

Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik UPPD Pulau Tidung

Yonatan Wahyu Nugroho¹, Dinar Ayu Chandra Agustin²

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia

Email: yonatanwn28@gmail.com, dinar.ayu@uta45jakarta.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan di era modern, terutama di wilayah kepulauan seperti Pulau Tidung yang bergantung pada transportasi laut sebagai akses utama. Dalam konteks ini, strategi komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun kepercayaan dan efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik yang digunakan antara UPPD Pulau Tidung untuk mengatasi permasalahan yang dialami pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode yang digunakan dengan teknik observasi dan wawancara sebagai sumber informasi utama dalam penelitian dan dokumentasi sebagai sumber informasi tambahan. Metode analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan UPPD Pulau Tidung dalam melakukan pelayanan publik memungkinkan pengumpulan dan pemahaman informasi untuk dapat merumuskan strategi yang tepat. Melalui efektivitas komunikasi interpersonal meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan, terbentuklah proses penyusunan strategi dari tahapan analisis, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang prima.

Kata Kunci: strategi, komunikasi, pelayanan publik, UPPD

Abstract

Quality public services are a demand in the modern era, especially in archipelago areas such as Tidung Island which depend on sea transportation as the main access. In this context, interpersonal communication strategies play an important role in building trust and service effectiveness. This research aims to understand the interpersonal communication strategies used by UPPD Pulau Tidung to address issues faced by service users. The study employs a qualitative approach with observation and interviews as primary sources of information, and documentation as supplementary information. The data analysis methods used include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the interpersonal communication strategies employed by UPPD Pulau Tidung in public service facilitate the collection and understanding of information to formulate appropriate strategies. Through effective interpersonal communication, which includes openness, empathy, supportive attitudes, positive attitudes, and equality, a process of strategy formulation is established, encompassing analysis, planning, implementation, and evaluation stages to provide excellent service.

Keywords: strategy, communication, publik service, UPPD

PENDAHULUAN

Era sekarang adalah era dimana pelayanan publik harus mengedepankan kualitas dalam mutu pelayanan (anonim, 2022; Fedayyen, 2023; Mustika & Ludigdo, 2025). Pemerintah pusat dan pemerintah daerah, harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas (Alidzaah, 2024; Khalid, 2021; Whetsell et al., 2020). Pemerintah adalah sebuah organisasi elit yang memiliki kewenangan untuk melayani dan mengurus suatu daerah yang dipimpin (Hayu,

2021; Maryani & Ludigdo, 2025; ResearchGate, 2021). Dengan kuasa yang dimiliki, pemerintah juga harus menjalankan suatu peraturan yang ditetapkan dalam wilayah kekuasaannya. Pemerintah merupakan sebagai organisasi atau aparatur yang memiliki otoritas untuk mengatur suatu daerah kekuasaan yang di perintah dan menjalankan perundang-undangan di dalamnya (Sudirun, 2020; Wardana, 2020).

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus berbagai unsur di wilayah yang dipimpin, dengan tujuan membentuk masyarakat yang mandiri dan sejahtera melalui layanan yang adil dan berkualitas (Strategy, 2022; Takim & Farid, 2023). Negara bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan dan menjamin hak warga negara atas pelayanan, yang penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Pelayanan publik dibagi menjadi beberapa sektor, termasuk keamanan, pendidikan, kesehatan, administrasi, dan infrastruktur (Anam, 2017; Darmayatra, 2024). Sektor keamanan, yang meliputi kepolisian dan lembaga penegak hukum, menjaga ketertiban dan stabilitas sosial. Sektor pendidikan berperan penting dalam meningkatkan intelektualitas masyarakat, sehingga pemerintah harus menyediakan pendidikan berkualitas untuk semua individu. Di sektor kesehatan, layanan medis dan program kesehatan sangat penting untuk menjaga kualitas hidup dan mengurangi beban ekonomi akibat penyakit. Sektor administrasi menyediakan layanan efisien dan transparan, termasuk pengelolaan data dan pembuatan dokumen, yang dapat meningkatkan efisiensi operasional pemerintahan. Sektor infrastruktur, yang mencakup pembangunan dan pemeliharaan fasilitas fisik seperti jalan, transportasi, dan pelabuhan, berkontribusi pada konektivitas wilayah. Transportasi itu sendiri adalah perpindahan manusia atau barang yang mengalami evolusi dari tenaga hewan hingga kini menggunakan mesin dan listrik, dan untuk mendukung kelancaran serta keamanan transportasi, diperlukan unit pengelola yang efektif untuk mengatur sistem transportasi tersebut (Afriansyah, 2015; Pardede & Warnars, 2010; Whetsell, 2020).

Unit pengelola terminal, bandara, stasiun kereta api, dan pelabuhan memiliki peran penting dalam mengelola dan mengoperasikan fasilitas transportasi yang berbeda, masing-masing dengan tugas utama untuk memastikan kelancaran dan keamanan layanan bagi pengguna. Di Pelabuhan Pulau Tidung, yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Jakarta melalui Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD), layanan publik ini khususnya fokus pada transportasi laut antar pulau, menjadi pintu utama bagi barang dan masyarakat menuju Jakarta atau pulau lainnya. Pelabuhan ini berbeda dari pelabuhan lainnya seperti Pelabuhan Sunda Kelapa dan Merak, karena lebih menekankan pada transportasi penumpang lokal dan wisatawan serta pengelolaan angkutan barang dalam skala kecil. Dengan wilayah Kabupaten Kepulauan Seribu yang terdiri dari 342 pulau dan jumlah penduduk sekitar 30.422 jiwa, transportasi utama antar pulau memanfaatkan kapal, menjadikan pelabuhan vital bagi masyarakat dalam berpindah tempat dan mengirimkan barang. Menurut Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001, pelabuhan merupakan lokasi di daratan dan perairan tertentu untuk kapal bersandar, melayani kegiatan naik turun penumpang dan bongkar muat barang, sehingga berfungsi sebagai pusat layanan lalu lintas kapal yang datang dan pergi. Dengan demikian, Pelabuhan Pulau Tidung tidak hanya menyediakan akses transportasi, tetapi juga berkontribusi pada kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat di wilayah perairan yang minim akses darat dan udara (Jo, 2012).

Pelabuhan sebagai tempat layanan publik untuk transportasi perairan harus mengutamakan pelayanan yang baik sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan, karena hal ini berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan, keuntungan pendapatan, dan reputasi yang baik. Menurut Peraturan Menteri (PM) No. 37 tahun 2015, standar pelayanan angkutan laut harus memenuhi berbagai persyaratan, termasuk ketersediaan informasi dan fasilitas keselamatan, kesehatan, keamanan, serta kemudahan akses bagi penumpang. Namun, pelabuhan seringkali mengalami berbagai permasalahan, seperti jalur sirkulasi yang tidak efisien, penumpukan penumpang di ruang tunggu, dan minimnya sumber informasi. Contohnya, di Pelabuhan Tanjung Priok, terjadi kemacetan akibat penumpukan kontainer yang disebabkan oleh lambatnya pelayanan di gerbang masuk. Di Pelabuhan Silopo Polewali Mandar, pembatalan keberangkatan Kapal Sabuk Nusantara 93 akibat kelebihan kapasitas mengakibatkan kekecewaan penumpang, yang tidak mendapatkan informasi yang memadai. Di Pelabuhan Pulau Tidung, kurangnya fasilitas pendukung dan sumber informasi, seperti papan pengumuman, membuat penumpang kesulitan mendapatkan informasi yang diperlukan. Hasil survei terhadap 22 responden menunjukkan bahwa lebih dari 50% merasa fasilitas yang ada kurang memadai, meskipun kondisi toilet dan ruang tunggu dinilai baik. Observasi juga mengungkapkan bahwa titik sumber informasi yang memadai masih belum tersedia, sehingga hal ini menjadi perhatian penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di pelabuhan.

Sarana dan fasilitas penunjang sangat penting dalam program keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa, dan UPPD Pulau Tidung sebagai penyedia jasa angkutan laut wajib menyediakan sarana yang aman dan nyaman sesuai dengan regulasi yang berlaku. Berdasarkan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, badan publik harus menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat, mencakup kebijakan, program, dan kegiatan yang relevan, meskipun ada pengecualian untuk informasi tertentu seperti data pribadi. Setiap hari, petugas UPPD melayani penumpang kapal dengan memberikan informasi tentang harga tiket, jadwal perjalanan, dan jenis armada, yang penting untuk mencegah kesalahan bagi penumpang yang tidak mengetahui hal tersebut. Dalam memberikan pelayanan, petugas harus memastikan ketersediaan informasi yang jelas agar kebutuhan penumpang terpenuhi dan mereka merasa puas dengan layanan yang diterima. Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada sumber daya manusia yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, serta penerapan teknologi di era 4.0 yang dapat memudahkan pelayanan. Meskipun UPPD telah menggunakan media sosial seperti Instagram @uppdishub, informasi yang disediakan belum mencakup seluruh kebutuhan pengguna layanan, seperti rincian pelayanan kapal dan jadwal keberangkatan. Oleh karena itu, kualitas komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal, menjadi faktor krusial dalam membangun hubungan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat, dimana metode penyampaian yang tepat dapat memastikan bahwa pesan atau informasi diterima dengan baik, dan kualitas komunikasi yang baik mencakup keterbukaan dan empati antara komunikator dan komunikan.

Komunikasi interpersonal sangat penting dalam pelayanan publik karena memungkinkan penyedia layanan untuk membangun kepercayaan dan hubungan yang kuat dengan masyarakat. Melalui interaksi langsung, penyedia layanan dapat menunjukkan empati, mendengarkan kebutuhan individu secara aktif, dan memberikan perhatian yang diperlukan, sehingga menciptakan rasa nyaman dan memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai. Komunikasi ini juga memungkinkan penyelesaian masalah dan penanganan keluhan secara

personal, di mana informasi yang jelas dan solusi relevan mengurangi kemungkinan miskomunikasi dan mempercepat proses penyelesaian, meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Dengan kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan sisi humanis, petugas badan publik dapat memberikan pemahaman yang lebih baik bagi pengguna layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, komunikasi interpersonal berperan dalam menangani situasi sensitif dan memperkuat hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan masyarakat. Dalam konteks ini, komunikasi yang efektif tidak hanya memastikan informasi diterima dengan baik, tetapi juga membangun dan memelihara hubungan saling percaya antara pemerintah atau lembaga dengan masyarakat. Melalui interaksi yang penuh perhatian, rasa nyaman dan penghargaan yang dirasakan masyarakat akan semakin memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan, menciptakan pelayanan publik yang efektif dan memuaskan. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik yang diterapkan oleh petugas UPPD di Pelabuhan Pulau Tidung.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi pentingnya kualitas pelayanan publik, dengan fokus pada komunikasi dan penyampaian informasi. Sebuah studi oleh Yusuf & Ratnasari (2019) menyoroti peran penting komunikasi yang jelas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di layanan transportasi publik. Selain itu, penelitian oleh Taufik et al. (2020) menekankan bagaimana komunikasi yang efektif dalam organisasi layanan publik berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan. Studi-studi ini menunjukkan dampak signifikan komunikasi dalam pelayanan publik, terutama dalam konteks di mana kepercayaan publik dan efisiensi penyampaian informasi sangat penting. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya pada strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas UPPD di Pelabuhan Pulau Tidung, khususnya dalam konteks layanan transportasi laut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal dalam penyelenggaraan layanan publik oleh petugas UPPD di Pelabuhan Pulau Tidung. Penelitian ini berusaha memahami bagaimana komunikasi yang efektif mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan kualitas keseluruhan dari layanan publik. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk memperbaiki strategi komunikasi dalam layanan publik, serta meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di sektor transportasi. Penelitian ini juga akan memberikan wawasan praktis bagi pembuat kebijakan dan penyedia layanan tentang cara meningkatkan strategi komunikasi untuk memperkuat kepercayaan publik dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan pemerintah.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif, dimana metode ini sering digunakan sebagai metode penelitian pada fenomena subjektif. Metode kualitatif melibatkan peneliti dalam proses pemahaman dan pengumpulan data sesuai dengan fenomena yang terjadi secara alami (Rijal. 2021). Metode kualitatif sendiri merupakan metode yang mengobservasi data deskriptif, dokumentasi dan wawancara kepada narasumber yang dapat memberikan data yang kredibel. Metode ini merupakan metode yang fokus untuk mengamati secara mendalam fenomena yang terjadi, dengan memperhatikan humanisme atau perilaku manusia. Metode ini akan membangun pengetahuan melalui proses observasi dan wawancara

sebagai sumber data. Pada penelitian ini, peneliti menjadi kunci dalam mengumpulkan dan menafsirkan data yang diperoleh. Alasan digunakannya metode ini karena peneliti ingin memahami secara mendalam melalui wawancara dengan narasumber terkait rumusan masalah yang ada. Dengan adanya wawancara dengan narasumber, maka peneliti dapat memahami fokus masalah dan menggunakan pemahaman yang didapat untuk menulis penelitian ini dengan jujur dan tanpa mengubah fakta yang terjadi. Oleh karenanya, metode kualitatif dapat menghasilkan penelitian atas fenomena secara komperhensif. Objek penelitian digunakan untuk menjadi acuan pada tujuan penelitian secara spesifik yang ingin dicapai melalui penelitian ilmiah. Objek penelitian strategi komunikasi interpersonal di Unit Pelayanan Pengaduan dan Dukungan (UPPD) Pulau Tidung dalam pelayanan publik berfokus pada cara petugas UPPD berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk memberikan layanan dan menangani pengaduan. Ini mencakup analisis metode komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi, menangani keluhan, dan membangun hubungan yang efektif dengan warga. Penelitian ini juga dapat mencakup evaluasi bagaimana strategi komunikasi tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat, kejelasan informasi yang diberikan, serta efektivitas layanan publik di Pulau Tidung. Tujuan utamanya adalah untuk memahami cara komunikasi dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam sebuah penelitian, pengumpulan data sangat penting untuk mengukur kredibilitas dari penelitian tersebut. Perbedaan metode pengumpulan data sangat berpengaruh terhadap data yang nantinya akan diperoleh. Maka dari itu, perlu dilakukan metode yang tepat untuk mendapatkan data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua sumber, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan narasumber dan observasi mandiri yang dilakukan peneliti melalui pengamatan fenomena yang terjadi. Data sekunder bisa diperoleh melalui dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UPPD Pulau Tidung memiliki wewenang penuh dalam pengelolaan, pengawasan dan pelayanan di Pelabuhan Pulau Tidung. Wewenang yang dimiliki meliputi pelayanan administrasi retribusi, pengelolaan tata ruang pelabuhan dan pengelolaan labuh kapal. Guna mendukung kebutuhan penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber kunci untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Narasumber kunci ialah seseorang yang dinilai dapat memberikan informasi secara jelas dalam kebutuhan penelitian (Khosiah Hajrah, 2017). Dalam penelitian ini peneliti menetapkan 2 orang narasumber kunci untuk bisa memberikan informasi mengenai pelayanan yang dilakukan oleh UPPD Pulau Tidung. Narasumber yang dipilih ialah petugas yang melakukan interaksi dan pelayanan langsung kepada para pengguna layanan Pelabuhan Pulau Tidung.

Narasumber pertama ialah Bobi Darmawan selaku petugas keamanan menjelaskan bahwa tugas dari UPPD setiap harinya ialah pelayanan masyarakat untuk menjaga kelancaran layanan publik di Pelabuhan Pulau Tidung. Selain itu juga Bobi berusaha untuk tetap menjaga dan memantau pergerakan arus pengguna layanan publik agar tetap aman. Para petugas juga akan selalu menghimbau agar berhati-hati dalam melangkah saat naik atau turun dari kapal maupun di area dermaga agar tidak terjatuh ke air, serta menghimbau untuk selalu menjaga kebersihan area pelabuhan. Hal ini dijelaskan saat proses wawancara dengan Bobi Berikut ini dimana ia menjelaskan bagaimana menjaga dan menataut keamanan pengguna layanan Pelabuhan

Pulau Tidung.

“Tugas kita sih intinya itu melayani masyarakat ya, mempermudah masyarakat ketika mengunjungi pelabuhan. Contohnya kaya misalnya kita menghimbau agar penumpang beli tiket dan retribusi pelabuhan, menunjukan tempat loket tiketnya, terus menghimbau penumpang agar memperhatikan langkahnya ketika menaiki kapal terus juga penumpang, menghimbau penumpang menjagal area kebesihan”. (Wawancara dengan Bobi, 11 Juli)

Narasumber selanjutnya ialah Suhendrik selaku Petugas Pengelola Angkutan Perairan dan Kepelabuhanan (PPAPK). Ia menjelaskan dalam sesi wawancara bahwa setiap harinya petugas UPPD Pulau Tidung melakukan beberapa layanan seperti retribusi peron bagi penumpang yang akan menggunakan kapal menuju Pelabuhan Kaliadem maupun Pelabuhan Marina Ancol. Selain itu juga ia melakukan pengawasan dan membantu olah gerak kapal di dalam area dermaga saat datang maupun yang akan berangkat untuk memudahkan naik turun penumpang. Selain itu para petugas UPPD juga akan membantu proses arus penumpang yang baru tiba dan turun dari kapal, maupun yang akan berangkat.

“Iya kalo kita dari PPAPK tugasnya yang pertama biasanya melakukan penarikan peron untuk penumpang tradisional atau kapal cepat yang tujuan marina ancil. Terus yang kedua kita punya tugas memonitor kedatangan maupun keberangkatan kapal yang tradisional ataupun kapal cepat, mau yang ke muara angke atau marina ancil. Selain itu juga kita pada saat diarea pelabuhan juga mengarahkan penumpang apabila baru turun langsung ke pintu keluar agar tidak adanya penumpukan diarea dermaga. Terus apabila penumpang tersebut mempunyai tiket kapal kita juga mengarahkan untuk langsung menaiki kapal, agar tidak adalagi yang tadi saya bilang penumpukan di area dermaga”. (Wawancara dengan Suhendrik, 11 Juli)

Komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas UPPD Pulau Tidung dilakukan guna memberikan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, yang ingin menggunakan layanan di Pelabuhan Pulau Tidung. Interaksi dalam bentuk komunikasi dilakukan dalam menyampaikan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal dan harga tiket, serta letak dermaga tempat kapal berlabuh.

Komunikasi ini penting dilakukan oleh petugas UPPD agar tidak ada kesalahan yang terjadi pada masyarakat yang ingin menggunakan layanan pelabuhan. Dengan mendapatkan informasi yang tepat, tentunya masyarakat akan terbantu dalam menggunakan layanan publik yang disediakan oleh UPPD Pulau Tidung.

1. Strategi Komunikasi Interpersonal Pelayanan Publik UPPD Pulau Tidung

Strategi komunikasi pelayanan publik yang digunakan oleh UPPD Pulau tidung ialah dengan memanfaatkan fasilitas dan sumber daya manusia yang ada. Dengan munculnya permasalahan, maka petugas UPPD berupaya meminimalisir dampak yang dapat terjadi akibat pemasalahan tersebut.

Melalui media yang digunakan seperti pengeras suara dan Instagram serta petugas dari UPPD, tidak adanya papan pengumuman atau papan informasi di pelabuhan bukan lagi sebuah hambatan bagi masyarakat untuk bisa memperoleh informasi.

Dengan menerapkan strategi tersebut, masyarakat dapat memperoleh kebutuhan dari layanan publik yang diperlukan dan tidak adanya keluhan dari masyarakat, dapat membuktikan bahwa strategi yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Pulau Tidung, berhasil atau berjalan dengan baik.

1) Penggunaan empati dalam proses analisis pelayanan publik Berdasarkan hasil penelitian

melalui observasi, ditemukan

bahwa sumber informasi berupa papan pengumuman tidak tersedia di area Pelabuhan Pulau Tidung. Papan pengumuman tersebut seharusnya menjadi sumber informasi yang mudah diakses bagi masyarakat untuk mengetahui jadwal keberangkatan kapal dan harga tiket. Selain itu juga, papan informasi berguna bagi masyarakat yang ingin mengetahui lokasi dermaga untuk bisa menaiki kapal. Dengan tidak adanya papan pengumuman, banyak pengguna layanan publik yang tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Disini petugas UPPD melihat perlu adanya strategi yang diterapkan untuk bisa menutupi kekurangan tersebut.

Saat ada temuan permasalahan atau kendala yang dialami oleh pengguna layanan publik, petugas akan menggunakan empatinya sehingga bisa merasakan keresahan yang dialami pengguna layanan. Melalui empati tersebut maka petugas UPPD akan sigap dan memberikan bantuan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan sepenuh hati. Melalui sikap mendukung para petugas juga akan mendengarkan permasalahan yang dialami sehingga dapat memberikan solusi atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.



Gambar 1. Area Dermaga Tanpa Papan Pengumuman

Sumber: Dokumentasi Pribadi

2) Penggunaan sikap positif dalam proses perencanaan pelayanan publik

Setiap harinya seluruh petugas dari Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Pulau Tidung wajib melakukan apel pagi sebelum memulai pelayanan. Dalam apel tersebut akan dibagi tugas masing-masing kepada para petugas dalam melakukan pelayanan pada hari itu. Hal ini dilakukan agar setiap petugas mengerti tugas masing-masing untuk memberikan pelayanan yang optimal pada para pengguna layanan Pelabuhan Pulau Tidung. Hal ini dijelaskan oleh Suhendrik dalam sesi wawancara alasan pembagian tugas yang dilakukan untuk bisa memberikan kemudahan bagi para pengguna layanan.

“Emang dari awal pintu masuk sampai keberangkatan kapal pun kita plotting petugas masing-masing jadi untuk kedatangan misalnya baru masuk area pelabuhan, mereka ada sekuriti yang mengatur untuk mengarahkan ke ticketing kapal. Terus juga ada yang mengarahkan langsung ke area pelabuhan. Jadi misalnya kaya penumpang atau yang ingin

menggunakan fasilitas pelabuhan kaya misalnya toilet atau segala macam pun, sudah masing-masing ada yang di plotting untuk mengarahkan”. (Wawancara dengan Suhendrik, 11 Juli)

Dalam setiap apel pagi juga akan dibahas tentang pelayanan publik yang akan diterapkan dan bagaimana berkomunikasi dengan masyarakat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Apel tersebut dilakukan sebelum dimulainya pelayanan publik di hari itu.



Gambar 2. Apel Pagi Petugas UPPD Pulau Tidung

Sumber: Dokumentasi UPPD Pulau Tidung

Apel pagi yang dilakukan setiap hari ini nantinya akan dipimpin oleh kepala pelabuhan atau kepala staff. Dalam apel ini dibahas masing-masing tugas pada setiap petugas unit kebersihan, PPAPK, dan keamanan. Hasil dari apel tersebut ialah pembagian titik jaga untuk petugas keamanan yang nantinya akan ditempatkan di pintu masuk, area parker dan ruang pengumuman. Sedangkan untuk petugas PPAPK akan ditempatkan di area dermaga dan loket tiket. Untuk petugas kebersihan nantinya akan dibagikan tugas untuk melakukan pembersihan di area dermaga, area parkir dan gerbang masuk, serta area ruang tunggu.

Selain itu para petugas UPPD juga diberikan arahan untuk memberikan pelayanan informasi dengan kolaborasi bersama Suku Dinas Pariwisata. Kolaborasi tersebut dibentuk sebagai upaya menutupi kelemahan dari UPPD dalam memberikan informasi kepada wisatawan asing.

3) Penggunaan keterbukaan dan sikap mendukung dalam proses melaksanakan pelayanan publik

UPPD juga memiliki peran dalam memberikan berbagai macam kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan jasa. Informasi tersebut meliputi bagaimana mengarahkan alur keluar masuk dari kapal menuju luar pelabuhan dan sebaliknya, pelayanan retribusi, pembelian tiket hingga jadwal keberangkatan kapal.

Bapak Erik Tayohandy, selaku kepala pengawas kebersihan UPPD Pulau Tidung yang menjadi narasumber tambahan dalam penelitian ini, menjelaskan dalam wawancara bahwa UPPD memiliki wewenang penuh dalam pengelolaan, pengawasan dan pelayanan di Pelabuhan Pulau Tidung. Wewenang yang dimiliki meliputi pelayanan administrasi retribusi, pengelolaan tata ruang pelabuhan dan pengelolaan labuh kapal.

“Baik, nomor satunya petugas Dishub kepelabuhanan pulau tidung bekerja dengan

sesuai tupoksi masing-masing, diantaranya PTKP itu petugas tata kelola pelabuhan, dalam hal administrasi dan penarikan retribusi tambat labuh kapal dan penarikan retribusi tiket peron ke calon penumpang sebelum naik ke kapal penumpang yang berangkat menuju ke pelabuhan muara angke, ke marina ancol”. (Wawancara Erik, 11 Juli)

Para petugas UPPD membentuk sinergi aktif dengan berkolaborasi bersama Suku Dinas Pariwisata dalam memberikan layanan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, baik warga lokal, wisatawan hingga wisatawan manca negara. Informasi yang diperlukan khususnya mengenai harga tiket, jadwal keberangkatan kapal dan informasi lainnya. Hal ini tentunya relevan dengan keterbukaan, dimana petugas akan memberikan transparansi informasi yang dibutuhkan pengguna layanan Pelabuhan Pulau Tidung

Kerjasama ini dijelaskan oleh Erik dalam wawancara, dimana hal ini dilakukan karena keterbatasan UPPD dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wisatawan asing. Sikap mendukung yang dilakukan dengan memperhatikan segala kendala dan permasalahan dari wisatawan manca negara untuk dapat memberikan dukungan dan kebutuhan yang diperlukan.

“Untuk informasi, kita ada instansi samping yang namanya sudinpar, sudin pariwisata. Itu membantu kita untuk informasi baik itu turis asing yang datang. Untuk turis lokal masih bisa kita handle, tapi untuk turis asing bisa dari sudin pariwisata”.(Wawancara Erik, 11 juli)

UPPD memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, seperti media dan petugas yang memiliki kemampuan untuk menggunakan media tersebut. Pemanfaatan media pengeras suara dan Instagram adalah salah satu bentuk inovasi yang dilakukan guna menjangkau komunikasi secara luas dalam satu waktu.

Hasil dari rancangan strategi yang telah dibahas, terbentuklah layanan informasi dari media yang digunakan yaitu pengeras suara. Inovasi yang dilakukan adalah salah satu bentuk adaptasi pada perkembangan era 4.0.

a. Komunikator

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama penelitian, UPPD Pulau Tidung menjadi komunikator dalam proses komunikasi pelayanan publik. Komunikasi yang dilakukan oleh para petugas berupa:

1. Komunikasi verbal yang dilakukan dengan memberikan informasi atau arahan dengan berbicara langsung melalui ucapan petugas kepada pengguna layanan publik ketika sedang mengalami kendala atau membutuhkan layanan.
2. Komunikasi non-verbal dilakukan oleh petugas UPPD dengan melakukan gerakan-gerakan tubuh untuk memberikan arahan karena sulitnya memberikan informasi dengan menggunakan suara dari petugas akibat suasana pelabuhan yang ramai.

b. Pesan

Pesan yang diberikan oleh para petugas berupa arahan untuk melakukan pembelian tiket dan retribusi peron kepada seluruh pengguna layanan untuk bisa menaiki kapal. Selain itu para petugas juga memberi himbauan agar pengguna layanan berhati-hati ketika naik turun kapal serta memperhatikan barang bawaan agar tidak tertukar atau tertinggal di area pelabuhan, serta menghimbau agar pengguna layanan tetap menjaga kebersihan area pelabuhan. Pesan yang diberikan oleh UPPD juga memuat informasi layanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Tiket

Pelayanan tiket yang dilakukan oleh UPPD Pulau Tidung ialah dengan mengarahkan

pengguna layanan untuk melakukan pembelian tiket terlebih dahulu sebelum menaiki kapal. Pada proses ini juga akan diarahkan menuju posisi kapal sesuai dengan yang tertera di tiket, serta jadwal keberangkatan kapal tersebut. Tiket sendiri dapat diartikan sebagai sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah instansi sebagai kontrak tertulis yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa, yang berisikan data pengguna dalam rentan periode tertentu (Eko & Bayu, 2019).

Pembelian tiket sendiri diwajibkan kepada seluruh pengguna layanan yang ingin menggunakan jasa transportasi kapal yang ada di Pelabuhan Puau Tidung. Dalam tiket tertera nama kapal yang akan dinaiki oleh pengguna beserta tujuan akhir yang telah ditentukan. Setelah membeli tiket, pengguna atau penumpang memiliki hak untuk melakukan perjalanan menggunakan layanan kapal yang tersedia di Pelabuhan Pulau Tidung.

2. Pelayanan Retribusi

Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Pulau Tidung adalah lembaga yang mengelola pelayanan publik Pelabuhan Pulau Tidung. Pelayanan yang dimaksud berupa administrasi retribusi kepada kapal yang datang atau berlabuh. Pelayanan selanjutnya ialah administrasi retribusi tiket peron bagi para masyarakat yang akan menggunakan kapal menuju Pelabuhan Kaliadem di Muara Angke dan Pelabuhan Marina Ancol.

Menurut pasal 1 angka 67 undang-undang No. 28 Tahun 2009, retribusi pelayanan kepelabuhanan kapal adalah pelayanan jasa kepelabuhanan termasuk fasilitas kepelabuhanan lainnya di lingkungan pelabuhan yang disediakan, dimiliki dan atau dikelola oleh pemerintah daerah.



Gambar 3. Pelayanan retribusi tiket peron

Sumber : Dokumentasi UPPD Pulau Tidung

3. Pelayanan Informasi Naik Turun Penumpang

Penumpang yang baru tiba akan diarahkan oleh petugas UPPD untuk turun dari kapal dan menuju keluar area dermaga untuk mencegah penumpukan guna menjaga keamanan dan ketertiban penumpang. Karena dengan penumpukan yang terjadi di area dermaga, ditakutkan ada barang atau penumpang yang bisa terjatuh ke air. Disini petugas juga akan membantu proses turunnya penumpang dari kapal dan keluar dari area dermaga. Proses ini akan diawasi penuh

oleh petugas UPPD untuk menjaga keamanan dan ketertiban penumpang. Petugas UPPD yang sudah ditunjuk, akan memberikan siaran menggunakan pengeras suara untuk mengingatkan para penumpang agar tidak ada barang yang tertinggal di dalam kapal atau area pelabuhan dan berhati-hati saat proses turun dari kapal.



Gambar 4. Petugas Membantu Penumpang Turun Dari Kapal

Sumber: Dokumentasi UPPD Pulau Tidung

4. Pelayanan Informasi Bongkar Muat Barang

Para petugas UPPD nantinya akan melakukan pengawasan proses bongkar muat barang dari dalam kapal dan menuju dalam kapal. Hal ini dilakukan agar tidak mengganggu aktifitas lain yang dilakukan di area pelabuhan khususnya area dermaga. Biasanya para petugas UPPD akan menginformasikan agar penumpang turun terlebih dahulu agar tidak mengganggu dan terganggu oleh proses bongkar muatan barang. Dalam proses muat barang, para petugas akan mengarahkan penumpang di area tertentu agar proses menaikkan barang yang akan dimuat kedalam kapal tidak terhambat. Hal ini dilakukan agar proses muat semua barang kedalam kapal dapat dilakukan dengan cepat dan kapal bisa segera diberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Pesan yang diberikan juga menyesuaikan dengan kebutuhan para pengguna layanan. Setiap pengguna yang mengalami kendala kurangnya informasi terkait layanan di pelabuhan maka akan diberikan arahan yang sesuai agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Melalui keterbukaan petugas UPPD akan memberikan informasi yang dibutuhkan dengan menyeluruh agar tidak terjadi lagi kekurangan informasi yang dialami oleh pengguna layanan publik.

c. Media

Dalam proses penyampaian pesan, para petugas menggunakan beberapa cara agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh pengguna layanan yaitu komunikasi langsung dan tidak langsung:

1. Komunikasi Langsung

a) Arahan Titik Labuh Kapal

Petugas akan mengarahkan nahkoda kapal yang baru datang untuk menuju titik labuh yang sudah ditentukan. Disini peran komunikasi yang dilakukan oleh UPPD akan dilakukan. Para kru kapal yang bertugas nantinya akan diarahkan oleh petugas UPPD dalam proses berlabuh agar lebih tertib, dimana dengan posisi labuh kapal yang tertib akan memudahkan proses bongkar muat dan naik turun penumpang. Selain itu juga, posisi labuh kapal juga akan

mempengaruhi kapal lain yang akan berlabuh.

Agar penyampaian informasi titik labuh kapal dapat dipahami dengan jelas, petugas UPPD akan menggunakan bahasa isyarat atau bahasa tubuh menggunakan tangan untuk memberikan petunjuk titik labuh yang harus diikuti oleh nahkoda. Penggunaan bahasa tubuh atau nonverbal ini dilakukan karena posisi petugas yang ada di dermaga, akan sulit memberikan informasi jika hanya suara lisan karena posisi kapal yang belum bisa mendekat ke area titik labuh kapal di dermaga dan gangguan suara lain seperti suara mesin kapal.



Gambar 5. Petugas Memberikan Arahan Titik Labuh Kapal

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Proses keberangkatan juga memerlukan koordinasi yang tepat antara kru kapal dan petugas UPPD hingga mencapai kolam labuh, agar kapal bisa bermanuver dan berangkat dari area pelabuhan dengan aman. Hal ini dikarenakan area dermaga yang terbatas dan tidak memungkinkan kapal untuk bermanuver di area dermaga.



Gambar 6. Petugas Memberikan Arahan Menggunakan Bahasa Non- verbal

Sumber: Dokumentasi Pribadi

b) Arahan Arus Keluar Masuk

Gerbang pelabuhan tempat akses pengguna, akan ditempatkan petugas yang sudah

ditunjuk untuk memandu arus keluar masuk pengguna di plabuhan. Petugas yang sudah ditunjuk akan menginformasikan kemana pengguna masuk untuk menuju tempat pembelian tiket.



Gambar 7. Arahan Petugas di Gerbang Masuk

Sumber: Dokumentasi UPPD Pulau Tidung

Pelayanan penjualan tiket kapal kayu atau kapal tradisional, dilakukan dengan berkolaborasi dengan petugas tiket yang telah ditunjuk oleh pemilik usaha kapal. Nantinya para pengguna akan diarahkan tempat penjualan tiket, untuk mendapatkan informasi jadwal keberangkatan, harga tiket, dan kapal yang akan berangkat. Setelah membeli tiket penumpang akan diarahkan untuk melakukan administrasi retribusi peron untuk kemudian menuju kapal sesuai dengan yang tertera di tiket.

Bagi para pengguna yang ingin menggunakan layanan kapal yang disediakan oleh Dinas Perhubungan, akan diarahkan untuk melakukan transaksi pembelian melalui aplikasi JaketBoat. Melalui aplikasi tersebut, pengguna akan diarahkan untuk mengisi data penumpang dan pembayaran melalui metode transfer bank. Para penumpang yang sudah melakukan transaksi akan diminta untuk menunjukkan tiket yang ada di aplikasi untuk memastikan bahwa penumpang yang naik sesuai dengan data yang tertera di tiket.

Bagi para pengguna yang ingin menggunakan layanan kapal Sea Leader, nantinya akan diarahkan oleh para petugas untuk menuju loket penjualan guna melakukan transaksi. Setelah melakukan transaksi pembelian tiket, pengguna akan diarahkan menuju ruang tunggu yang telah disediakan sebelum menaiki kapal. Proses naiknya penumpang menuju kapal nantinya akan dipanggil satu persatu sehingga tidak ada penumpang diluar data manifest, yang diawasi oleh petugas UPPD.

Untuk penumpang yang baru turun dari kapal selanjutnya akan diarahkan untuk segera menuju pintu keluar pelabuhan. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi penumpukan di area dermaga maupun pelabuhan pelabuhan. Petugas yang nantinya ditempatkan di gerbang masuk biasanya juga memberikan informasi saat ada pengguna yang menanyakan arah penginapan, persewaan sepeda atau membantu pengguna untuk mendapatkan transportasi becak motor. Tidak jarang juga para petugas ini berkoordinasi dengan sudin pariwisata untuk membantu

wisatawan yang ingin mencari penginapan untuk ditempati selama berlibur di Pulau Tidung.



Gambar 8. Arahan Petugas Keluar Area Pelabuhan

Sumber : Dokumentasi UPPD Pulau Tidung

2. Komunikasi Tidak Langsung

Dengan kondisi pelabuhan yang cukup ramai, tidak jarang petugas menggunakan bahasa nonverbal dengan bahasa tubuh seperti melambaikan atau mengayunkan tangan guna mengarahkan pengguna jasa. Hal ini dilakukan untuk bisa memberikan informasi kepada banyak pengguna dengan kondisi yang ramai tanpa menggunakan suara. Hal ini disampaikan oleh Bobi selaku petugas dalam sesi wawancara bagaimana cara petugas dalam memberikan arahan kepada pengguna layanan saat kondisi pelabuhan yang ramai.

“Ada, paling kita biasanya menggunakan gerakan tubuh, kaya ngasih kode kaya tangan keluar lewat sini begitu, bahasa apa tuh, melambai lah kaya begitu. Paling kaya gitu aja sih”. (Wawancara Bobi, 11 Juli)

Namun untuk menjangkau area komunikasi yang lebih luas, para petugas UPPD akan memberikan informasi secara berkala melalui media pengeras suara, untuk mengarahkan para pengguna jasa untuk melakukan pembelian tiket terlebih dahulu di loket penjualan. Dengan memanfaatkan media tersebut, tentunya jangkauan komunikasi akan lebih luas dalam satu waktu. Selain menggunakan media pengeras suara, para petugas yang berjaga di beberapa titik pelabuhan juga akan aktif mengarahkan secara langsung alur sirkulasi pengguna agar tidak terjadi penumpukan di area pelabuhan. Hal ini juga disampaikan Bobi sebagai salah satu petugas dalam sesi wawancara berikut ini:

“Paling kalo biar bisa di denger semua sih kita menggunakan, apa ya bahasanya mic kali ya atau sound di pelabuhan gitu penyampaiannya dari pengeras suara itu aja sih. Paling sama kaya interaksi langsung, biasanya ada yang bertanya kan toilet dimana, kaya pintu keluar dimana, atau arah penginapan biasanya gitu. Paling itu aja”. (Wawancara Bobi, 11 Juli)



Gambar 9. Pemberian informasi melalui media elektronik

Sumber : Dokumentasi Pribadi

d. Komunikan

Yang menjadi komunikan dalam pelayanan publik di Pelabuhan Pulau Tidung ialah seluruh pengguna layanan pelabuhan tanpa terkecuali. Seluruh pengguna ini akan mendapatkan arahan dan himbauan untuk menjaga ketertiban dan keamanan di area pelabuhan.

e. Efek

Efek dari penyampaian informasi dan arahan dari para petugas memberikan pemahaman kepada seluruh pengguna layanan pelabuhan. Hal ini bisa terlihat dari terkendalinya suasana pelabuhan sesuai dengan yang diharapkan oleh UPPD Pulau Tidung.

1. Penggunaan sikap positif dan kesetaraan dalam proses evaluasi pelayanan publik

Pada tahapan ini, dilakukan apel penutup yang dipimpin oleh kepala pelabuhan setiap sore sebelum menutup seluruh layanan publik yang dilakukan di Pelabuhan Pulau Tidung. Apel ini membahas mengenai kegiatan yang dilakukan oleh seluruh petugas dari masing-masing unit. Dalam apel ini juga dibahas kendala atau masalah yang dialami oleh petugas maupun pengguna layanan publik. Dalam apel ini akan dibahas bagaimana langkah atau tindakan yang dilakukan oleh petugas yang mengalami kendala atau membantu pengguna layanan yang mengalami kendala, kemudian dinilai apakah langkah yang dilakukan sudah tepat sehingga dapat diterapkan jika ada masalah serupa, jika tidak maka dibahas sebaiknya langkah apa yang harusnya dilakukan.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh UPPD terkait sumber informasi, dinilai cukup efektif dengan adanya respon baik dari masyarakat yang menggunakan pelayanan publik Pelabuhan Pulau Tidung. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat menerima informasi yang disampaikan dan dapat memberikan efek atau dampak perubahan. Melalui umpan balik berupa respon dari masyarakat, UPPD berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, sebagai bentuk menjaga hubungan antara lembaga publik dengan masyarakat.

Pada proses evaluasi semua petugas berhak untuk memberikan pendapat dan masukan. Hal ini relevan dengan efektifitas komunikasi interpersonal mengenai kesetaraan, dimana

petugas UPPD memberikan pendapat tanpa memandang siapa dan apa latar belakang dari petugas tersebut. Sikap positif juga ditunjukkan melalui penggunaan bahasa yang tidak merendahkan kinerja dari petugas lain, sehingga dapat memperkuat hubungan kerja sama antar petugas.

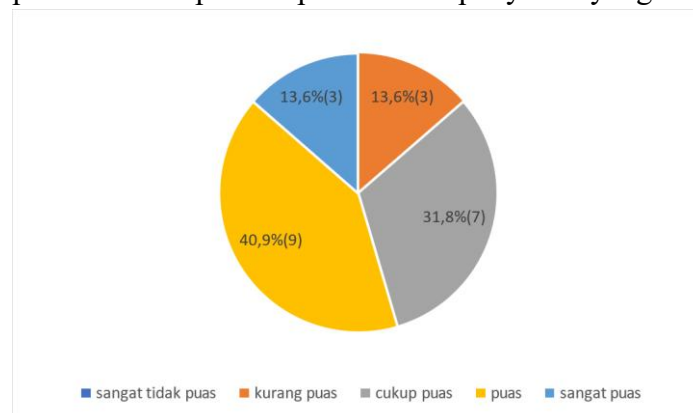


Gambar 10. Apel Petunutup Petugas UPPD Pulau Tidung

Sumber: Dokumentasi UPPD Pulau Tidung

Berdasarkan strategi yang telah dilakukan, UPPD dinilai berhasil dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dengan tidak adanya keluhan yang diberikan oleh pengguna layanan Pelabuhan Pulau Tidung. Hal ini berdasarkan survey kepuasan yang dilakukan kepada para pengguna layanan Pelabuhan Pulau Tidung.

Pada penelitian ini peneliti juga melakukan survey terbatas yang dilakukan kepada pengguna layanan Pelabuhan Pulau Tidung. Berdasarkan data survey yang didapatkan, dari 22 responden yang ikut dalam survey, sebanyak 3 orang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh UPPD Pulau Tidung, 9 orang menyatakan puas, 7 orang menyatakan cukup puas, dan 3 lainnya menyatakan kurang puas. Berdasarkan data tersebut, 18 responden atau hampir seluruh responden puas terhadap layanan yang diterimanya.



Gambar 11. Survey Kepuasan Keseluruhan Layanan Publik

Sumber : survey kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Pulau Tidung yang dilakukan pada 15-17 Juli 2024

KESIMPULAN

Melalui penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh UPPD Pulau Tidung dalam pelayanan publik melalui proses analisis, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, dengan melibatkan efektifitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Dalam proses analisis unsur efektifitas yang digunakan ialah empati dari petugas UPPD Pulau Tidung untuk bisa merasakan kendala yang dialami oleh pengguna layanan. Sikap positif ditunjukkan dalam proses perencanaan strategi yang dilakukan oleh petugas UPPD. Pada proses pelaksanaan, unsur yang terlibat ialah sikap mendukung untuk bisa memberikan layanan kepada wisatawan local hingga manca negara, serta unsur keterbukaan untuk memberikan transparansi informasi kepada pengguna layanan. Sikap positif dan kesetaraan dilakukan pada proses evaluasi, dimana para petugas dapat saling memberikan masukan dengan bijak dan saling menerima masukan antar petugas. Saran untuk penelitian ini adalah agar UPPD Pulau Tidung dapat meningkatkan pelatihan komunikasi interpersonal secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh petugas dapat lebih efektif dalam menghadapi berbagai tantangan yang dihadapi pengguna layanan, serta terus memperkuat keterbukaan dan empati dalam setiap tahap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah. (2015). *E-Monitoring Desa – Sistem Informasi Dalam Pelayanan Birokrasi*. [Http://Digilib.Uinsgd.Ac.Id/](http://Digilib.Uinsgd.Ac.Id/)
- Alidzaah, Et Al. (2024). Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Melayani Masyarakat. In *Jurnal Alidzaah*. [Http://Scholar.Ummetro.Ac.Id/](http://Scholar.Ummetro.Ac.Id/)
- Anam. (2017). *Komitmen Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Dalam Pemerintahan*. [Http://Researchgate.Net/](http://Researchgate.Net/)
- Anonim, P. (2022). Komunikasi Interpersonal Di Kelurahan Cibaduyut Kidul Bandung. In *Ejurnal UIN Bandung*. [Http://Ojs.Unsimar.Ac.Id/](http://Ojs.Unsimar.Ac.Id/)
- Darmayatra. (2024). *Strategi Komunikasi Petugas Di Lapas (Transfer Layanan Publik)*.
- Fedayyen, M. Y. (2023). Korelasi Antara Komitmen Pegawai Dan Komunikasi Interpersonal Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tojo Una-Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 20(1). [Http://Scholar.Ummetro.Ac.Id/](http://Scholar.Ummetro.Ac.Id/)
- Hayu. (2021). *Strategi Komunikasi Membangun Citra Wisata Bahari Di Kepulauan Seribu*. USAHID Repository. [Http://Publikasi.Mercubuana.Ac.Id/](http://Publikasi.Mercubuana.Ac.Id/)
- Jo, Et Al. (2012). *Spatiotemporal Handset Usage – Pola Komunikasi Berbasis Konteks Publik*.
- Khalid, M. I. (2021). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di UPPD (Umum)*. Repository UIR. [Http://Arxiv.Org/](http://Arxiv.Org/)
- Khosiah Hajrah, S. (2017). *Jurnal Persepsi Masyarakat Terhadap Rencanapemerintah Membuka Area Pertambangan Emas Di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima*. UM Mataram.
- Maryani, & Ludigdo. (2025). *Melalui Konteks SKCK—Mirip Pelayanan Admin Di UPPD*. [Http://Researchgate.Net/](http://Researchgate.Net/)
- Mustika, G., & Ludigdo. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan SKCK

- Di Polres Lombok Barat. *Jurnal Ilmu Komunikasi: Gelis*, 2(1).
[Http://etheses.Uinmataram.Ac.Id/](http://etheses.uinmataram.ac.id/)
- Pardede, & Warnars. (2010). *GIS Untuk Pembangunan Daerah*.
Researchgate. (2021). Loyalitas Wisatawan Pulau Tidung: Peran Promosi & Komunikasi Lokal. In *Jurnal Ekobis*. [Http://Researchgate.Net/](http://Researchgate.Net/)
- Strategy, C. B. C. (2022). *Komunikasi Antar Budaya Pesisir Kepulauan Seribu*.
[Http://Ejournal.Uinib.Ac.Id/](http://ejournal.uinib.ac.id/)
- Sudirun, Et Al. (2020). *Faktor Non-Fisik (Ruang & Komunikasi Antarpetugas) Dalam Pelayanan SKCK*. [Http://Researchgate.Net/](http://Researchgate.Net/)
- Takim, & Farid. (2023). *Aspek Etis Komunikasi Pemerintah Ke Masyarakat—Relevansi Untuk UPPD Mugimudi*.
- Wardana. (2020). *Komunikasi Sebuah Elemen Penting Dalam SKCK Sidoarjo (Dikutip Dalam Mustika)*. [Http://Researchgate.Net/](http://Researchgate.Net/)
- Whetsell. (2020). *Formal Hierarchies & Informal Networks*. [Http://Arxiv.Org/](http://Arxiv.Org/)
- Whetsell, T. A., Kroll, A., & Dehart-Davis, L. (2020). *Formal Hierarchies And Informal Networks Dalam Pemerintahan Lokal*. [Http://Scholar.Ummetro.Ac.Id/](http://Scholar.Ummetro.Ac.Id/)