

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR KESYAHBANDARAN
DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU**

Oleh: Siti Fitria Santi
Email: sitifitria030@gmail.com
Pembimbing: Ir. Rusmadi Awza,S.Sos,M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The Office of Kesyahbandaran and Port Authority of Pekanbaru III class as a service provider in the field of port services is still faced with problems in the field of public services. In addition, a lot of service users always ignore the schedule of service procedures that have been given, so that the service can not be given optimally. The purpose of this research is to know how communicator strategy, messaging strategy, and communication media strategy used by Public Relations The Office of Kesyahbandaran and Port Authority of Pekanbaru Class III in improving the quality of public service in Pekanbaru city.

This study used qualitative research methods with the presentation of descriptive analysis. Subjects in this study consisted of seven people selected by using purposive technique which is determined based on criteria of informant who understand public relation and involved in service activity and service user at Kesyahbandaran Office and Port Authority of Class III Pekanbaru. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. To achieve the validity of data in this study, the writer use extension of participation and triangulation.

The results of research in this study indicate that the strategy communicators are determined from the attractiveness of resource and communicator credibility. The message strategy used is to use appropriate language and word selection, directly to the main point of the problem, and use a message call in the form of a slogan or call. While the communication media used is consists of direct media or face-to-face,internet media in the form of official website and payment system through E-Biling System and mass nonmedia in the form of use of information board and ID Card for service user and visitor (guest).

Keywords: Communication Strategy,Quality,Public Service

PENDAHULUAN

Keberadaan Public Relation (PR) dalam sebuah lembaga atau instansi dapat menjadi jembatan penghubung antara lembaga tersebut dengan publiknya. Pentingnya keberadaan PR ini tidak terlepas dari peran PR yang menjadi penunjang bagi tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen dalam sebuah organisasi. Praktisi PR dituntut kemampuan untuk mengkoordinasikan atau mengelola pemanfaatan sumber daya organisasi untuk penyelenggaraan komunikasi 2 arah antara organisasi dan publiknya. Oleh karena itu, diperlukan berbagai macam strategi yang tepat demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas III kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah dibawah Kementerian Perhubungan yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Instansi ini sangat erat kaitannya dengan pelayanan jasa publik, khususnya melayani jasa kepelabuhanan.

Tidak hanya perusahaan, sebuah instansi pemerintah juga memerlukan seorang praktisi humas yang mampu menjaga citra instansi itu sendiri. Hal ini juga berlaku pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru. Peran Humas diambil alih oleh badan yang bergabung dalam "Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)" ini lah yang melaksanakan

komunikasi dengan pemerintah, pengguna jasa, masyarakat dan media. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga tergantung bagaimana seorang Humas mampu memilih strategi yang tepat.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardyansyah (2011:238) 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, komunikasi, dan efek. Konsep baru yang dikemukakan dalam penelitian tersebut adalah : "Dalam kegiatan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikasi dan efek."

Berdasarkan hasil observasi awal penulis saat melaksanakan *Job Training* pada 16 Oktober 2016 sampai dengan 16 Desember 2016, penulis menemukan permasalahan yang terjadi di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas III Pekanbaru sebagai penyelenggara pelayanan masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini disebabkan karena selama ini para pengguna jasa selalu mengabaikan jadwal prosedur pelayanan yang telah di berikan, sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Sesuai dengan peraturan pemerintah, bahwa

waktu pelayanan dimulai sejak pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB, setelah istirahat makan siang, pelayanan di buka kembali mulai pukul 13.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Dan ini sudah diberlakukan secara tegas, mengingat selama ini para pengguna jasa tidak mengikuti ketentuan yang telah diberikan oleh pihak KSOP, ketika jam istirahat para pengguna jasa berlomba-lomba untuk mengurus surat persetujuan berlayar, sehingga tidak mengikuti ketentuan yang ada. Hal ini juga tentu merugikan para pegawai di bagian pemrosesan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), karena waktu istirahat mereka terganggu. Oleh karena itu, pihak KSOP menindak tegas hal ini, para pengguna jasa yang tidak mengikuti jadwal pelayanan tidak akan di layani, dan jika pegawai KSOP tetap melayani para pengguna jasa di saat jam istirahat atau jam pulang, maka akan di beri sanksi.

Melihat permasalahan tersebut, Humas dari KSOP Pekanbaru membuat sosialisasi mengenai legalitas Terminal untuk Kepentingan Rakyat (TUKS) dan Dermaga Rakyat yang juga membahas tentang bagaimana prosedur perizinan berkas-berkas kepelabuhanan yang baik dan benar yang dilaksanakan pada aula Kantor KSOP Pekanbaru pada tanggal 18 November 2016 lalu, dengan mengundang para agen-agen perusahaan pelayaran selaku pengguna jasa dan yang memberikan materi adalah Humas KSOP Kelas III Pekanbaru. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan untuk memberikan informasi secara mendalam tentang bagaimana prosedur dalam pengurusan surat izin kepelabuhanan dan juga diberikan sesi tanya jawab

antara pihak KSOP dengan agen perusahaan pelayaran sehingga hal-hal yang menjadi suatu permasalahan dapat dipecahkan.

Selain itu, para agen pelayaran juga sering menerobos masuk kedalam ruangan pegawai untuk memberikan berkas kelengkapan perizinan, padahal sudah diberikan ruang tunggu dan batas pemberian berkas adalah pada meja informasi, setelah itu petugas yang berada di meja informasi akan memberikan berkas tersebut ke bagian yang bersangkutan sesuai dengan prosedur. Hal ini tentunya sangat mengganggu aktifitas pegawai yang sedang bertugas, dan mengurangi ketertiban lingkungan kerja KSOP.

Karena semakin banyaknya agen pelayaran/pengguna jasa yang mengurus surat-surat kepelabuhanan di KSOP, maka pihak KSOP pada bulan Desember 2016 lalu membuat *ID Card* sebagai tanda pengenalan. Hal ini diberlakukan untuk setiap pengguna jasa yang ingin mengurus hal-hal yang berkaitan dengan jasa kepelabuhanan. Jadi, *ID Card* di pakai sejak memasuki wilayah kantor KSOP sampai si pengguna jasa selesai mengurus hal hal yang mereka perlukan, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak di inginkan. Selain itu, penggunaan *ID Card* diharapkan dapat membuat kantor menjadi lebih tertib, dan juga *ID Card* ini diperuntukkan juga untuk tamu atau *visitor*.. Hal ini dilakukan untuk membedakan antara pengguna jasa dan tamu.

Demi terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, pihak KSOP juga meningkatkan fasilitas yang diberikan. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses

penyelenggaraan pelayanan publik kepada para pengguna jasa. Peningkatan fasilitas ini berupa membuat ruang tunggu yang nyaman dengan dilengkapi fasilitas pendingin ruangan, serta jaringan *Wi-fi* untuk menunjang pekerjaan. Selain itu, membuat ruang kerja yang nyaman juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh pihak KSOP.

Selain itu, pihak KSOP juga membuat suatu kebijakan untuk mengganti metode pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari cara manual menjadi dengan metode pembayaran elektronik atau lebih dikenal dengan sistem *E-Billing*. Metode pembayaran elektronik ini diterapkan dikarenakan untuk meminimalisir kesalahan saat proses *input data*, dan akan mempermudah pekerjaan serta dapat menghemat waktu. Sehingga pengguna jasa tidak perlu lagi mengantri dengan waktu yang cukup lama dan membayar ke kantor. Dengan adanya metode pembayaran *E-Billing* ini pengguna jasa bisa langsung membayar ke bank atau ke ATM, hal ini tentunya memberi banyak keuntungan bagi kedua belah pihak, dan tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam memberikan pelayanan bagi para pengguna jasa, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kota Pekanbaru memiliki slogan "Mentaati Peraturan Pelayanan Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar". Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu akan tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada

masyarakat atau pengguna jasa yang menerimanya. Berdasarkan permasalahan yang sudah paparkan diatas, maka perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang prima. Berdasarkan ungkapan dan gejala-gejala yang telah penulis kemukakan diatas, maka penulis tertarik dalam meneliti lebih jauh lagi mengenai "Strategi Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru".

TINJAUAN PUSTAKA

Strategi Komunikasi

Strategi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian juga dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Effendy (2005:35) dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlakukan suatu pemikiran dan memperhitungkan faktor yang dipertimbangkan dalam merancang strategi komunikasi, diantaranya :

1. Mengenali sasaran komunikasi
Sebelum kita melancarkan komunikasi, kita perlu mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi kita. Sudah tentu ini bergantung

pada tujuan komunikasi, apakah agar komunikasi hanya sekedar mengetahui atau komunikasi melakukan tindakan tertentu. Terdapat dua faktor yang harus diperhatikan pada diri khalayak komunikasi, yaitu :

a. Faktor Kerangka Referensi

Faktor ini berdasarkan pada latar belakang pendidikan, gaya hidup, norma, ideologi, pengalaman komunikasi khalayak.

b. Faktor Situasi dan Kondisi

Situasi komunikasi saat komunikasi akan menerima pesan dan keadaan fisik dan psikis komunikasi saat mereka menerima pesan.

2. Pemilihan media komunikasi

Mencapai sasaran komunikasi kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan, mana yang terbaik dari sekian banyak media komunikasi itu tidak dapat ditegaskan dengan pasti sebab masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan.

3. Pengkajian pesan komunikasi

Pesan komunikasi mempunyai tujuan tertentu. Ini menentukan teknik yang harus diambil, apakah itu teknik informasi, teknik persuasif, atau teknik instruksi. Dalam melancarkan komunikasi, kita harus berupaya menghindarkan pengucapan kata-kata yang mengandung pengertian konotatif. Jika terpaksa harus kita katakannya karna tidak ada perkataan lain yang tepat, maka kata lain yang diduga mengandung pengertian yang konotatif itu perlu diberi penjelasan mengenai makna yang

dimaksudkan. Jika dibiarkan bisa menimbulkan interpretasi salah paham

4. Peranan komunikator dalam komunikasi

Agar strategi komunikasi berjalan maksimal, dibutuhkan seorang komunikator yang bisa diterima oleh komunikannya. Ada faktor yang penting dalam diri komunikator bila ia ingin menancarkan komunikasi.

1) Daya tarik sumber

Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikasi melalui mekanisme daya tarik. Dengan kata lain, komunikasi merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga komunikasi bersedia taat pada isi pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2) Kredibilitas sumber

Faktor kedua yang menyebabkan komunikasi berhasil adalah kepercayaan komunikasi pada komunikator. Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki oleh komunikator.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang menyusun strategi komunikasi, maka diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat yang telah dijelaskan diatas sehingga strategi yang dibuat dan dijalankan bisa tercapai.

Pengertian Humas

Unit kehumasan dalam sebuah lembaga atau instansi pemerintah merupakan keharusan fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan suatu program atau kebijakan lembaga atau instansi pemerintah. Humas merupakan alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi melalui kerja sama dengan pihak pers, media cetak dan elektronik.

Humas menurut Cutlip Center Broom dalam bukunya "*Effective Public Relations*" menyatakan humas merupakan suatu fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara orang dengan publiknya yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip,2009:58).

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut : pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela,2006:5)

Pelayanan publik menurut definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada

hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir,2006:47).

Berdasarkan pengertian diatas, dalam konteks pemerintah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau meayani 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 pengguna jasa.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Misalnya penggunaan waktu relatif cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relatif cepat dan kualitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektifitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang aktifitas pelayanan. "kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan" (Tjiptono, 2006:54).

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Misalnya penggunaan waktu relatif cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relatif cepat dan kualitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektifitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang aktifitas pelayanan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2006:54).

Pelanggan (Pengguna Jasa)

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performa kita atau perusahaan manajemen. Maine dkk

(dalam Nasution, 2004:101) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya
3. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan

Pada dasarnya, dikenal tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern yaitu (Nasution, 2004 : 102) :

- a. Pelanggan Internal, yaitu orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan (atau perusahaan) kita
- b. Pelanggan Antara, yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk
- c. Pelanggan Eksternal, yaitu pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut dengan pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Pelanggan atau pengguna jasa dalam kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pekanbaru adalah agen perusahaan pelayanan. Agen perusahaan adalah orang yang melayani beberapa pengusaha sebagai perantara dengan pihak ketiga dengan persetujuan-persetujuan tertentu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Bogdan dan Taylor mengungkapkan bahwa dengan melakukan pendekatan kualitatif mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu (Ruslan, 2010:215).

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi gejala yang berlaku, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rahmad, 2004:25).

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pekanbaru yang beralamat di Jl. Kampung Dalam No. 1 Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan pada periode bulan Maret hingga bulan September 2017.

Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek atau informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Informan yang dimaksud adalah pimpinan dari Sub Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru yang juga menjabat sebagai pimpinan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang merupakan divisi kehumasan dari KSOP, pimpinan dari Sub Bagian Keselamatan Berlayar, satu orang *staff* dari Sub bagian Umum dan Hubungan Masyarakat, satu orang pegawai KSOP bagian Pemroses

Surat Persetujuan Berlayar, satu orang pegawai KSOP bagian keuangan, satu orang agen pelayaran yang dalam waktu satu tahun terakhir paling banyak mengurus berkas kepelabuhanan, khususnya dibagian Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yaitu agen pelayaran PT. Pelayaran Nasional Bintang Golden dan satu orang agen pelayaran yang dalam waktu satu tahun terakhir paling sedikit dalam hal pengurusan berkas kepelabuhanan, yaitu agen pelayaran PT. Pelayaran Siak Indoraya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman. Teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Model Miles dan Huberman ini melalui reduksi data, *display* data atau penyajian data dan terakhir pengambilan kesimpulan atau verifikasi (Kriyantono, 2009: 139).

Teknik Keabsahan Data

Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar turun langsung ke lokasi dan dalam waktu yang panjang guna mendekteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data. Selain itu perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek kepada peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti itu sendiri (dalam Moleong, 2005:328).

Triangulasi

Triangulasi sebagai teknik kualitatif yang digunakan sebagai pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu lainnya. Triangulasi sebagai sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif menurut Patton (dalam Moleong, 2005:330).

1. Membandingkan data dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan hasil suatu dokumen yang berkaitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikator Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

Strategi dalam pemilihan komunikator yang dilakukan Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III kota Pekanbaru didasarkan pada berbagai pertimbangan, yaitu daya tarik narasumber dan kredibilitas komunikator. Daya tarik narasumber ini berupa keahlian dari komunikator untuk menyampaikan pesan-pesan yang disampaikan, sehingga komunikator tertarik untuk dapat memperhatikan dan menerima pesan

yang disampaikan oleh komunikator. Sedangkan kredibilitas komunikator yang dimaksud disini adalah yaitu seseorang yang dinilai memiliki kemampuan, pengalaman, pengetahuan yang relevan dengan pesan yang disampaikan.

Oleh karena itu, pihak KSOP kota Pekanbaru biasanya memilih komunikator yang memiliki kriteria tersebut untuk ditunjuk sebagai pembicara atau penyampai pesan. Adapun *staff* pegawai yang ditunjuk biasanya pada sub bagian Umum dan Hubungan Masyarakat yang sebelumnya sudah berpengalaman dan diberikan pelatihan-pelatihan tertentu.

Strategi Pesan Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Pekanbaru

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas kelas III kota Pekanbaru dalam menyampaikan pesan-pesan komunikasinya juga menggunakan strategi dalam pengkajian tujuan pesan komunikasi menggunakan inti pokok pesan, pengorganisasian pesan, dan imbauan pesan. Komunikator dalam menyampaikan pesan menyampaikan pesan secara singkat, padat dan jelas. Hal ini dikarenakan penyampaian pesan yang terlalu panjang atau bertele-tele dapat membuat *audience* merasa bosan dan isi pesan yang disampaikan pun tidak terserap dengan baik oleh *audience*.

Sedangkan pengorganisasian pesan yang dimaksud disini adalah bagaimana gaya pesan yang digunakan komunikator dalam menyampaikan pesan komunikasinya, penggunaan bahasa yang ringan namun jelas akan lebih

mudah dipahami sehingga penerima pesan terhindar dari kesalahpahaman dalam menerima isi pesan. Selain itu, dalam pengkajian tujuan pesan yang disampaikan juga menggunakan imbauan pesan. Imbauan pesan ini digunakan untuk menyentuh khalayak, agar khalayak mengalami perubahan sikap.

Oleh karena itu, pihak KSOP selalu menggunakan slogan atau *tagline* dari KSOP Pekanbaru yaitu “Mentaati Peraturan Pelayaran Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar”. Dengan adanya imbauan pesan melalui slogan, dapat menyentuh komunikasi (pengguna jasa) untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat lebih maksimal.

Strategi Pemilihan Media Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Pekanbaru

Strategi dalam pemilihan media komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Pekanbaru menggunakan beberapa media komunikasi, yaitu Media tatap muka atau langsung, seperti melakukan kegiatan sosialisasi antara pihak kantor dengan pengguna jasa, serta melakukan rapat koordinasi antar pegawai untuk memecahkan permasalahan yang terjadi di lapangan dan juga untuk merumuskan kebijakan demi terwujudnya pelayanan yang prima.

Website resmi, sebagai media online yang digunakan pihak KSOP untuk memberikan informasi kepada

masyarakat luas berupa profil, peraturan, ataupun berita terbaru mengenai KSOP Pekanbaru. Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui sistem *E-Billing*, sebagai salah satu metode pembayaran elektronik yang lebih mempermudah pekerjaan, dan meminimalisir kesalahan dalam proses *input* data, dan mencegah terjadi pungutan liar. Papan informasi, sebagai media untuk menyampaikan informasi berupa prosedur atau tata cara dalam proses pengurusan surat izin kepelabuhanan. Penggunaan *ID Card*, sebagai salah satu media untuk mentertibkan pengguna jasa yang sering menerobos masuk ke ruangan kerja pegawai dan membedakan antara pengguna jasa dan tamu.

PENUTUP Simpulan

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Pekanbaru sudah cukup efektif. Berikut kesimpulan dari beberapa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III kota Pekanbaru yang dapat peneliti paparkan, yaitu :

1. Pemilihan komunikator yang dilakukan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru didasarkan atas beberapa pertimbangan, yaitu harus memiliki daya tarik dan memiliki kredibilitas.
2. Strategi pesan didasarkan atas beberapa elemen penting, yaitu menyampaikan inti pokok pesan dan tidak bertele-tele,

mengorganisasikan pesan dengan menggunakan gaya bahasa yang tidak kaku, serta menghimbau komunikasi dengan menggunakan slogan atau *tagline* KSOP untuk menyentuh khalayak.

3. Penggunaan media komunikasi yang tepat tentunya memberikan pengaruh terhadap tujuan dari strategi komunikasi yang telah ditetapkan. Adapun beberapa media yang peneliti amati sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa media tatap muka atau langsung (sosialisasi dan rapat koordinasi), *Website* resmi, pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui sistem pembayaran elektronik atau lebih dikenal dengan sistem *E-Billing*, papan informasi, dan penggunaan *ID Card* untuk pengguna jasa dan *visitor* (tamu).

Saran

Adapun saran atau masukan yang ingin peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk kedepannya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III kota Pekanbaru lebih serius dalam memperhatikan fasilitas kantor yang diberikan kepada pengguna jasa, seperti ditambah fasilitas berupa kantin, agar pengguna jasa bisa memanfaatkan fasilitas tersebut ketika menunggu surat izin mereka selesai.
2. Diharapkan kedepannya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pekanbaru menambah media atau wadah komunikasi berupa media sosial yang aktif untuk masyarakat khususnya pengguna jasa agar informasi yang disampaikan bisa

diakses kapan saja dan dimana saja.

3. Diharapkan kepada pengguna jasa selaku agen perusahaan pelayaran dapat mengikuti prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan, sehingga proses pengurusan surat izin kepelabuhanan dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 2003. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Anwar, Arifin. 2010. *Strategi Komunikasi*. Bandung : Armico Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Perdana Media
- Cutlip, Center & Broom. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta : Kencana
- David Hunger & Thomas L. Wheelen. 2003. *Strategis Management 5th Edition*. Yogyakarta : Andi
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- _____. 2006. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- _____. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Cangara, Hafield .2014. *Strategi dan Perencanaan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- _____.2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Hardyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Iriantara, Yosol. 2005. *Media Relations; Konsep Pendekatan dan Praktik*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Jefkins, Frank.2004. *Public Relations Edisi Kelima*. Jakarta : Erlangga
- LAN.2003. *SANKRI Buku I, Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lukman. 2008. *Manajemen Perbankan, Edisi ketiga*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kriyantono, Rahmat. 2006 .*Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Moenir, H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexi J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*: Edisi Revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mukhtar, 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group
- Nasution.2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia
- Nina Winangsih Syam & Dadang Sugiana.2001. *Perencanaan Pesan dan Media*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Pasolong, Harbani.2007. *Teori Adminisitrasi Publik*. ALFABETA
- Patalima, Hamid, 2005 . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Rasyid, Anuar.2011. *Dasar-dasar Public Relations*. Pekanbaru : Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah.2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung :Reflika Aditama
- Vardiansyah, Dani . 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor : Ghalia Indonesia

Sumber Skripsi :

- Nurrachman, Kuku Adi. 2009. *Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Mercu Buana
- Liesmaya, Neng Lasmy.2013. *Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Polda Banten dalam*

*Pelayanan Informasi
Publik. Universitas Sultan
Ageng Tirtayasa*
Rezky Widya Utari .2016.*Strategi
Komunikasi PT.Bank Riau
Kepri Cabang Syariah
Pekanbaru dalam
Mempromosikan Tabungan
Simpanan Pelajar (Simpel
iB).Universitas Riau*

Sumber lainnya :

Laporan Tahunan Kantor
Kesyahbandaran dan Otoritas
Pelabuhan Kelas III
Pekanbaru Tahun 2016
www.menpan.go.id ,20 Mei 2017 :
20.00 WIB
www.KamusBahasaIndonesia.org, 2
Juni 2017 : 13.00 WIB
<http://hubla.dephub.go.id/profil/Pages/KSOP>,2 Juni 2017 : 13.00
WIB