, H. (2015). *Computer Mediated Communication, (CMC), Pola Baru Berkomunikasi*. Vol. 8, 275–289.
- Arnus, S. H. (2015). Computer Mediated Communication (CMC), Pola Baru Berkomunikasi. *Al-Munzir*, 8(2), 275–289. <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/al-munzir/article/view/744/680>
- Astuti. (2011). *Remaja Digital: Learn, Play, Socialize*. 217–218.
- Bakardjieva. (2016). *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781118766804.wbiect124>
- Bin Yu. (2011). Computer-mediated communication. *Interpersonal Communication*, 9(2), 541–564. <https://doi.org/10.1515/9783110276794.541>
- Budiargo, D. (2015). *Berkomunikasi Ala Net Generation*. Elex Media Komputindo.
- Cangara, H. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Pustaka Belajar.
- Crispin Thurlow. (2004). *Computer Mediated Communication*. Sage.  
<http://www.com.washington.edu/cmc>
- Dean C. Barnuld. (1970). Model Komunikasi. *Harper & Row New York*.
- Denzin NK. (2017). *Pengantar teoretis untuk Metode Sosiologis*. Rute.
- DeVito, J. A. (2007). *The Interpersonal Communication Book* (11th ed). Pearson Educations.  
<http://opac-perpusbhngatta.perpusnas.go.id/detail-opac?id=6852>
- DeVito, J. A. (2008). *Interpersonal messages communication and relationship skills*. Pearson Educations.
- Djamarah, S. B. (2004). *Djamarah, Syaiful Bahri. (2004). Pola Komunikasi Orangtua & Anak Dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta, . Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.
- IBNU RASYID AMRULLAH. (n.d.). *IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA PADA PROGRAM*

*KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN GONDOKUSUMAN TAHUN 2011-2012.* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Indardi, H., Komunikasi, I., Kristen, U., & Surabaya, P. (2016). Proses Komunikasi Interpersonal yang Dibangun oleh Orang Tua kepada Anak Penyandang OCD (OBSESSIVE COMPULSIVE DISORDER) Dalam Tahap Penyembuhan. *E-Komunikasi*, 4(12), 1–8. <http://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/4828>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, Pub. L. No. 2, 12 (2016). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/248391/permendagri-no-2-tahun-2016>
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Irenes, M. M., & Setiamandani, E. D. (2019). Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 272–277.
- Jan A.G.M. van Dijk. (1999). *The Network Society*. Sage.
- Joseph A. Devito. (2013). *Komunikasi Interpersonal*.
- PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK, (2004).
- Lasswell, H. D. (1948). *communication model*. 132099, 79.
- Lestari, O. P. (2013). *STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUNGO DALAM MENYOSIALISASIKAN “E-KTP”*.
- Lewis dan Gilman. (2017). *bahwa pelayanan public adalah kepercayaan public*. 22.
- Matthew J. Smith & A. F. W. (2005). *Online Communication* (Linda Bathgate (ed.)). Lawrence Erlbaum Associates.
- Mulyana, D. (2010a). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2010b). *Mulyana, Deddy dalam buku Ilmu Komunikasi (2010:149-150)*.
- Neka Fitriyah. (2013). *MODEL KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN E-KTP DI KOTA SERANG*. 10.
- Nurrohimi, H., & Anatan, L. (2009). *Efektivitas komunikasi dalam organisasi* (8th ed.). Jurnal Manajemen Maranatha.
- Osgood, S. (n.d.). *Model dasar komunikasi*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pub. L. No. 23, 8 (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132615/permen-pan-rb-no-23-tahun-2017>
- Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pub. L. No. 14, 35 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>
- Putri, G., & Fahmi, M. H. (2011). *Strategi Komunikasi Penanganan Keterlambatan E-KTP Strategy Communication for Handling Delays in E-KTP Kecamatan Cibeunying Kidul dalam Kecamatan Cibeunying Kidul setelah*.

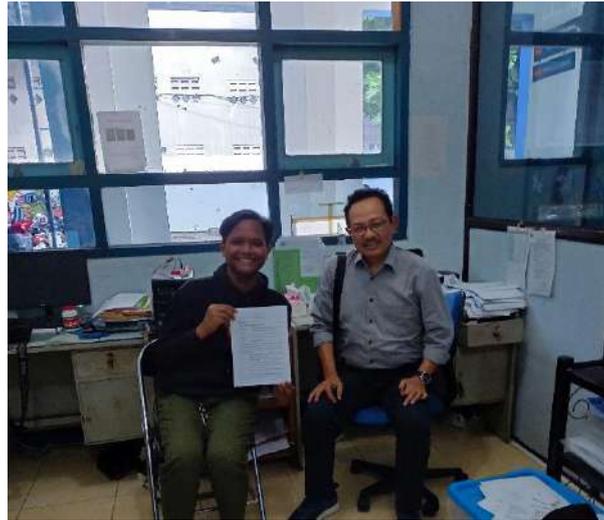
- Retnowati Yuni. (2014). *Pola komunikasi orangtua dalam membentuk kemandirian anak (Kasus Di Kota Yogyakarta)*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 3(3), 199–211. 3(3), 199–211.
- Sendjaja, S. D. (2016). Komunikasi: Signifikansi, Konsep, dan Sejarah. *Pengantar Ilmu Komunikasi (Edisi 3)*, 3, 1–41. <http://repository.ut.ac.id/4408/2/SKOM4101-M1.pdf>
- Shannon, Claude E, W. W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*.
- Siahaan, S. . (1991). *Komunikasi Pemahaman dan Penerapan*. PT. BPK Gunung Mulia.
- Starr Roxanne Hiltz and Murray Turoff (1978). *The Network Nation* (Revised Ed). The MIT Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.7551/mitpress/4920.001.0001>
- Stewart L. Tubbs, Sylvia Moss ; penerjemah, Deddy Mulyana, G. (2005). *Human communication*.
- Stewart L.Tubbs-Sylvia Moss. (2008). *Human Communication Principles and Contexts (11th edition)*. McGraw Hill.
- Sudjana, N. (2016). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta Bandung* (Vol. 19). <https://doi.org/10.1097/BLO.0b013e3181576080>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Susan Hering. (1999). Koherensi Interaksional dalam Cmc. *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*, 4.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan, (1), 2-9., Pub. L. No. 26 (2013). [http://dukcapil.kemendagri.go.id/izcfile/uploads/downloads/07.perpres\\_26\\_T\\_hn\\_2009.pdf](http://dukcapil.kemendagri.go.id/izcfile/uploads/downloads/07.perpres_26_T_hn_2009.pdf)
- Titin, & Ghofur, A. (2020). *The Impact of MultiChannel's Single Phase Queue and E-KTP Process Service on Community Satisfaction in Lamongan Regency*. 115(Insyma), 307–311. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200127.063>
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research Design and Methods*. 14 No 1. <https://journals.nipissingu.ca/index.php/cjar/article/view/73>

## LAMPIRAN

Nama Narasumber	Usia Narasumber	Alamat Narasumber	Pekerjaan Narasumber	Lampiran	Data
Rony Setiawan	30 tahun	Gowongan Tengah, Yogyakarta	Security Hotel		KIA <i>Online</i>
Taufan Budi	38 tahun	Sitisewu, Yogyakarta	PAM Balaikota Yogyakarta		KIA <i>Online</i>
Revanza Niko	22 tahun	Badran, Yogyakarta	GKJ Maguwoharjo		KIA <i>Offline</i>
Armeilisa Karunia	21 tahun	Perumahan griya sejahtera, Yogyakarta	Karyawan Swasta		KIA <i>Offline</i>

Dionysius Budi	23 tahun	Langenastran, Yogyakarta	Dinas Perdagangan kota Yogyakarta		KTP <i>Online</i>
Wisanggeni Deastian	27 tahun	Gowongan Tengah, Yogyakarta	Satpol PP kota Yogyakarta		KTP <i>Online</i>
Dimas Satya	30 tahun	Gowongan Tengah, Yogyakarta	Karyawan Swasta, Mal Pelayanan Publik kota Yogyakarta		KTP <i>Offline</i>
Rida Heryanti	24 tahun	Gowongan Kidul, Yogyakarta	Karyawan Swasta		KTP <i>Offline</i>

Lampiran 1.1 Narasumber Pemohon KTP dan KIA  
Sumber peneliti (2023)



Lampiran 1.2 Mantan Wakil Wali Kota Yogyakarta



Lampiran 1.3 Koordinator Lapangan Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta



Lampiran 1.4 Staff Dinas Kominfo Kota Yogyakarta



Lampiran 1.5 Analisis Penanaman Modal Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta



Lampiran 1.6 Petugas Loker Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta



Lampiran 1.7 Penanaman Modal Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta



Lampiran 1.8 *Front Office* Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta



Lampiran 1.9 Petugas Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta

**SURAT KETERANGAN HASIL UJI PLAGIARISME  
DENGAN APLIKASI TURNITIN  
No.: 85/I/STI/Puket.I/S.Ket/VIII/2023**

Kami telah melakukan cek plagiarisme pada hari ini terhadap karya ilmiah milik:

Nama Lengkap : Ernest Waskitha Heryuntana  
NIM/NIK/NIDN/NIP : K19055420  
Program Studi/Jurusan : SI-Ilmu Komunikasi  
Asal Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta  
Judul Artikel Ilmiah : Pola Komunikasi Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Identitas Anak Secara Offline Dan Online Di Dinas Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta

Adapun hasilnya sebagai berikut:

1. Similarity Index	: 25%	3. Publications	: 3%
2. Internet Sources	: 25%	4. Student Papers	: 12%

Dengan melihat sejumlah indikator di atas, maka kami menyatakan bahwa artikel ilmiah di atas:

1. Sudah memenuhi standar minimal bebas dari plagiarisme, karena nilai *similarity index*-nya masih bisa di bawah ambang batas yang bisa ditoleransi\*.
2. ~~Ditemukan adanya indikasi plagiatisme dibuktikan dengan adanya nilai *similarity index* lebih dari angka 25 persen, maka kepada yang bersangkutan wajib untuk melakukan perevisian dan penyempurnaan sehingga nilai *similarity index* dapat mencapai nilai ambang batas nilai yang diperkenankan\*.~~

Sebagai bukti transparansi, turut kami lampirkan hasil utuh cek plagiarisme dengan aplikasi turnitin terhadap artikel ilmiah di atas. Mohon agar hasil cek plagiarisme ini agar bisa digunakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan banyak terima kasih.

NB: \* = Coret kondisi yang tidak sesuai dengan temuan.

Turnitin adalah aplikasi untuk membantu pengecekan awal adanya indikasi plagiarisme pada sebuah artikel ilmiah. Jika ditemukan nilai *similarity index* di atas angka 25 persen, maka perlu dilakukan klarifikasi, verifikasi, cek dan ricek secara daring maupun luring terhadap sumber referensi yang dikutip oleh penulis terhadap sumber referensi yang disitasi tersebut secara secara lebih detil dan mendalam.

Yogyakarta, 04 Agustus 2023

Mengetahui,

Pembantu Ketua I STIKOM Yk.



Supadiyanto, M.I.Kom.

Kabag Perpustakaan,



Yeni Purwaningsih, SIP.

Tembusan:

1. Ketua STIKOM Yogyakarta
2. Ketua Penjaminan Mutu STIKOM Yogyakarta
3. Ketua P3M STIKOM Yogyakarta
4. Kabag Pendidikan dan Pengajaran STIKOM Yogyakarta
5. Kabag Keuangan
6. Dokumen

**SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto KM.6,5 No.279, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta 55281  
Telp. 0274-4533864. Faks: 0274-484574. Website: www.akindo.ac.id. E-mail: humas@akindo.ac.id