



**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM INOVASI SISTEM
PEMBAYARAN E-TILANG PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Dikerjakan Oleh :

Nama : Rahmah Rifqi Maulina

NIM : 1706015236

Peminatan : Hubungan Masyarakat



Uhamka
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmah Rifqi Maulina
NIM : 1706015236
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Komunikasi Pelayanan Publik dalam Inovasi Sistem
Pembayaran E-Tilang pada PT. Pos Indonesia
(Persero) Cabang Jakarta Pusat

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 Juni 2021



Rahmah Rifqi Maulina

i

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR . HAMKA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Komunikasi Pelayanan Publik dalam Inovasi Sistem
Pembayaran E-Tilang Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Cabang Jakarta Pusat

Nama : Rahmah Rifqi Maulina

NIM : 1706015236


Program Studi : Ilmu Komunikasi


Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui
untuk mengikuti seminar proposal skripsi oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr.Hj. Novi Andayani Praptiningsih, M.Si
Tanggal:22/07/2021

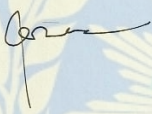

Rifma Ghulam Dzaljad, S.Ag. M.Si
Tanggal: 23/07/2021

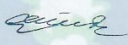
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

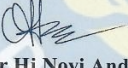
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

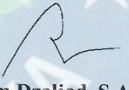
Judul Skripsi : Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Inovasi Sistem
Pembayaran E-Tilang Pada PT. Pos Indonesia Cabang
Jakarta Pusat
Nama : Rahmah Rifqi Maulina
NIM : 1706015236
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada
sidang skripsi yang dilaksanakan pada Sabtu, 31
juli 2021, dan dinyatakan LULUS


Dini Wahdiyati, S.Sos., M.I.Kom
Penguji I
Tanggal : 19 agustus 2021


Eko digdoyo, S.Pd, M.Hum
Penguji II
Tanggal: 23 agustus 2021


Dr. Hj. Novi Andayani Praptiningsih, M.Si
Pembimbing I
Tanggal: 25 agustus 2021


Rifma Ghulam Dzaljad, S.Ag. M.Si
Pembimbing II
Tanggal: 26 Agustus 2021


Mengetahui,
Dekan
Dra. Tellys Corryana, M.Hum

ABSTRAK

Nama : Rahmah Rifqi Maulina
NIM : 1706015236
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Halaman : 120+97 lembar+4 tabel+13 gambar+lampiran
Referensi : 22 buku+5 jurnal+8 website
Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan Publik, E-Tilang, PT. Pos Indonesia Cabang Jakarta Pusat

Salah satu pelayanan terbaru yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia adalah kerjasama dengan kejaksaan dan pengiriman bukti tilang (e-tilang). Penelitian ini mengetahui bagaimana keberhasilan komunikasi pelayanan e-tilang pada inovasi sistem pembayaran e-tilang di PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Pusat? Dalam proses pelayanan kepada publik memerlukan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pihak yang diberikan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan teori informasi organisasi Karl Weick. Teori ini berkaitan dengan yang terjadi pada pelayanan e-tilang di pos cabang Jakarta pusat dalam mengelola informasi untuk mengembangkan inovasi dan memperbaiki mekanisme kerja pada pembayaran e-tilang yang menghasilkan komunikasi pelayanan publik pada PT. Pos Indonesia cabang jakarat pusat dalam melayani.

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode adalah studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tahap triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik yang dijalankan oleh pos Jakarta Pusat pusat memiliki kekurangan kelebihan karena bisa dikatakan berhasil karena mampu memperbaiki mekanisme kerja dan mengurangi adanya pengaduan dalam pelayanan e-tilang, sedangkan kekurangan pada penelitian ini adalah komunikasi antara petugas dan publik masih kurang, karena dalam penelitian ini, narasumber kurang adanya komunikasi antara petugas mengenai pembayaran e-tilang di kantor pos.

DAFTAR ISI

HALAMAN (COVER)

PERNYATAAN BUKAN PLAGIATError! Bookmark not defined.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSIError! Bookmark not defined.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSIError! Bookmark not defined.

ABSTRAKError! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR..... **xi**

DAFTAR TABEL **xi**

BAB I PENDAHULUAN..... **xii**

1.1. Latar Belakang Masalah 2

1.2 Rumusan Masalah 10

1.3 Pembatasan Masalah 10

1.4 Tujuan Penelitian..... 11

1.5 Kontribusi Penelitian 11

1.5.1 Kontribusi Akademis 11

1.5.2 Kontribusi Metodologi..... 11

1.5.3 Kontribusi Sosial..... 12

1.5.4 Kontribusi Praktis **Error! Bookmark not defined.**

1.6 Kelemahan dan keterbatasan penelitian 12

1.7 Sistematika Penulisan..... 12

BAB II LANDASAN PEMIKIRAN **15**

2.1 Penelitian Terdahulu..... 15

2.2 Paradigma Konstruktivisme **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Hakekat Komunikasi 20

2.3.1 Definisi Komunikasi 20

2.3.2 Fungsi Komunikasi 21

2.3.3 Model Komunikasi 19

2.3.4 Elemen-Elemen Komunikasi 23

2.3.5 Konteks Komunikasi 27

2.4 Hubungan Masyarakat..... 30

2.4.1	Definisi Hubungan Masyarakat.....	30
2.4.2	Fungsi Hubungan Masyarakat.....	30
2.4.2	Tujuan Hubungan Masyarakat.....	31
2.4.4	Proses Pelaksanaan Tugas Hubungan Masyarakat	33
2.5	Pelayanan Publik	30
2.5.1	komunikasi pelayanan publik.....	35
2.6	Komunikasi Organisasi	35
2.6.1	Pengertian Komunikasi Organisasi.....	43
2.6.2	Elemen Komunikasi Organisasi.....	43
2.6.3	Karakteristik Komunikasi Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.6.4	Fungsi Komunikasi Organisasi	46
2.7	Teori Informasi Organisasi.....	47
2.8	Pos Indonesia.....	50
2.9	E-Tilang.....	52
2.9.1	Perbedaan Tilang dengan E-Tilang.....	48
2.10	Bagan Kerangka Teori.....	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		53
3.1	Pendekatan, metode penelitian dan jenis penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Pendekatan Penelitian	53
3.1.2	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Metode Penelitian.....	54
3.2	Penentuan Narasumber.....	53
3.3	Teknik Pengumpulan Data	56
3.4	Teknik Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	59
3.6	Bagan Alur	62
3.7	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Deskripsi Objek/Subyek penelitian.....	67
4.1.1	Visi misi PT. Pos Indonesia (Persero)	67

4.1.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)	68
4.1.3 LOGO PT POS INDONESIA (PERSERO)	69
4.1.4 Kegiatan Umum Perusahaan.....	70
4.1.5 Subjek Penelitian	71
4.2 Hasil Penelitian dan pembahasan	72
4.2.1 Komunikasi Pelayanan Publik.....	67
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Komunikasi dalam pelayanan publik.....	90
4.3.2 Pelayanan Publik dalam Teori Informasi Organisasi	99
BAB V PENUTUP	96
5.1 Simpulan.....	96
5.2 Saran-saran/Rekomendasi	96
5.2.1 Saran Akademis	97
5.2.2 Saran Metodologis	97
5.2.3 Saran Sosial.....	98
5.2.4 Saran Praktis	98
DAFTAR PUSTAKA	xcviii
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	ci
RIWAYAT HIDUP.....	cxi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 unggahan pos Indonesia	8
Gambar 2.1 model komunikasi Schram.....	26
Gambar 2.2 urutan pembayaran E-tilang	56
Gambar 2.3 urutan pembayaran E-tilang.....	52
Gambar 2.4 Bagan Pemikiran	52
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian.....	65
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia.....	69
Gambar 4.2 Logo PT. Pos Indonesia.....	69
Gambar 4.3 Unggahan mengenai promosi E-tilang.....	78
Gambar 4.4 Informasi pembayaran melalui E-tilang.....	78
Gambar 4.5 Bukti pengaduan ketidaknyamanan pelayanan.....	81
Gambar bukti wawancara informan kunci.....	cii
Gambar Bukti wawancara informan utama.....	ciii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	15
Table 3.1 Jadwal Penelitian.....	66
Table 4.1 Inovasi Sistem Pembayaran.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Proses pelayanan kepada masyarakat membutuhkan komunikasi yang baik antara pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Dalam melakukan komunikasi yang baik tidak hanya memberikan kepuasan tetapi juga efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut ketentuan pasal 1 UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, seperti barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas yaitu dalam kehidupan bernegara, pemerintah juga mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan berupa regulasi atau pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti bidang kesehatan, bidang ekonomi, dan lain-lain.

Keberhasilan dalam melakukan pelayanan publik tidak lepas dari faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah dapat disimpulkan bahwa komunikasi banyak berpengaruh terhadap

kualitas pelayanan publik, menurut (Hardiansyah, 2015: 4) Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik dapat ditentukan melalui dimensi komunikator, pesan, media, komunikator dan efek. Oleh karena itu faktor komunikasi harus menjadi perhatian dalam suatu organisasi agar tidak terjadi kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik yang berujung pada terganggunya arus terganggunya arus informasi pelayanan publik yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak (Hardiansyah, 2015: 4).

Komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik barang maupun jasa. Komunikasi dengan pelayanan publik bukan hanya tentang komunikasi dengan pelanggan, tetapi bagaimana memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Kemampuan untuk mencapai komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentunya akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Di sisi lain, jika tidak mampu membangun komunikasi yang baik dalam proses kepegawaian, maka dapat menimbulkan bentuk pelayanan publik yang buruk. Jika pelayanan publik buruk, maka akan selalu buruk dilihat oleh masyarakat karena merasakan pelayanan tersebut.

Berbagai macam dalam pelayanan publik dapat mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif yaitu bisa dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik, inovasi tersebut merupakan hal yang dapat diwujudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi menurut Rogers adalah “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived* (sebuah ide, praktik dan objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya)” (Roggers, 2013: 19). Inovasi digunakan untuk tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance*, yang menggiring organisasi yang mengatur publik berkinerja lebih tinggi

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no. 63 Tahun 2004, 3 (tiga) jenis pelayanan dikelompokkan dari lembaga pemerintah, badan usaha milik negara atau milik daerah. Salah satu Badan Usaha Milik Negara PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang jasa pos. Bentuk usaha pada PT. Pos Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995, yang memuat pengalihan bentuk asli Pos Indonesia yang berbentuk perusahaan umum (perum) menjadi perusahaan (Persero). PT. Pos Indonesia merupakan bagian dari lembaga pemerintah yang memfasilitasi sarana komunikasi bagi masyarakat, dan lembaga tersebut dikenal masyarakat pada zaman Belanda. Awalnya PT. Pos ini menerima jasa pengiriman surat dan uang ke daerah yang sulit dijangkau.

Dengan perkembangan teknologi saat ini, kantor pos telah memperluas fungsinya ke jangkauan yang lebih luas, seperti mesin faks, telepon, dan internet, sehingga pengiriman pesan dan informasi menjadi mudah dan nyaman. Perkembangan dan kemajuan teknologi yang terjadi saat ini memberikan dampak yang besar bagi masyarakat Indonesia karena

saat ini mereka lebih memilih untuk berkomunikasi dengan alat komunikasi elektronik lainnya¹. Sebelum adanya teknologi canggih seperti sekarang ini, dapat dikatakan bahwa kantor pos merupakan kantor yang sangat penting dan layak karena komunikasi hanya dapat dilakukan melalui surat menyurat. Sehingga sekarang ini banyak terjadi pergeseran fungsi kantor pos dalam menjalankan tugasnya mengirimkan surat.

Kantor pos di era sekarang bukan satu-satunya perusahaan yang menjadi tempat pengiriman barang dan maupun pesan. Pada saat ini kantor pos mempunyai pesaing dalam pengiriman barang seperti JNE, J&T, antaraja dan lain-lain. Maka dari itu, kantor pos harus banyak mengembangkan beberapa produk inovasi untuk pelayanan publik dan juga memperbaiki kualitas pelayanan dengan menggunakan komunikasi pelayanan publik. Karena banyaknya pesaing kualitas pelayanan kantor pos harus terus diperhatikan dan dijaga sehingga mendapatkan opini yang positif dari publik dan tidak menjadi citra yang buruk.

Dalam mengembangkan kualitas produk dengan dampak kemajuan teknologi yang tidak mengurangi fungsi kantor pos, dilanjutkan dengan inovasi yang ditujukan untuk mengatasi permasalahan. Kantor pos juga telah mengembangkan fungsi di bidang jasa keuangan, seperti membayar tagihan kartu kredit, mengirim uang ke seluruh negeri, membayar sepeda motor, memesan tiket kereta api, mengumpulkan pensiunan, dan lain-lain².

¹ <https://www.akseleran.co.id/blog/perkembangan-teknologi/> diakses 29 maret 2021 pukul 12:36

² <https://www.posindonesia.co.id/en/content/pospay> diakses 31 maret 2021 pukul 4:20 WIB

Salah satu inovasi baru di Kantor Pos tahun 2020 yaitu membuka pelayanan untuk pembayaran E-tilang melalui pos lalu dikirim ke alamat publik langsung dari pos³. Bidang Pemasaran keuangan berinovasi bekerja sama dengan Kejasaaan Negeri, menurut Undang-undang dasar tentang POS bab III pasal 11 ayat 2 “Kerja sama Penyelenggara Pos dengan badan usaha asing bukan penyelenggara pos sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d tidak termasuk kepemilikan modal dan saham serta terbatas pada wilayah operasional masing-masing” dimaksudkan PT. Pos melakukan kerja sama kepada perusahaan untuk menjalankan dan mencapai tujuan utama dari PT. Pos Indonesia.

PT. Pos Indonesia memiliki inovasi e-tilang ini mulai tahun 2020, dan masih berjalan dengan baik. Salah satu karyawan PT. Post Indonesia bercerita saat penulis melakukan praktik kerja lapangan yaitu pembayaran e-tilang melalui kantor pos dalam rangka pencegahan penularan virus covid-19 yang saat ini terjadi di Indonesia. Siaran pers 24 Maret 2020 dihadiri oleh Budi Karya Sumadi, Menteri Perhubungan, MenPANRB Tjahjo Kumolo, Menteri PPN/Kepala Bappenas Suharso Monoarfa, Perwakilan Menteri Kesehatan, Direktur Utama PT Post Indonesia (Persero) Faizal R Djoemadi dan Kepala Pos Daerah se-Indonesia yang turut serta dalam pekerjaan saksi virtual menandatangani perjanjian kerjasama antara Polri dengan pimpinan

³ <https://rri.co.id/daerah/771378/layanan-e-tilang-karanganyar-bayar-di-kantor-pos-dokumen-dikirim-ke-rumah> diakses 29 maret 2021 pukul 12:41 WIB

daerah PT Pos Indonesia (Persero) se-Indonesia tentang penyediaan alat bukti pelanggaran lalu lintas⁴.

E-Tilang yang artinya tiket elektronik adalah proses digitalisasi tiket menggunakan teknologi CCTV. Diharapkan proses tilang akan lebih efisien dan efektif dalam membantu kepolisian dalam pengurusan administrasi. Pengplikasian e-tilang ini terbagi menjadi dua *user*, yakni untuk kepolisian dan satu untuk kejaksaan. Di sisi kepolisian, sistem ini akan bekerja di komputer dengan sistem operasi Android, sedangkan sistem akan bekerja di sisi kejaksaan berupa website, sebagai pelaksana seperti proses persidangan manual.⁵ Tetapi yang dimaksud dari inovasi dalam kantor pos ini adalah system pembayaran e-tilang yang dibayar cash melalui kantor pos terdekat dan jika sudah dibayar bisa diantarkan langsung ke alamat pelanggar. Dengan tambahan biaya ongkir⁶. Pada Undang-Undang dasar tentang pos layanan Bab V Pasal 26 “Setiap Orang berhak mendapat layanan pos” dan pasal 27 ayat 1 “hak milik atas kiriman tetap merupakan hak milik pengguna layanan pos belum diserahkan kepada penerima” jadi dengan adanya undang-undang ini pelayanan pada pos akan terjamin akan dikirimkan ke penerima.

⁴ <https://www.posindonesia.co.id/id/artikel/detail/111/gandeng-pos-indonesia-polri-launching-e-tilang-etle> (diakses pada Kamis 24 juni 2021 pukul 18:07)

⁵ [Smartcity.jakarta.go.id](https://www.smartcity.jakarta.go.id) (diakses pada kamis 11 maret 2021 pukul 18.40)

⁶ <https://www.gridoto.com/read/222354714/ingat-bayar-tilang-cukup-ke-kantor-pos-surat-kendaraan-diantar-sampai-rumah> diakses pada 31 maret 2021 pukul 12.01



Gambar 1.1 unggahan pos Indonesia

Sumber : Instagram @posindonesia.ig

Dalam postingan ini, adalah satu bukti bahwa pembayaran tilang dapat dilakukan di kantor pos terdekat. Dengan alasan, mengurangi banyaknya antrian yang ada di kejaksaan negeri untuk pembayaran dan pengambilan barang bukti berupa STNK atau SIM milik pengendara karena mengundang tingginya tingkat penularan covid 19 yang sedang marak di Indonesia ini. Kejaksaan Negeri Jakarta juga sudah melakukan perjanjian kerja sama Bersama PT. Pos Indonesia dalam urusan tilang. Melalui youtube Kejaksaan Negeri juga menjelaskan masyarakat dapat melakukan proses administrasi di kantor pos⁷.

⁷ <https://www.gridoto.com/read/222354714/ingat-bayar-tilang-cukup-ke-kantor-pos-surat-kendaraan-diantar-sampai-rumah> diakses 29 maret 2021 pukul 12:44 WIB

Pelayanan E-tilang di PT. Pos Indonesia Cabang Jakarta Pusat masih belum dikatakan efektif dan efisien serta petugas yang belum memadai. Terlihat masih banyak pengaduan dan keluhan dari masyarakat secara langsung, seperti kurangnya kepastian waktu, sikap petugas yang kurang tanggap dan pengelolaan e-tilang yang kurang informasi sehingga menyebabkan komunikasi yang salah. Dari permasalahan tersebut menimbulkan citra kurang baik terhadap layanan E-Tilang yang kabarnya merupakan inovasi baru dalam sistem pembayaran, serta pengiriman E-tilang.

Pelayanan yang baik untuk memecahkan permasalahan atau untuk mengatasi kondisi ini perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Salah satu upaya perbaikan kualitas dalam pelayanan yaitu membenahi sistem pelayanan publik komunikasi dalam perusahaan yaitu manager dengan anggota yang lain mengelola terus dalam informasi yang didapat. Karena komunikasi sangat berguna untuk kegiatan kerja dengan memotivasi karyawan dalam bekerja, maka interaksi karyawan dapat membangun hubungan baik pula antara karyawan dengan masyarakat. Melalui komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan akan memberikan kinerja yang baik dalam perusahaan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membayar E-tilang di Kantor Pos Jakarta Pusat. E-tilang dikelola oleh bidang pemasaran jasa keuangan yang lingkup kerjanya sama dengan Humas.

Menurut (Jefkins, 2004:10) PR (*public relations*) adalah semua bentuk komunikasi yang terencana baik kedalam maupun keluar organisasi dengan khalayak dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik yang berlandaskan dengan pengertian. Maka dari itu penulis mengartikan bahwa dalam bidang pemasaran jasa keuangan ini bisa dimasukkan dalam unsur-unsur PR dan bagaimana cara perusahaan berkomunikasi dengan khayak atau pelanggan dalam melayani yang baik hingga mendapatkan *feedback* dari pelanggan hingga dapat di evaluasi komunikasi pelayanan publiknya untuk meningkatkan pelayanan publik.

Begitu juga pelayanan E-Tilang di PT. Pos Indonesia (Persero) dapat melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya hingga dapat timbal baik dari pelanggan. Agar dapat Jadi, dari latar belakang masalah diatas penulis tertarik meneliti dan memfokuskan tentang bagaimana komunikasi pelayanan public mengenai inovasi system pembayaran E-tilang di PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Pusat dengan mengimplementasikan menggunakan teori Informasi organisasi dan teori pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah disebutkan di awal, maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam inovasi sistem pembayaran E-Tilang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jakarta Pusat?

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih fokus dan mempermudah penelitian. Maka penelitian ini hanya fokus pada keberhasilan komunikasi pelayanan publik pada inovasi sistem pembayaran E-tilang di PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Pusat.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam inovasi sistem pembayaran E-Tilang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jakarta Pusat?

1.5 Kontribusi Penelitian

1.5.1 Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya untuk memperkuat teori informasi organisasi dalam meneliti komunikasi pelayanan publik dalam inovasi sistem pembayaran e-tilang di PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Pusat.

1.5.2 Kontribusi Metodologi

Penelitian ini merupakan suatu pembelajaran studi kasus yang terjadi ditengah masyarakat saat ini, yang nantinya studi kasus ini menjadi suatu gambaran nyata mengenai peningkatan pelayanan pada publik terkait layanan E-Tilang pada masa pandemi covid-19 di PT. Pos Indonesia Cabang Jakarta Pusat.

1.5.3 Kontribusi Sosial

Penulis berharap dengan adanya penelitian tentang komunikasi pelayanan public dalam inovasi system pembayaran di PT. Pos Indonesia (persero) cabang Jakarta Pusat dapat memudahkan PT. Pos Indonesia (Persero) untuk meningkatkan tingkat pelayanannya.

1.5.4 Kontribusi Praktis

Penulis berharap adanya penelitian ini, PT. Pos mampu meningkatkan kualitas dan memperbaiki komunikasi pelayanan E-tilang karena adanya respon dari narasumber yang beranggapan bahwa adanya kekurangan dalam pelayanan e-tilang yang dimana sistem pembayaran E-tilang di PT. Pos Indonesia ini terbilang adalah terobosan atau inovasi produk terbaru yang ada di PT. Pos Indonesia dimasa pandemi ini.

1.6 Kelemahan dan keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki kelemahan penelitian sulit mengakses informan karena adanya pppm dan *lockdown* sedangkan keterbatasan lainnya peneliti tidak dapat mengakses lebih jauh mengenai pergerakan pos dengan kejaksan hanya bisa dilihat melalui web dan diberi tahu hanya standar dalam pelayanan dikarenakan bersifat kerahasiaan perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penelitian penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian (kontribusi akademis, kontribusi metodologi, kontribusi praktis, kontribusi sosial), kelemahan dan keterbatasan penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, menjelaskan mengenai paradigma, Komunikasi (pengertian, model, fungsi, elemen-elemen, konteks komunikasi), Komunikasi Organisasi (pengertian, fungsi, dan elemen-elemen komunikasi organisasi), Teori Informasi Organisasi, Hubungan Masyarakat (pengertian, fungsi, dan tujuan hubungan masyarakat), Teori Pelayanan Publik, E-Tilang, Bagan kerangka Teori.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, menjelaskan mengenai pendekatan, jenis, dan metodologi penelitian (pendekatan, jenis, metode penelitian), penentuan informan, metode pengumpulan data (wawancara mendalam, observasi, dokumentasi), metode analisis data, lokasi dan jadwal penelitian (lokasi penelitian, dan jadwal penelitian).

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai deskripsi obyek atau subyek penelitian, yaitu memaparkan berbagai hal penting dan relevan yang berkaitan dengan objek penelitian. Kemudian di dalam bab ini terdapat hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan hasil penelitian yang ada dengan mengaitkan teori yang digunakan.

BAB V KESIMPULAN

BAB V ini terdapat simpulan serta masukan. Simpulan di sini digunakan untuk memaparkan secara jelas dan singkat hasil-hasil penelitian yang dianggap penting yang mengacu pada rumusan masalah yang ada. Sedangkan saran digunakan untuk memaparkan rekomendasi yang berkaitan dengan proses maupun hasil penelitian untuk diperbaiki di penelitian yang akan mendatang.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Faules, R. W. (2018). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan Penerjemah Deddy Mulyana*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Goldhaber, G. S. (1993). *Organizational Communication*. New York: Mc. Graw Hill.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Huberman, M. B. (1992). *Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New Method. Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode - metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Jefkins, F. (2004). *Public Relation*. Jakarta: PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga.
- Kriyantono, R. (2010). *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Masmuh, A. (2008). *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Malang: UMM Press.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muhammad Fitri Rahmadana, d. (2020). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan kita menulis.
- Mulyana, D. (2008). *Imu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2013). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media.

Pramono, D. J. (2019). *Otomasi Tata Kelola Sarana dan Prasarana*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Rahman, N. (2017). Pola Penyimpangan Perilaku Penyalahgunaan Napza Dalam Konteks Komunikasi Antar Pribadi : Studi Kasus Penyalahgunaan Napza di DKI Jakarta. *THE first UICIHSS (Uhamka International Conference on Islamic Humanities and Social Science Proccedings*, 89.

Roggers, E. M. (2013). *Diffusion of Innovation, Thrid Edition*. London: A Divison of Macmillan Publishing Co.

Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi) Edisi Revisi Cetakan 13*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Sleman: DEEPUBLISH.

Tubs dan Moss, S. (2006). *Human communication*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Vardiansyah, D. (2008). *Filsafat Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Jurnal :

Fitria, Amida Windari & Hanny Hafiar, Centurion C. Priyatna. (2019). *Model Komunikasi Pelayanan Publik Akademik Di SLB Negeri A Kota Bandung*. *Jurnal Nomosleca*. Volume 5 Nomor 2, 155-166

Kusumadinata, Ali Alamsyah & Maria Fitriah. (2017). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*. *Jurnal Aspikom*. Volume 3 no.2. hlm: 225-238

Parera, Seisy A & Elfie Mingkid, Meiske Rambang. (2014). *Peran Komunikasi Organisasi dalam pelayanan Publik di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado*. *Jurnal Acta Diurna*. Volume III Nomor 3 .

Salsabila, Fairuz & Indah Prabawati. (2018). *Inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) dalam meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri*. *Jurnal Publika*. Volume 6 Nomor 2.

Subur, Drajat Mohammad, 2008. *Pelayanan Publik sector komunikasi*. *Jurnal Mediator*. Volume 9 Nomor 1

Web:

<https://www.instagram.com/p/CLJJAqDAf9x/?igshid=1axc7676lgb1y> diakses 11 maret 2021

Smartcity.jakarta.go.id diakses 11 maret 2021

<https://www.akseleran.co.id/blog/perkembangan-teknologi/> diakses 29 maret 2021 pukul 12:36

<https://www.posindonesia.co.id/en/content/pospay> diakses 31 maret 2021 pukul 4:20 WIB

<https://rri.co.id/daerah/771378/layanan-e-tilang-karanganyar-bayar-di-kantor-pos-dokumen-dikirim-ke-rumah> diakses 29 maret 2021 pukul 12:41 WIB

<https://www.gridoto.com/read/222354714/ingat-bayar-tilang-cukup-ke-kantor-pos-surat-kendaraan-diantar-sampai-rumah> diakses pada 31 maret 2021 pukul 12.01

<https://www.infokantorpos.com/2020/09/cara-pembayaran-tilang-online-di-kantorpos.html> diakses 31 maret 2021 pukul 2:28 WIB

<https://www.YPPA-Action.co.id> diakses pada 12 juli 2021 pukul 3:56 WIB

