

AKTIVITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK

Mega Shienlia

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia

Email : Shisyshienlia@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 7 Juli 2022 Direvisi 8 Agustus 2022 Disetujui 23 Agustus 2022	Museum negeri sri baduga di kota bandung selalu konsisten berupaya mengutamakan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan publik menggunakan edukasi dan informasi dalam berkomunikasi. Teori yang menjadi landasan adalah komunikasi Laswell. Dalam teori ini menunjukkan bahwa setiap langkah dalam aktivitas komunikasi memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan penambahan informasi untuk menilai efektifitas suatu komunikasi dalam hal ini terhadap pelayanan publik yang berfokus untuk mengetahui dan menjelaskan adanya aktivitas komunikasi pelayanan public. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan motif penggunaan situasi, pemahaman isi pesan, dan pengalaman serta alasan dari para pengunjung baik secara online maupun offline. Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa adanya dimana komunikasi interpersonal merupakan perspektif sosiologi yang menunjuk pada penggunaan simbol. Komunikasi antarpribadi digunakan sebagai komunikasi simbolik bagi museum negeri sri baduga, terutama kalangan di sekitarnya. Artinya jika museum negeri sri baduga semakin intens dan efektif melakukan aktivitas komunikasi pelayanan publik kepada publiknya yang dilakukan dalam masa pandemi maka akan semakin meningkatkan pembentukan reputasi.
Kata Kunci: Aktivitas, Komunikasi, Pelayanan Publik.	

Keywords:
Activities,
Communication,
Public Service.

ABSTRACT

The Sri Baduga State Museum in Bandung has always consistently tried to prioritize the interests of the community by providing public services using education and information in communicating. The theory that forms the basis is Laswell's communication. In this theory, it shows that each step in communication activities contributes to increasing understanding and adding information to assess the effectiveness of a communication, in this case to public services, which focuses on knowing and explaining the existence of public service communication activities. This study uses a qualitative approach with a descriptive type. The purpose of this study is to explain the motives for using the situation, understanding the content of the message, and the experiences and reasons of the visitors both online and offline. The results of this study concluded that the existence of interpersonal communication is a sociological perspective that refers to the use of symbols. Interpersonal communication is used as symbolic communication for the Sri Baduga State Museum, especially those around it. This means that if the Sri Baduga State Museum is more intense and effective in carrying out public service communication activities to the public during the pandemic, it will further enhance the

Pendahuluan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh museum negeri sri baduga menggunakan story line bertema 7 (tujuh) unsur budaya dalam pendekatan pelayanan. Masyarakat yang kompleks memiliki kebutuhan yang beraneka ragam sehingga memerlukan pendekatan baru dalam partisipatif. Adapun 7 (tujuh) unsur budaya menurut Koentjaraningrat, yaitu: Sistem pengetahuan bahasa dan aksara, sistem pendidikan yang berkembang dengan adanya pengaruh budaya Barat/Eropa, sistem kekerabatan dan organisasi sosial, sistem peralatan hidup dan teknologi, sistem ekonomi/mata pencaharian hidup, sistem religi, kesenian (Reza Novian, 2018). Salah satu bentuk pendekatannya adalah komunikasi yang berbasis pelayanan publik. Melalui proses komunikasi yang akan memberikan peluang kepada pelayanan publik yang baik. Pelayanan kepada publik memberikan kendali atas kehidupan dengan memberikan keterampilan dan kecakapan (Hardiansyah, 2015).

Berdasarkan Lembaga Penilaian Kesesuaian PT. ENHAI MANDIRI 186 ISO 9001:2005, museum ini merupakan salah satu museum di Indonesia yang mempunyai keunggulan tersendiri dalam sistem manajemen mutu dari segi ruang lingkup layanan edukasi dan informasi yang telah terbukti dapat mempertahankan kinerja pelayanan terbaik kepada publik. Namun, pada bulan maret 2020 muncul adanya penyebaran salah satu virus yang dinamakan covid-19 dan kondisi tersebut pada akhirnya membawa pemerintah Indonesia untuk menerapkan kebijakan adaptasi kebiasaan baru di masa pandemi covid-19 yang biasa disebut juga new normal atau tatanan kehidupan normal baru sebagai respons realistis terhadap eksistensi covid-19 serta merupakan suatu kondisi yang tak terduga tetapi harus diterima risikonya oleh berbagai

kalangan masyarakat yang terdampak dari virus tersebut telah masuk ke Indonesia sehingga semakin lama kian munculnya banyak fenomena terjadi sampai saat ini.

Berdasarkan Surat Edaran Nomor: 443/46/UM pada tanggal 27 Maret 2020 tentang “Perpanjangan penutupan sementara fasilitas umum dan penundaan sementara kegiatan tertentu di lingkungan pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat” yang telah diberikan informasi oleh Gubernur Jawa Barat. Walaupun terhitung mulai bulan April 2020 – sekarang, sementara ini Museum Negeri Sri Baduga masih belum dapat menerima kunjungan umum dalam skala besar. Dengan menerapkan standar kebijakan protokol kesehatan yang ketat sesuai himbauan pemerintah Indonesia, dan berupaya melakukan penerimaan kunjungan skala kecil dengan dilampirkan surat pengantar dari instansi tertentu baik instansi pemerintahan maupun swasta serta bidang pendidikan dalam rangka melakukan magang dan riset penelitian bagi siswa sekaligus mahasiswa.

Komunikasi merupakan suatu aktivitas yang sering dilakukan oleh manusia setiap hari dalam menjalin hubungan dengan sesama, sehingga semua aktivitas dalam kehidupan manusia tidak terlepas dari aktivitas komunikasi. Secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai suatu penyampaian pesan dari pihak lainnya sehingga tercipta persamaan makna (Hutagalung, 2015).

Aktivitas komunikasi termasuk bagian dari pelayanan yang mengedukasi masyarakat yang berbasis layanan publik. Agar dapat berkelanjutan dengan sinergi masing-masing stakeholder perlu layanan yang efektif dalam komunikasi pelayanan publik. Sehingga diperlukan suatu komunikasi yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya melalui proses edukasi kepada

pengunjung ([Littlejohn Stephen & Foss, 2014](#)).

Pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai segala aktivitas ekonomi yang tidak menghasilkan produk tangible, umumnya dapat dinikmati selagi disampaikan, dan melibatkan bentuk-bentuk bukti fisik dalam penyampaian sehingga pihak museum perlu terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai yang dinamakan kepuasan pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan ([Ruben & Stewart, 2013](#)).

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian sasaran pemerintah yang menghendaki terwujudnya publik yang sejahtera. Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pada pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public ([Nomor, 25 C.E.](#)). Oleh karena itu, negara berkewajiban melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Komunikasi pelayanan publik pada Museum Negeri Sri Baduga merupakan salah satu bentuk komunikasi kepada masyarakat di mana melibatkan pengunjung sebagai ujung tombak suksesnya layanan pemerintah. Museum Negeri Sri Baduga merupakan unit pelaksanaan teknis dinas pariwisata dan kebudayaan Provinsi Jawa Barat sebagai pusat dokumentasi, informasi dan media pembelajaran serta objek wisata budaya unggulan Jawa Barat yang berkomitmen untuk melayani publik agar dapat memperoleh gambaran lengkap tentang perjalanan sejarah alam budaya Jawa Barat, corak dan ragamnya, serta fase-fase perkembangannya dan perubahannya. Dalam implementasinya museum melaksanakan fungsi-fungsinya sebagai sebuah objek wisata yaitu melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada pengunjung. Sehingga dibutuhkan pendekatan komunikasi yang mampu menggerakkan masyarakat dalam rangka mewujudkan layanan public ([Fitriany, 2021](#)).

Sebagaimana fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh. Dalam memberikan pelayanan, dibutuhkan aktivitas komunikasi yang optimal. Berkomunikasi adalah sebuah cara yang dilakukan manusia untuk mengungkapkan ide, mengekspresikan perasaan, dan mencitrakan diri ([Yulianti et al., 2012](#)). Cara seseorang berkomunikasi akan menjelaskan tentang bagaimana mempersepsi dirinya dan orang lain. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang akan memengaruhi efektivitas pelayanan publik yang diberikan serta akan menentukan respons masyarakat sebagai pelanggan dan citra organisasi pemberi layanan. Untuk dapat berkomunikasi seseorang haruslah mampu menempatkan manusia (orang lain) pada posisi yang terhormat sebagaimana pula pelayanan publik adalah sebuah ikhtiar untuk memanusiakan

manusia (*human humanization*) (Mahadi, 2017).

Secara umum, *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *Governance* mencakup 3 (tiga) domain yaitu *state* (negara/pemerintahan), *private sectors* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). (Susanto, 2017) mengemukakan jika pelayanan publik tak kunjung membaik maka *good governance* yang merupakan reformasi dari birokrasi akan sulit diwujudkan. *Good governance* di artikan sebagai kesepakatan yang menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta demi terwujudnya kesejahteraan sosial. Upaya tersebut diperlukan suatu komunikasi yang efektif di mana komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirimnya ataupun sumber sejalan dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima pesan itu sendiri.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (Rinaldi, 2012). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya menjalankan pelayanan (Adhythya, 2020).

Dan salah satu yang terdampak juga oleh hal tersebut ialah Museum Negeri Sri Baduga. Berdasarkan portal berita daerah yang telah beredar secara online pada tanggal 28 Oktober 2021 Pukul 17:54 WIB di stasiun TV melalui KOMPAS TV menjelaskan bahwa “Namun sejak bulan maret 2020 museum sri baduga harus tutup karena beberapa aturan di masa pandemi covid-19

hingga saat ini museum belum juga dibuka untuk umum hanya untuk keperluan penelitian yang harus disertakan dengan surat pengantar..” Menurut portal berita online diatas yang juga adalah kutipan kesimpulan dari hasil wawancara dengan salah satu staf Museum Negeri Sri Baduga di Bandung bagian Kasubag Tata Usaha Museum Sri Baduga yaitu BRM Puspo Wiryo Buwono.

Aktivitas komunikasi pelayanan publik dalam masa pandemi di museum negeri sri baduga mampu menjadi bagian dari wadah ekosistem edukasi dalam komunikasi berbasis pelayanan publik yang merupakan transisi untuk menjembatani antara masyarakat dan pemerintah maupun korporasi yang menyelenggarakan komunikasi pelayanan (Situmeang, 2020). Hal ini membutuhkan pelayanan dengan etika yang baik untuk melakukan seluruh aktivitas komunikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan adalah (1) mendeskripsikan proses komunikasi Museum Negeri Sri Baduga yang menjadi kasus dari penelitian yang diamati, (2) menggambarkan komunikasi berbasis layanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang mendeskripsikan dan menganalisis fakta-fakta yang terjadi di lapangan dengan teknik pengambilan data dengan pengamatan, wawancara ataupun penelaahan dokumen (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Penelitian ini memahami fenomena tentang apa tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian baik perilaku, persepsi, motivasi, tindakan yang secara alamiah tanpa rekayasa maupun intervensi.

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma interpretif. Paradigma interpretif berfokus pada mempelajari terutama fenomena sosial, atau yang telah disebabkan oleh manusia. Oleh karena itu, ini adalah jenis penelitian yang

banyak digunakan dalam sosiologi, psikologi dan antropologi (Rahardjo, 2018).

Penelitian ini melibatkan objek Museum Negeri Sri Baduga sebagai kajian komunikasi yang berbasis pelayanan publik. Sumber data penelitian ini dengan menggunakan data primer antara lain adalah informan yang diwawancarai yang terdiri dari pihak staf museum negeri sri baduga dengan jumlah informan penelitian ini secara keseluruhan ada 7 (tujuh) orang yang terdiri dari 1 orang key informan dan 6 orang informan tambahan sebagai pendukung, masyarakat yang menikmati layanan serta aparatur pemerintah dan pendamping dari perguruan tinggi.

Data sekunder antara lain adalah dokumentasi dari jurnal, arsip, dokumen pribadi, foto yang mendukung analisa penelitian tersebut. Pengambilan data dilakukan secara *snowball* (bola salju) melalui pendekatan interpersonal oleh peneliti melalui rekomendasi dari beberapa pihak yang telah meneliti dan melakukan kegiatan layanan Museum Negeri Sri Baduga Kegiatan layanan posdaya yang bersangkutan dengan layanan publik adalah melayani dengan memberikan edukasi dan informasi.

Peneliti mengambil lokasi ini dilatarbelakangi oleh kohesivitas masyarakat yang lokasi berada di antara kota dan kabupaten sehingga memiliki keunikan tersendiri dalam memandang permasalahan utamanya dikaitkan dengan layanan publik. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa interaktif yang diacu pada Miles dan Huberman (1992:56) di mana terdapat tiga komponen utama dalam penelitian kualitatif yaitu (1) reduksi data, (2) sajian data, (3) penarikan simpulan atas verifikasi data yang diperoleh.

Dalam setiap penelitian diperlukan adanya standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran dari hasil penelitian. Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang terkumpul, perlu

dilakukan pengecekan keabsahan data. Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode triangulasi.

Triangulasi sumber data merupakan cara untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber. Ada tiga jenis sumber dari teknik triangulasi sumber data, yakni :

- a. Orang, data-data yang dikumpulkan dari orang-orang yang berbeda yang melakukan aktivitas yang sama. orang sebagai sumber data juga masih dibedakan dalam tiga kategori yaitu, *agreat* (individu-individu yang sudah terpilih), *interaktif* (group kecil, keluarga, kelompok kerja), dan *kolektivitas* (organisasi, komunitas, atau, masyarakat).
- b. Waktu, dimana data-data dikumpulkan pada waktu yang berbeda.
- c. Ruang, dimana data-data dikumpulkan pada ruang atau tempat yang berbeda.

Bentuk yang paling komplek dari triangulasi data yaitu menggabungkan beberapa subjek tipe atau semua level analisis. Jika data-data konsisten, maka validasi akan ditegakkan.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Pola Komunikasi Sebelum Masa Pandemi

Pihak Museum Negeri Sri Baduga memiliki peranan terhadap masyarakat yaitu melakukan upaya perlindungan dan pelestarian terhadap materi alam dan budaya (benda cagar budaya) baik yang telah punah maupun yang masih ada atau bertahan di tengah masyarakat untuk kepentingan pengetahuan, pendidikan dan kesenangan.

Reservasi atau pembookingan jadwal kunjungan melalui reservasi yakni datang langsung ke bagian tiket

atau informasi. Adapun kegiatan aktivitas komunikasi yang telah dilakukan oleh Museum Negeri Sri Baduga diantaranya meliputi kegiatan – kegiatan seperti :

- a. Pameran koleksi yang dilakukan di dalam museum (Pameran koleksi tetap).
- b. Pameran di luar museum seperti pameran temporer, pameran keliling, dan Pameran MPU.

Dalam melaksanakan program kerjanya, pihak Museum Negeri Sri Baduga juga melakukan upaya kerjasama dengan berbagai pihak. Diantaranya dengan beberapa pihak yang disebutkan di bawah ini, yaitu :

- a. Pihak Percetakan.
- b. Pihak atau Pelaku kesenian.
- c. Pihak hotel atau penginapan untuk keperluan penyediaan akomodasi.
- d. Maskapai Penerbangan.
- e. Pihak penyewaan armada angkutan atau transportasi berupa bus.
- f. Sarana transportasi kereta api.
- g. Pihak penyewaan rental mobil.
- h. Pihak travel.
- i. Pihak Event Organizer (EO).
- j. Pihak pengrajin.
- k. Pihak pengusaha pabrik (Gerabah).
- l. Pihak pengusaha Home Industry.
- m. Pihak Media massa untuk keperluan publikasi.

Pihak Museum Negeri Sri Baduga juga melakukan kerjasama dengan instansi terkait dalam melakukan program-program kerjanya. Diantaranya seperti :

- a. Instansi KUKM (Koperasi Usaha Kecil Menengah).
- b. BKPP (Lembaga penyelenggaraan diklat/unsur pendidikan yang dilakukan dinas pemerintah)
- c. Dengan pihak museum di setiap provinsi dan tingkat nasional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, pola komunikasi yang

diterapkan oleh semua subjek penelitian sama yaitu menggunakan pola komunikasi sirkular, dimana adanya umpan balik yang terus menerus saat komunikasi berlangsung. Pola komunikasi menjelaskan bagaimana seseorang melakukan proses pengiriman dan penerimaan pesan secara tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Dalam hal ini, ke tujuh subjek penelitian memberikan tanggapan berdasarkan pengalaman mereka. Dan para subjek penelitian ini mengaku bahwa ada hal-hal yang sangat jauh berbeda dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik sebelum pada era pandemi. Pada masa sebelumnya mereka mengakui bahwa kunjungan pengunjung yang selalu ada setiap hari dalam kehidupan sehari-hari sebagai energi semangat melayani. Perbedaan tampak jelas pada masa sekarang, yang mana selalu bertatap muka secara langsung ini digunakan sebagai simbolik bagi staf museum negeri sri baduga.

2. Pola Komunikasi Selama Masa Pandemi

Museum Negeri Sri Baduga telah mempunyai website resmi dengan alamat websitenya yaitu www.uptdkebudayaan.jabarprov.go.id yang tersedia dengan berbagai macam informasi baik mengenai struktur organisasi, acara / kegiatan yang akan berlangsung dan beserta informasi lainnya.

Cara Komunikasi dengan pihak Internal, yaitu sebagai berikut :

- a. Mengadakan rapat untuk evaluasi kegiatan
- b. Membagikan Formulir Kuisisioner untuk diisi oleh pihak Internal di Museum Negeri Sri Baduga
- c. Menggunakan media sosial yang sudah tersedia pada proses melayani online yaitu sebagai berikut :
 - 1) Facebook, bagi para pengunjung bisa menelusuri di facebook dengan

- alamat
<https://facebook.com/pages/Museum-Sri-Baduga>
- 2) Twitter, bagi para pengunjung bisa menelusuri di twitter dengan alamat
<https://twitter.com/sribadugamuseum>
 - 3) Email, Bagi para pengunjung bisa mengirim surat pengantar di email dengan alamat
sribadugamuseum49@gmail.com
 - 4) Instagram, Bagi para pengunjung bisa menelusuri di Instagram dengan alamat : Museum Sri Baduga (sribaduga 1980). Pada profil Sribaduga1980, tersedia tampilan alamat link yang bertujuan memberikan berita kegiatan (linktree/msb1980) dan akan terlihat beberapa pilihan sebagai berikut :
 - a) Untuk pendaftaran LCC MSB 2022
 - b) Website Museum Sri Baduga
 - c) Pameran Anyaman Expo 2021
 - d) Virtual Tour Museum Sri Baduga
 - 5) Whatapp/WA, untuk pelayanan reservasi dapat dilakukan beberapa langkah pemesanan melalui dua macam cara yaitu sebagai berikut. Melalui resevasi atau pembookingan jadwal kunjungan melalui sambungan telepon langsung ke kantor Museum Negeri Sri Baduga atau menghubungi nomor Handphone 0877-2220-2880 (Untuk reservasi melalui Whatsapp/WA).
 - 6) Membagikan kuisisioner kepada responden di luar Museum Sri Baduga, berikut ini adalah proses persetujuan online kunjungan di Museum Negeri Sri Baduga :
 - a) Bagian admin media online menerima isi pesan dari Whatsapp/email/Instagram,
 - b) Bagian admin media online, merekapitulasi kemudian mengirimkan daftar pemesanan kunjungan kepada bagian Pemanfaatan/ Fungsional Pamong Budaya Ahli Muda/Pokja Edukasi.
 - c) Dari bagian Pemanfaatan, menghubungi melalui pengiriman isi pesan online kepada pihak pimpinan UPTD Pengelolaan Kebudayaan Daerah Jawa Barat
 - d) Menunggu proses penerimaan isi pesan disetujui atau tidak oleh pimpinan yakni Kepala UPTD, dengan durasi selama 30 menit.
 - e) Pihak pimpinan UPTD Pengelolaan Kebudayaan Daerah Jawa Barat menghubungi bagian Pemanfaatan, untuk menyetujui kunjungan diperkenankan hadir atau ditolak (tidak disetujui).
- 7) Pelayanan Publik yang diterapkan Museum Negeri Sri Baduga
- a) Peningkatan kinerja staf museum sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedur) untuk melayani para pengunjung yang akan datang mengunjungi Museum Negeri Sri Baduga baik secara online maupun offline.
 - b) Mempertahankan label ISO yang sudah dicapai.
 - c) Meningkatkan program kegiatan komunikasi pelayanan publik.
 - d) Menjadi museum berbasis ekonomi kreatif.
 - e) Melakukan peningkatan di bidang edukasi, konservasi, restorasi koleksi yang dimiliki.
 - f) Melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berdasarkan NAMA DINAS/UPTD/CABDIN PROVINSI JAWA BARAT dengan periode survei tertentu,

yang nantinya akan dicantumkan contohnya sebagai berikut :

- Nama Layanan
- Jumlah orang
- Jenis Kelamin yang terdiri dari : L (laki-laki) / P (perempuan)
- Mutu Pelayanan : Sangat baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik.
- Unsur Pelayanan :
 Persyaratan, Prosedur, Kejelasan Petugas, Biaya/Tarif, Kenyamanan, Kecepatan, Kesopanan, Kepastian Biaya, Penanganan Pengaduan.

g) Selalu mencari inovasi terobosan baru yang mengarahkan untuk terciptanya ide atau gagasan museum yang mengikuti perkembangan modern dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi.

3. Kendala Komunikasi Pelayanan Publik Selama Pandemi

Kebijakan sejumlah negara untuk membatasi mobilitas warga negaranya cukup berdampak pada tingkat kunjungan wisata ke Indonesia. Kondisi ini dianggap akan mengancam sektor pariwisata yang merupakan salah satu penggerak roda ekonomi nasional.

Di masa awal pandemi Covid-19, nyaris semua museum di dunia tutup hingga jangka waktu yang tidak ditentukan. Bahkan, tidak sedikit yang berpikir museum mereka akan tutup permanen. Kondisi kini sedikit membaik. Sejumlah museum kembali dibuka dan program untuk publik bisa diakses secara daring. Gambaran itu tampak dari survei Dewan Museum Internasional (The International

Council of Museums/ ICOM) pada 7 April-7 Mei 2020 yang dilakukan terhadap 1.600 responden di 107 negara. Responden merupakan pihak museum dan pekerja museum profesional. Akibat pandemi Covid-19, nyaris sepertiga museum berencana mengurangi anggota stafnya. Lebih dari sepersepuluh museum menghadapi kemungkinan tutup permanen.

B. Pembahasan

Seorang Key Informan dalam penelitian ini yaitu Iip Sarif Hidayat, S.Pd. Beliau berada pada jabatan fungsional pamong budaya penyelia (permuseum). Pada kegiatan sehari-hari melakukan beberapa hal berikut ini:

1. Memonitor ruang pameran tetap setiap hari, mengecek apa ada yang rusak atau perlu dilakukan perawatan. Apabila diperlukan, maka segera akan dilaporkan kepada bagian konservasi koleksi untuk ditindaklanjuti atau diperbaiki dengan segera.
2. Membuat paket storyline untuk pameran, seperti mengumpulkan data dari ruang perpustakaan sebagai bahan untuk diedit kemudian dikaji.
3. Menyusun dokumen dibidang kebudayaan berdasarkan pengetahuan teknis.
4. Menyajikan bahan media promosi museum, dengan hasil kerja berupa dokumen bahan.
5. Membuat konsep penyusunan storyline pameran, dengan hasil kerja berupa naskah pembuatan konsep.
6. Menyunting bahan dan data untuk penulisan informasi koleksi museum, dengan hasil kerja berupa dokumen penyuntingan.
7. Memverifikasi bahan dan data untuk perancangan penyajian koleksi, dengan hasil kerja berupa laporan verifikasi

8. Mengkompilasi bahan konsep promosi museum, dengan hasil kerja berupa data kompilasi.
9. Menyusun bahan kerjasama/kemitraan, dengan hasil kerja berupa dokumen penyusunan.
10. Mengategorikan bahan untuk pemberian penghargaan kepada masyarakat, dengan hasil kerja berupa dokumen bahan.
11. Membuat materi edukasi dan pembimbingan untuk usia pendidikan dasar/menengah/tinggi/umum, dengan hasil kerja berupa dokumen pembuatan materi.
12. Mengklasifikasi konsep modul edukasi dan pembimbingan, dengan hasil kerja berupa dokumen modul.
13. Mengevaluasi kegiatan penyelenggaraan pameran sebagai anggota, dengan hasil kerja berupa dokumen kegiatan.
14. Melakukan penataan sarana dan prasarana pameran sebagai anggota, dengan hasil kerja berupa dokumen penataan.
15. Menyusun penyebaran informasi permuseuman berupa buku, leaflet, katalog, brosur, dengan hasil kerja berupa dokumen penyusunan.
16. Menyusun konsep rencana kegiatan museum, dengan hasil kerja berupa laporan kegiatan.
17. Mengumpulkan data untuk melengkapi data koleksi melalui studi pustaka/lapangan, dengan hasil kerja berupa dokumen pengumpulan data.
18. Menyunting bahan dan data untuk penulisan informasi koleksi museum, dengan hasil kerja berupa dokumen bahan informasi.
19. Membuat materi bahan paket seni budaya, dengan hasil kerja berupa dokumen materi.
20. Bimbingan edukasi kultural, membuat paket kegiatan bimbingan museum

seperti bimbingan museum dan pemanduan, dengan hasil kerja berupa dokumen bimbingan.

Berdasarkan dokumentasi dari Key Informan dengan pengunjung dalam masa pandemi yang bekerjasama dengan Badan Kesbangpol Kabupaten Bandung di Soreang pada tanggal 23 – 24 November 2021.



Berikut ini adalah hasil penelitian proses aktivitas komunikasi pelayanan publik yang masih dilakukan oleh Museum Negeri Sri Baduga selama masa pandemi secara online, berikut ini adalah hasil penelitian proses aktivitas komunikasi pelayanan publik yang masih dilakukan oleh Museum Negeri Sri Baduga selama masa pandemi secara online:

- a. Digitalisasi
- b. Festival Tenun
- c. Gerakan Hari Museum Indonesia
- d. Konservasi

Dari dokumentasi kegiatan dan ketujuh nara sumber, mereka menyatakan bahwa aktivitas komunikasi pelayanan publik saat ini hanya digunakan dalam kelompok kecil di museum negeri sri baduga dan selebihnya melalui media online dalam kehidupan sehari-hari. Seperti menurut teori (Hockett, 1997) bahasa sebagai suatu simbol, kode, ataupun sistem simbol yang digunakan untuk membentuk pesan-pesan.

Dari percakapan dapat dilihat komunikasi yang berjalan adalah komunikasi simbolik yang hanya sesama staf museum yang mengetahui dengan tujuan agar berusaha memberikan pelayanan optimal dalam melayani.

West & Turner, 2007 : 107-108 ada dua bagian penting masyarakat yang mempengaruhi pikiran dan diri yakni orang lain secara khusus yang merujuk pada individu-individu dalam masyarakat yang signifikan. Seperti anggota keluarga, teman dan kolega. Dalam komunikasi simbolik ada perbedaan Ketika berbicara dengan persebayaan mereka dan berbicara dengan anggota keluarga ataupun sesama rekan kerja, sikap berbicara dengan kelompok mereka sendiri terlihat tidak ada batasan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik yang mereka gunakan.

Di dalam percakapan antara sesama staf museum dan di luar lingkungan museum, suasana kesopanan dan berhati-hati dalam berkomunikasi dapat dirasakan karena jarak perbedaan usia dan menghormati yang lebih tua. Namun dalam percakapan antar tim kerja atau rekan kerja, suasana kedekatan dirasakan dari cara mereka berkomunikasi tanpa ada batasan.

Kesimpulan

Profil kegiatan Museum Negeri Sri Baduga terlaksana dengan baik dan terbangun komunikasi yang aktif antarpemangku kepentingan dari pemerintah, masyarakat dan akademisi serta korporasi.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa aktivitas komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi di Museum Negeri Sri Baduga dilakukan dengan pemberian informasi melalui berbagai media sosial online seperti website resmi www.uptdkebudayaan.jabarprov.go.id, [https://facebook.com/pages/Museum-Sri-](https://facebook.com/pages/Museum-Sri-Baduga)

Baduga,

<https://twitter.com/sribadugamuseum>, Instagram: sribaduga 1980, hingga Whatapp: 0877-2220-2880.

Aktivitas yang menonjol dalam pelayanan publik antara lain komunikasi, kerjasama dan koordinasi untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi mengkaji tujuan pesan komunikasi Museum Negeri Sri Baduga bersifat informatif, persuasif dan koersif. Penggunaan isi pesan informatif hal yang berisi tentang edukasi, pesan persuasif mengajak pengunjung untuk memberikan dukungan dalam mengikuti acara yang diadakan secara online dan komunikasi koersif berupa pesan yang mendesak Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan, UPTD Pengelolaan Kebudayaan Daerah Jawa Barat) untuk mengubah kebijakan dan peraturan serta meminta agar museum negeri sri baduga diperbolehkan segera di buka secara umum dengan standar protokol kesehatan.

Tujuan pelayanan publik adalah meningkatkan daya saing, saring dan sanding masyarakat dalam membentuk dirinya menjadi lebih bermartabat serta sejahtera yang mampu memberikan atau menularkan kepada yang lain. Dalam mempersiapkan pelayanan publik dalam bentuk online dan offline, melalui gagasan atau sudut pandang dari aktivitas komunikasi ini selama pandemi mengkonstruksikan berbagai kegiatan dengan memberikan ruang kepada pengunjung untuk mengungkapkan pengalaman mereka ke publik. Selain itu, pemanfaatan sosial media merupakan alternatif bentuk edukasi untuk menjangkau secara luas.

Pola komunikasi dengan para pengunjung pada masa pandemi, pada komunikasi internal setelah di evaluasi berhasil 100% dan tidak mengalami kendala dikarenakan selalu terus-menerus melakukan komunikasi setiap hari. Akan tetapi, pada komunikasi eksternal dapat diambil kesimpulan bahwa secara 80% berhasil dan

20% tidak berhasil yaitu seperti pada berbagai kegiatan dengan tetap mematuhi standar protokol kesehatan Museum Negeri Sri Baduga, menerapkan kapasitas ruang pameran untuk menerima pengunjung masih dibatasi 75% yaitu 150 orang dengan durasi kunjungan selama 45 menit per sesi yang tentunya harus dilengkapi surat pengantar resmi ikatan dinas dari instansi pemerintahan terkait karena tanpa surat pengantar akan langsung ditolak kunjungannya. Misalnya dari TNI-AD, Sekolah SD/SLTP/SLTA/Mahasiswa/I, dll. Dan dengan surat pangantar dalam kategori umum/perorangan akan diarahkan langsung pengiriman surat permohonannya ke kantor pusat yang beralamat di UPTD Pengelolaan Kebudayaan Daerah Jawa Barat Jalan Bukit Dago Selatan No. 53A, diperbolehkan kunjungan secara offline maksimal 10 orang dengan durasi selama 45 menit. Misalnya dari Agen travel, dll.

Implikasi dari penelitian ini adalah (1) perlu sinergi masing-masing dalam bekerjasama melayani publik yang solid khususnya berkenaan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, (2) perlunya peningkatan kapasitas yang belum mendukung fasilitas memadai di Museum Negeri Sri Baduga, seperti : a) Belum tersedia fasilitas sistem aplikasi khusus untuk reservasi secara online, b) Berkaitan dengan sarana dan prasarana di Museum Negeri Sri Baduga masih belum bisa dilengkapi sampai saat ini, dikarenakan belum ada anggaran untuk pemeliharannya, seperti pada Label/tanda yang tertera di benda koleksi untuk diberikan nama koleksi tersebut, kemudian fasilitas pencahayaan di setiap ruangan masih kurang memadai, (5) perlunya networking suatu sistem jaringan yang handal dengan menggunakan pendekatan media yang berbasis ITE dalam mengembangkan pelayanan kepada masyarakat yang mendekatkan layanan kepada publik itu sendiri yakni sentuhan teknologi

(Touchscreen virtual tour) di dalam ruang pameran masih belum bisa digunakan. Sedangkan sukses tidaknya pemberdayaan masyarakat berdampak pada pelayanan publik yang baik, dibutuhkan aktivitas komunikasi yang sesuai dengan waktu yang tepat dan tipologi masyarakat sendiri. (6) perlunya monitoring dan evaluasi kegiatan komunikasi dengan pendekatan audit komunikasi agar aktivitas yang dijalankan sesuai dengan tujuan pelayanan publik suatu daerah khususnya museum dalam mengikuti perkembangan yang lebih baik.

BIBLIOGRAFI

- Adhythya, N. (2020). KUALITAS PELAYANAN. [Google Scholar](#)
- Fitriany, S. (2021). Kualitas pelayanan Museum Konperensi Asia Afrika (MKAA) Bandung. UIN Sunan Gunung Djati Bandung. [Google Scholar](#)
- Hardiyansyah, H. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Gava Media. [Google Scholar](#)
- Hutagalung, I. (2015). Teori-teori komunikasi dalam pengaruh Psikologi. Jakarta: Indeks. [Google Scholar](#)
- Littlejohn Stephen, W., & Foss, K. A. (2014). Teori Komunikasi. Jakarta: Salemba Humanika. [Google Scholar](#)
- Mahadi, U. (2017). Komunikasi humanis. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 17(1), 11–20. [Google Scholar](#)
- Nomor, U.-U. (25 C.E.). tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. [Google Scholar](#)
- Rahardjo, M. (2018). *Paradigma interpretif*. [Google Scholar](#)
- Reza Noviawan, R. (2018). Unsur-Unsur Tradisional Jepang Dalam Film Rurouni Kenshin Karya Sutradara Keishi Ohtomo Dilihat Dari Tujuh Unsur Kebudayaan

- Koentjaraningrat, D. P. (2012). *Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah*. *Jurnal Aspikom*, 1(1), 109–123. [Google Scholar](#)
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34. [Google Scholar](#)
- Ruben, B. D., & Stewart, L. P. (2013). *Komunikasi dan perilaku manusia*. Jakarta: Rajawali Pers. [Google Scholar](#)
- Situmeang, I. V. O. (2020). *Strategi Komunikasi Pemimpin Adat Bali Di Era New Normal*. [Google Scholar](#)
- Susanto, E. H. (2017). *Kelambanan Reformasi*
- Yulianti, R., Dwianna, M., & Handayani, R. (2012). Kualitas Komunikasi Aparat Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kota Serang. *Jurnal LPPM-Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 5(2). [Google Scholar](#)
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. [Google Scholar](#)

Copyright holder :
Mega Shienlia (2022)

First publication right :
Jurnal Syntax Transformation

This article is licensed under:

