



Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lembaga Pemerintahan untuk Menciptakan Reputasi Layanan Unggul (Studi Kasus di BP3MI DKI Jakarta)

Mulia Sarlita Dilapanga¹, Prima Mulyasari Agustini²

^{1,2}Universitas Bakrie, Indonesia

E-mail: msarlita@gmail.com, prima.agustini@bakrie.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-09-10 Revised: 2025-10-15 Published: 2025-11-14 Keywords: <i>Public Trust; Public Service Communication Management; Public Services; Indonesian Migrant Workers; Reputation For Excellent Service.</i>	This research was conducted at BP3MI DKI Jakarta, a government institution that provides services to Indonesian migrant workers. The purpose of this study was to examine the services provided by BP3MI DKI Jakarta to Indonesian migrant workers in order to create a reputation for superior service and engender trust in the eyes of the public. This study used a qualitative approach with data collection using in-depth interviews with BP3MI DKI Jakarta service officers and a triangulator in the form of an Indonesian migrant worker placement company as one of the parties served. The results of the study showed that several internal and external factors that have the potential to damage BP3MI DKI Jakarta's reputation in terms of public services include officer competence, service requirements, officer behavior, the fee system and facilities and infrastructure, service complaints, service standards, and negative news coverage. Meanwhile, public communication management carried out by BP3MI DKI Jakarta to create a reputation for superior service includes information transparency, two-way communication between leaders and officers, Internal Branding related to services, communication protocols, awards for officers, public service helpdesk, and collaboration with stakeholders. Indeed, BP3MI DKI Jakarta does not yet have a standard communication protocol related to public services, but in the future it will be used as input for the institution to improve services.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-09-10 Direvisi: 2025-10-16 Dipublikasi: 2025-11-14 Kata kunci: <i>Kepercayaan Masyarakat; Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik; Pelayanan Publik; Pekerja Migran Indonesia; Reputasi Layanan Unggul.</i>	Penelitian ini dilakukan di BP3MI DKI Jakarta sebagai lembaga pemerintah yang melakukan pelayanan kepada pekerja migran Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pelayanan yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta kepada pekerja migran Indonesia dalam menciptakan reputasi layanan unggul dan meimbulkan kepercayaan di mata publiknya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara secara mendalam terhadap petugas pelayanan BP3MI DKI Jakarta dan satu triangulator berupa perusahaan penempatan pekerja migran Indonesia sebagai pihak salah satu pihak yang dilayani. Hasil penelitian yang didapat memperlihatkan bahwa beberapa faktor internal dan faktor eksternal yang berpotensi merusak reputasi BP3MI DKI Jakarta dalam segi pelayanan publik antara lain kompetensi petugas, persyaratan pelayanan, perilaku petugas, sistem biaya serta sarana dan prasarana, komplain pelayanan, standar pelayanan, dan pemberitaan negatif. Sedangkan manajemen komunikasi publik yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta untuk menciptakan reputasi layanan unggul antara lain transparansi informasi, komunikasi dua arah antara pimpinan dan petugas, Internal Branding terkait pelayanan, protokol komunikasi, penghargaan kepada petugas, helpdeks pelayanan publik, dan kolaborasi dengan stakeholders. Memang BP3MI DKI Jakarta belum memiliki standar protokol komunikasi yang baku terkait pelayanan publik namun kedepannya akan dijadikan bahan masukan kepada lembaga untuk meningkatkan pelayanan.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada publiknya merupakan salah satu parameter performa pemerintah yang dapat langsung dilihat oleh masyarakat. Apabila pelayanan transparan, akuntabel dan berkualitas maka pemerintah akan mendapatkan reputasi yang positif serta kepercayaan dari masyarakat. Sebaliknya apabila pelayanan buruk maka

reputasi pemerintah akan turun dan merusak kepercayaan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah mengatur tentang standar pelayanan publik melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Didalamnya pemerintah telah mengatur hubungan antara rakyat dengan lembaga pemerintah sebagai pelaksana pelayanan kepada masyarakat untuk memastikan hak-hak penduduk terpenuhi dalam

mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan sesuai dengan mandat UUD RI Tahun 1945.

Menjalankan pelayanan publik memiliki tantangannya sendiri apalagi pelayanan yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan haruslah digerakkan sebagaimana layaknya roda pemerintahan yang demokratis. Organisasi pemerintahan memiliki misi yang cukup kompleks dan tidak sekedar memuaskan konsumennya (masyarakat) namun juga mengadakan pelayanan barang dan jasa untuk memenuhi hak dan kewajiban masyarakat yang dikenal dengan New Public Service (NPS) (Denhardt & Denhardt, 2015). Untuk itu pemerintah sebagai penyedia pelayanan terhadap masyarakat wajib memberikan pelayanan terbaik untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Namun demikian, pelayanan publik yang ideal haruslah mendapatkan dukungan dari masyarakat berupa kontribusi yang baik juga. Rakyat Indonesia haruslah ikut andil berperan dalam akseptasi pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendorong serta memberikan dukungan pada program pelayanan pemerintah sehingga muncul keseimbangan dan kerjasama pelayanan yang baik antara pemerintah dan masyarakat sehingga ketimpangan antara penerima dan pemberi layanan dapat dieliminasi (Pangkey & Rantung, 2023). Sayangnya harus kita akui bahwa pelayanan publik di Indonesia masih harus terus diperbaiki karena masih dikategorikan kurang baik. Banyaknya pemberitaan di media konvensional dan media sosial yang berisi keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang berbelit-belit, lambat, mahal dan bahkan rawan akan korupsi sering menghiasi headline berita di masyarakat. Ditambah dengan minimnya kompetensi petugas merupakan beberapa keluhan yang sering digaungkan oleh publik.

Sudah banyak penelitian yang membahas tentang pelayanan publik di lembaga pemerintahan. Antara lain penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Anshar Juhra tentang manajemen komunikasi public service di Klinik Halim Fertility Center Medan (Juhra & Pohan, 2024), lalu ada juga penelitian yang dilakukan oleh Ranti Dwi Putri tentang manajemen komunikasi kantor pertanahan kota administrasi Jakarta Pusat yang masuk dalam kategori memuaskan dalam melayani masyarakatnya karena dilakukan dengan memanfaatkan teknologi serta kompetensi dan perilaku petugas yang mendukung (Putri et al., 2024). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Andi Nurkholis

tentang penerapan sistem Pemrograman Ekstrim dalam ekspansi sistem informasi manajemen pelayanan publik di Pemkab Sukarame untuk melayani kegiatan administrasi publik (Nurkholis et al., 2021). Lalu ada juga penelitian yang dilakukan oleh Danil Sabilah tentang manajemen komunikasi Diskominfostandi Pemkot Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi si Badra yang sangat baik pelaksanaannya di lapangan serta memberikan manfaat untuk masyarakat Bogor (Sabilah et al., 2021). Serta ada juga penelitian yang dilakukan oleh Andre Gioh yang melakukan analisis terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Diskominfo Pemkab Minahasa dalam menerapkan electronic government pada setiap jasa yang diberikan untuk masyarakat (Gioh, 2021).

Pelayanan publik merupakan bidang yang banyak di sorot oleh masyarakat sehingga banyak dijadikan penelitian untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan. Selain beberapa penelitian diatas, ada juga beberapa penelitian serupa antara lain penelitian yang dilakukan oleh Aditya Dwi Prasetyawan yang meneliti tentang tata laksana komunikasi dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Diskominfo Pemkab Karanganyar dan menemukan bahwa servis informasi masyarakat yang dilakukan sudah masuk kategori baik tetapi masih ada beberapa kekurangan dalam pengelolaan aduan masyarakat (Prasetyawan & Riyanto, 2018). Ada juga penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Fajriani mengenai pengelolaan komunikasi dalam perbaikan pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kab. Pandeglang dan menemukan bahwa pelayanan di DPMPTSP Pandeglang belum sepenuhnya berjalan efektif dan dibenahi antara lain SDM dan sosialisasi pemerintah tentang pelayanan berbasis online (Fajriani et al., 2024). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Dimas Ramdhana Prasetya yang melakukan analisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik Kota Malang dan menemukan bahwa pemerintah kota Malang telah mengelola pengaduan sesuai dengan petunjuk teknis yang jelas serta sarana dan prasarana yang mumpuni (Ramdhana Prasetya et al., 2021). Dan ada juga penelitian yang dilakukan oleh Edwi Arief Sosiawan dan Susilastuti DN tentang model pengelolaan komunikasi front office electronic government sebagai saluran pelayanan publik Pemda DI Yogyakarta dan menemukan bahwa semua website pemda DI Yogyakarta telah mengikuti standar yang diperlukan dalam

pembangunan web sebagai media kominfo bagi masyarakat (Sosiawan & Susilastuti, 2008). Terakhir ada juga penelitian yang dilakukan oleh Dila Erlianti yang meneliti tentang kualitas pelayanan publik untuk IMB di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dan menemukan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat Dumai mencapai hasil maksimal karena adanya beberapa faktor penghambat antara lain kurangnya ketepatan proses pelayanan, kurangnya kejelasan tentang tarif/biaya, kurangnya akses informasi yang jelas tentang pengurusan IMB, dan kurangnya kompetensi pegawai dalam mengatasi kendala dalam pelayanan (Erlianti, 2019). Melihat beberapa jurnal penelitian terkait maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana lembaga pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik untuk menciptakan reputasi layanan unggul di masyarakat. Penelitian ini dilakukan di BP3MI DKI Jakarta sebagai lembaga pemerintahan yang melakukan pelayanan kepada pekerja Indonesia yang bekerja di negara lain sebagai buruh migran.

Ada berbagai macam jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta yaitu pelayanan verifikasi dokumen Surat Pernyataan Pembayaran Gaji dan Perjanjian Kerja untuk pengurusan Visa Pekerja Migran ke Taiwan di Taiwan Economic and Trade Office (TETO) Indonesia, Pelayanan Verifikasi Dokumen untuk Penjadwalan OPP bagi PMI yang akan segera berangkat ke negara penempatan, Pelayanan verifikasi dokumen PMI penempatan perseorangan, Pelayanan verifikasi dokumen PMI untuk kepentingan perusahaan sendiri, Pelayanan verifikasi dokumen PMI skema penempatan Government to Government (G to G), Pelayanan pemulangan Pekerja Migran Bermasalah, sakit, depresi dan meninggal dunia, dan Pelayanan pengaduan dan penanganan kasus PMI, Layanan Unit Pelayanan Publik, Jobsinfo, Mal Pelayanan Publik dan Survey Kepuasan.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teori pelayanan publik yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Setyobudi, 2013). Apabila publik tidak puas maka akan sangat berpengaruh pada reputasi BP3MI DKI Jakarta. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini ingin melihat bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di BP3MI DKI Jakarta untuk menciptakan reputasi layanan unggul dengan melakukan analisis pada faktor eksternal dan internal pelayanan publik yang

berpotensi merusak reputasi serta manajemen komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta dalam melakukan pelayanan kepada pekerja migran Indonesia. Penelitian ini dapat dikatakan sebagai salah satu unsur kebaruan karena belum ada penelitian serupa yang dilakukan di lembaga tersebut maupun lembaga lain yang serupa dan sebaiknya dilakukan sebab pekerja migran Indonesia memiliki kehususan dalam menangani permasalahan mereka karena berkaitan dengan prosedur penempatan ke negara asing yang sering diabaikan oleh kebanyakan orang.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menyampaikan dan menjabarkan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BP3MI DKI Jakarta secara sistematis untuk memberikan gambaran yang jelas bagaimana tata kelola pelayanan kepada PMI yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta untuk mencapai reputasi yang baik di masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman tentang penyelenggaraan layanan publik di BP3MI DKI Jakarta dalam menciptakan reputasi layanan unggul. Peneliti memilih untuk melakukan pendekatan kualitatif karena mampu menangkap fenomena secara komprehensif, khususnya dalam konteks bagaimana suatu organisasi pemerintahan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat untuk menciptakan reputasi positif di mata masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam (in-depth interview) karena memberikan keleluasaan bagi informan untuk menjelaskan secara naratif dan reflektif mengenai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di BP3MI DKI Jakarta untuk menciptakan reputasi layanan unggul dengan melihat faktor eksternal dan internal pelayanan publik yang berpotensi merusak reputasi serta manajemen komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta dalam melakukan pelayanan kepada pekerja migran Indonesia

Sedangkan Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode Miles dan Huberman yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Annisa & Mailani, 2023). Reduksi data yaitu dengan melakukan observasi secara langsung pelayanan publik di BP3MI DKI Jakarta lalu melakukan wawancara kepada beberapa staff tim pelayanan publik dan penerima pelayanan di BP3MI DKI Jakarta yang dipilih secara purposive karena menyesuaikan dengan

permasalahan yang akan diteliti. Data yang sudah didapat dari penelitian kemudian dikelompokkan dan dipaparkan dalam bentuk narasi dengan tujuan untuk menginterpretasikan data secara sistematis sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dan melalui tahap reduksi.

Untuk menjamin keabsahan data (credibility), peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari 3 informan yang melakukan pelayanan kemudian melakukan checking dengan mengonfirmasi kembali hasil tafsiran data kepada informan yang menerima pelayanan. Langkah ini untuk memastikan bahwa data yang dianalisis murni mencerminkan realitas yang dimaksud oleh informan utama.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja pemerintah merupakan salah satu unsur dalam negara yang menjadi perhatian masyarakat. Apalagi pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan ke masyarakat langsung menjadi sorotan berdasarkan kualitas layanan publik yang mereka terima. Untuk itulah pelayanan publik wajib dilakukan secara etis dan profesional sehingga dapat menaikkan reputasi sebuah lembaga pemerintahan di mata publik (Mukarom & Laksana, 2015). Masyarakat sebagai pelanggan utama dari *service* yang diberikan oleh pemerintah memiliki harapan yang tinggi pada kinerja pelayanan masyarakat yang profesional dari pemerintah dan pemerintah memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam menentukan kaidah pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan teori pelayanan publik, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Maka menurut Perka BNP2TKI Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan BNP2TKI (Perka yang baru belum disusun mengingat kementrian baru diresmikan di bulan Oktober tahun 2024 sehingga BP3MI DKI Jakarta masih memakai Perka ini sebagai acuan pelayanan publik sambil menunggu permen baru disusun), elemen pelayanan sekurang-kurangnya meliputi antara lain, persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, tarif/biaya, produk pelayanan, fasilitas, perilaku dan kompetensi pelaksana. Standar pelayanan ini wajib diberikan kepada publik karena apabila tidak sesuai maka berpotensi merusak reputasi sebuah lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan di BP3MI DKI

Jakarta sebagai salah satu unit kerja pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik bagi pekerja migran Indonesia dengan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada informan yang dipilih secara purposive.

1. Faktor-faktor Eksternal dan Internal Pelayanan Publik Yang Berpotensi Merusak Reputasi BP3MI DKI Jakarta

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka faktor-faktor internal dan eksternal yang berpotensi merusak reputasi BP3MI DKI Jakarta adalah sebagai berikut :

a) Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pelayanan publik sangatlah krusial dalam menentukan reputasi dari BP3MI DKI Jakarta karena berhubungan dengan seluruh peraturan penyelenggaraan pelayanan khususnya penempatan pekerja migran Indonesia ke luar negeri dan pengaduan kasus yang dilakukan oleh masyarakat. Hal ini ungkapkan oleh narsum Haryanto *"Menurut saya, kompetensi petugas itu sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan. Terutama, supaya tahu mengenai aturan yang ada. Kemudian juga persyaratan administrasi. Sehingga bisa memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat"*. Hal senada juga diungkapkan oleh narsum Ayu *"Kompetensi petugas sangat penting. Karena kita kan memberikan pelayanan. Jadi tentu harus paham mengenai peraturan terkait"* Dengan mengetahui peraturan tentang penempatan kerja ke luar negeri, petugas bisa menjelaskan perihal pelayanan yang diberikan oleh unit kerja kepada publik yang dilayani termasuk persyaratan yang diperlukan serta biaya yang diperlukan secara transparan. Setiap tim pelayanan di BP3MI DKI Jakarta wajib memiliki kompetensi yang diperlukan dan hal ini diakui oleh Atin petugas dari Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia atau disingkat P3MI (triangulator) sebagai penerima layanan yang diwawancarai oleh peneliti *"Untuk kompetensi petugas BP3 memberikan pelayanan, bagi saya cukup memuaskan ya. Setiap kali ada kendala, kami mohon untuk kebijakan atau kami bertukar pikiran selama memberikan kebijakan yang positif untuk pelayanan dan mempermudah pelayanan pemeriksaan atau pemberkasan dokumen CPMI untuk bekerja ke luar negeri"*

b) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan khususnya persyaratan administrasi pelayanan publik di BP3MI DKI Jakarta sangat mudah untuk dipenuhi karena setiap CPMI yang akan bekerja ke luar negeri pasti telah memiliki seluruh dokumen yang dipersyaratkan. Hal ini disampaikan oleh Oktia *"Khususnya untuk pelayanan pengaduan pekerjaan migran Indonesia, syarat administrasinya seperti pengadu dapat memberikan identitas seperti KTP, paspor atau dokumen lain. Adapun jika diwakilkan, harus disertakan surat kuasa dan bukti hubungan dengan pekerja migran. Itu sangat memudahkan ya. Karena sudah tercantum di Peraturan Menteri atau Kepala Badan"* Hal yang sama juga diakui oleh Haryanto *"Syarat administrasi yang diperlukan untuk bisa bekerja ke luar negeri secara mandiri adalah terutama paspor, kemudian visa kerja untuk syarat melewati negara tujuan. Kemudian juga perjanjian kerja. Itu yang utama antara pekerja atau pekerja migran Indonesia dengan perusahaan atau pemberi kerja yang ada di luar negeri. Sebetulnya itu mudah ya. Karena memang kan itu syarat utama yang diperlukan untuk bekerja ke luar negeri. Karena itu kan perlindungan bagi pekerja migran Indonesia juga. Karena untuk memenuhi hak-hak mereka"* dan Ayu sebagai petugas layanan verifikasi dokumen legalisasi ke Taiwan juga mengamini hal ini *"Untuk pelayanan verifikasi legalisasi Taiwan. Dokumennya kontrak kerja, paspor, hasil medical check up, hasil pemeriksaan psikolog, dan surat pernyataan pembayaran gaji. Menurut saya memudahkan. Karena ini persyaratan pengajuan visa Taiwan. Jadi perusahaan BP3MI pasti sudah siapin"*. Penerima layanan juga menyebutkan bahwa persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan di BP3MI DKI Jakarta cukup memudahkan *"Untuk terkait syarat administrasi sih mudah ya. Untuk Perusahaan, kami selaku pelaksana penempatan, tidak merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang ada"*

c) Perilaku Petugas

Bagaimana perilaku dari pelaksana pelayanan publik juga sangat mempengaruhi reputasi lembaga. Tidak jarang kita melihat pemberitaan di media terkait komplain yang dilakukan masyarakat karena menerima perlakuan

tidak menyenangkan dari oknum pelayan publik sehingga merusak reputasi lembaga. Untuk itu petugas di BP3MI DKI Jakarta sangat menjunjung tinggi perilaku petugas dalam memberikan layanan. Menurut Ayu hal ini sangatlah penting *"Sangat penting. Karena kita berhadapan dengan publik. Jadi harus ramah, solutif, dan sabar"*. Haryanto juga menyetujui hal ini *"Untuk perilaku sangat penting. Karena kita kan namanya melayani masyarakat, jadi perilaku kita harus baik, harus ramah, solutif. Kemudian juga harus cepat juga memberikan pelayanan. Supaya masyarakat juga bisa puas"* Oktia juga memberikan respon yang senada *"Penting ya. Karena yang mengadu ke kami ini adalah yang membutuhkan untuk perlindungan, seperti itu. Tentunya kita juga harus memberikan pelayanan yang mengayomi"*. P3MI selaku penerima pelayanan mengaku bahwa petugas BP3MI DKI Jakarta memiliki perilaku yang ramah dan komunikatif *"Dibilang ramah, cukup ramah. Komunikasi juga baik"*

d) Sistem, Biaya serta Sarana dan Prasana layanan kepada Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat contohnya biaya, penggunaan sistem komputerisasi serta sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja lembaga dalam mempertahankan reputasi di mata publik. Hal ini diungkapkan oleh Haryanto selaku informan pada penelitian ini *"Faktor yang mempengaruhi itu ya memang sangat banyak ya. Terutama itu sistem yang bagus, yang baik, dan bisa cepat, minim gangguan. Kemudian sarana-prasarana seperti komputer yang cepat juga. Kemudian juga loket atau pelayanan yang diberikan oleh masyarakat supaya lebih nyaman"*. Oktia selaku petugas penerima pengaduan kasus juga membenarkan hal ini *"Ya faktor semuanya itu sistem seperti SOP itu perlu ya, perlu kita laksanakan. Kemudian sarana-prasarana misalnya di kantor, pelayanannya seperti apa. Pernah kita juga melayani yang difabel juga. Makanya kita harus memberikan kenyamanan bagi si pengadu"*. Sedangkan untuk biaya, BP3MI DKI Jakarta memberikan pelayanan yang gratis untuk masyarakat. Hal ini disampaikan oleh P3MI yang menerima pelayanan dari BP3MI DKI Jakarta *"Untuk terkait biaya pelayanan di sini, tidak ada"*

- e) Hal-hal yang memicu komplain terkait pelayanan di BP3MI DKI Jakarta

Tidak menutup mata pada setiap pelayanan publik ada beberapa hal yang dapat menimbulkan komplain sehingga bisa merusak reputasi kinerja organisasi. Di BP3MI DKI Jakarta sendiri, beberapa hal seperti sistem komputerisasi yang lamban merupakan salah satu momok pelayanan. Hal ini diakui oleh Haryanto *"Faktornya selama ini sih seperti kalau lagi ada gangguan sistem, itu pasti masyarakat suka tidak sabar untuk menunggu. Karena kita juga kan keterbatasan juga. Tapi kita juga terus berkoordinasi dengan pusat supaya cepat di atas"* Ayu sebagai salah satu petugas pelayanan juga menyetujui hal ini *"Palingan sistemnya yang lemot. Itu aja sih menurut saya. Tapi semuanya bisa diatasi kok"*. Hal serupa juga diuraikan oleh pihak penerima layanan yaitu P3MI *"Paling yang selama ini yang menghambat pelayanan, terkait sistem online yang kami lakukan saja yang dinamakan BP2MI itu sendiri. Contohnya di sistem SISKOP2MI-nya terkadang ada perbaikan atau maintenance cukup menghambat. Atau juga dari sistem siap kerja. Itu dari kementerian tenaga kerja. Apabila lagi ada maintenance, itu juga mengaruhi waktu bagi kami juga"*

- f) Standar Pelayanan Kepada Publik

Meskipun permasalahan sistem kadang-kadang masih terjadi, secara keseluruhan penyelenggaraan pelayanan di BP3MI DKI Jakarta telah sesuai dengan kaidah standar pelayanan yang tercantum dalam Perka BNP2TKI Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan UPP di Lingkungan BNP2TKI. Hal ini disampaikan oleh Ayu *"Sesuai dong. Karena kami mengerjakan semua pekerjaan verifikasi kami pakai Juknis dan SOP sebagai pedoman kami dan sebagai keamanan ke kita sendiri dan pekerja migran"* dan juga dijelaskan oleh Oktia *"Sudah ya. Karena kita berpedoman sama peraturan di Kementerian BP2MI"* serta dituturkan juga oleh Haryanto *"Pelayanan yang kami berikan saat ini sudah sesuai SOP, sesuai juknis, undang-undang. Sehingga meminimalisir kecurangan yang ada"*. Sebagai tambahan rata-rata penerima layanan mengaku puas akan kinerja BP3MI DKI Jakarta. Hal ini juga diterangkan oleh Oktia selaku petugas layanan pengaduan *"Tidak banyak. Sampai saat ini belum ada*

yang komplain ya. Belum ada yang komplain terkait pelayanan yang kami berikan." Hal yang sama juga disampaikan oleh Haryanto *"Komplain sedikit. Kebanyakan kalau misalnya ada komplain juga kalau pas lagi ada gangguan sistem, seperti itu. Selama ini secara umum sih puas"*. Penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan standar membuat masyarakat percaya dengan kinerja lembaga ini hal ini disampaikan oleh P3MI selaku penerima pelayanan *"Untuk pelayanan, cukup memuaskan. Apabila memang ada maintenance pun kami mohon bantuan terkait masalah maintenance itu sendiri ya. Untuk sistem itu cepat penanganan juga"*

- g) Pemberitaan Negatif di media

Selama BP3MI DKI Jakarta beroperasi dari tahun 2009, lembaga ini tidak pernah mendapatkan pemberitaan negatif yang dapat mempengaruhi reputasi organisasi. Hal ini disampaikan oleh Oktia *"Sampai saat ini tidak pernah dan jangan sampai ya"* serta disampaikan oleh Haryanto *"Selama saya bekerja di sini, saat ini belum ada komplain atau pemberitaan negatif"*. Demikian juga yang dituturkan oleh P3MI *"Enggak ada. Enggak ada. Selama saya bekerja di bidang ini tidak ada"*.

2. Manajemen Komunikasi Eksternal dan Internal Pelayanan Publik di BP3MI DKI Jakarta

Perkembangan teknologi yang semakin pesat serta sistem demokrasi di Indonesia yang semakin kuat, telah mempengaruhi harapan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Munculnya media sosial dan platform komunikasi digital lainnya telah membuka kesempatan masyarakat untuk lebih bebas berpendapat, serta mendapatkan akses informasi yang luas dengan demikian tuntutan publik terhadap pemerintah juga semakin jelas terlihat. Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk kinerja pemerintah yang sangat terlihat sehingga harapan publik terhadap kinerja juga semakin tinggi. Pelayanan yang buruk otomatis akan menurunkan kepercayaan dan mempengaruhi reputasi pemerintah di mata masyarakat. Menurut Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) puas atau tidaknya publik berkaitan dengan pengalaman serta kualitas yang mereka dapatkan ketika menggunakan jasa

pemerintah serta secara lebih luas terhubung dengan penerimaan masyarakat bahwa pemerintah telah mengelola sumber daya yang ada secara adil dan telah mengikuti SOP yang tidak berpihak (*Government at a Glance 2019*, 2019). Namun menurut survey yang dilakukan oleh Edelman Trust Barometer tahun 2020, pemerintah dianggap paling tidak kredibel dibandingkan institusi lain seperti LSM, perusahaan swasta dan media. Menurut laporan dari Edelman, pemerintah mendapatkan rapor merah dari rakyat karena dianggap tidak mampu menciptakan transformasi, tidak transparan, memiliki visi yang berbeda dengan rakyat, berat sebelah, serta berlaku sistem Eksklusivisme. BP3MI DKI Jakarta sebagai penyelenggara pelayanan publik ke masyarakat wajib berbenah diri untuk melakukan perbaikan kinerja lewat layanan publik untuk memulihkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Menurut Sally Young komunikasi publik adalah kewajiban pada pemerintahan yang demokratis "komunikasi adalah prasyarat dasar demokrasi" (Young, 2007). Masyarakat berhak mengetahui kebijakan dan kegiatan pemerintah untuk itu BP3MI DKI Jakarta mengembangkan komunikasi yang transparan dan terbuka agar terjadi hubungan positif antara organisasi dengan publiknya melalui komunikasi dua arah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka manajemen komunikasi internal dan eksternal yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

a) Transparansi Informasi

Dalam mengkomunikasikan kebijakan hingga menjawab permasalahan terkait pelayanan, BP3MI DKI Jakarta mengutamakan transparansi informasi. Untuk itu BP3MI DKI Jakarta memiliki berbagai macam kanal komunikasi baik secara offline dan online sebagai sumber informasi terkait pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Haryanto tim pelayanan di BP3MI DKI Jakarta "Selama ini untuk informasi terkait persyaratan sangat transparan. Kita juga ada di media sosial. Kemudian juga di kantor juga, di banner-banner seperti spanduk juga kita ada." Hal senada juga disampaikan oleh Oktia "Setiap pengaduan kami berikan informasi apa-apa saja yang diperlukan, dokumen. Jika pengaduan sudah kami terima, masyarakat juga bisa mengecek. Sejauh mana pengaduan mereka diproses gitu melalui sistem crisis center"

serta dikemukakan oleh Ayu "Bagus ya menurut saya. Kita kan ada Instagram yang aktif. Kemudian ada juga website. Terus banner-banner yang dipasang di kantor, di tempat pelayanan. Jadi menurut saya sudah terbuka." P3MI selaku publik yang dilayani juga mengakui terkait transparansi informasi yang diusung oleh BP3MI DKI Jakarta "Untuk terkait itu cukup terbuka. BP3 cukup terbuka. BP3 atau dari BP2MI pun apabila menanyakan juga, kami jawab dan diberikan komentar yang positif juga dari BP2 atau BP3 juga. Cukup terbuka dari awal. Itu cukup terbuka. Baik"

b) Komunikasi Dua Arah antara Pimpinan dan Petugas

Pimpinan BP3MI DKI Jakarta juga membuka ruang untuk berdiskusi terkait permasalahan pelayanan khususnya apabila ada kasus yang "urgent" yang harus dilakukan. Hal ini penting karena berkaitan dengan penyelesaian dan pelayanan yang diberikan untuk perlindungan pekerja migran Indonesia selaku target konsumen BP3MI DKI Jakarta. Oktia selaku tim penanganan dan pelayanan pengaduan kasus menjelaskan tentang hal ini "Tentunya setiap pengaduan, kami informasikan ke pimpinan. Seperti itu. Jadi tentunya terdapat komunikasi dua arah. Ada pun jika hal-hal kasus-kasus yang urgent atau yang penting lah seperti itu, pasti ada komunikasinya dengan pimpinan." Haryanto juga mengatakan hal yang senada "Selama ini pimpinan sangat berkomunikasi dua arah. Kemudian juga sangat memberikan solusi, memberikan perlindungan juga terhadap pegawai selama pegawai juga bekerja dengan baik dan benar sesuai SOP." Penjelasan yang sama juga dituturkan oleh Ayu salah satu anggota tim layanan verifikator legalisasi dokumen Taiwan di BP3MI DKI Jakarta "Alhamdulillah sangat membuka. Kalau ada kendala, saya banyak bertanya dengan pimpinan. Dan pimpinan sangat solutif, terus melindungi kita juga asalkan kita benar."

c) Internal Branding terkait Pelayanan

Selama ini, BP3MI DKI Jakarta sudah menjalankan internal branding terkait pelayanan yang diberikan agar petugas dan seluruh unsur organisasi memahami dan melaksanakan budaya pelayanan sesuai dengan UU. Hal ini dikemukakan oleh Haryanto "Selama ini lembaga, apalagi

kepala kami juga sangat mendorong untuk pegawai supaya bisa memberikan pelayanan prima, baik lewat media sosial ataupun lewat banner yang ada." Hal serupa juga disampaikan oleh Ayu "Walaupun belum ada bimtek atau pelatihan khusus, tapi pimpinan sangat mengedepankan budaya pelayanan prima di sini"

d) Protokol Komunikasi

Memang harus diakui BP3MI DKI Jakarta belum memiliki standar protokol komunikasi khusus terkait pelayanan publik. Hal ini diakui oleh Oktia "Belum ada ya." Hal senada juga disampaikan oleh Haryanto "Kalau standar protokol, belum secara tertulis ya. Tapi kalau secara tidak tertulis, selama ini ada. Itu yang memang kekurangan di kita sih. Jadi selama ini kepala memberikan berupa wejangan ya, berupa mungkin di apel atau saat rapat" serta Ayu "Sejauh ini belum ada ya. Semoga ke depannya ada."

e) Penghargaan Kepada Petugas

Sebagai bentuk penghargaan kepada petugas yang berkinerja serta memberikan pelayanan yang baik, BP3MI DKI Jakarta memiliki sistem penghargaan. Penghargaan ini juga bisa berfungsi sebagai dorongan bagi seluruh staff untuk bisa bekerja lebih baik lagi. Hal ini disampaikan oleh Ayu "Ada sih. Di sini ada karyawan terbaik yang dipilih oleh semua staff. Dan kalau menang dapat hadiah dari kantor." Haryanto juga menyampaikan hal serupa "Saat ini ada pegawai terbaik. Setiap bulan nanti diberikan hadiah dari kantor." Oktia juga menyampaikan perihal penghargaan ini "Untuk pelayanan terbaik itu setiap bulan ada ya di kantor kami. Pegawai teladan ya"

f) Helpdesk Pelayanan Publik

BP3MI DKI Jakarta membuka Helpdesk Pelayanan Publik yang disosialisasikan kepada masyarakat baik secara offline maupun online sebagai kanal penyampaian informasi serta kritik dan saran. Saluran Helpdesk ini berupa nomor WhatsApp yang bisa dihubungi oleh seluruh pekerja migran termasuk stakeholders BP3MI DKI Jakarta di jam kantor setiap Senin-Jumat sesuai jam operasional kantor. Menurut Ayu setiap pesan yang masuk langsung dijawab setelah mendapatkan konfirmasi dari departemen terkait "Kalau ada pesan, biasanya langsung kita jawab ya. Biasanya

kita langsung koordinasi antar departemen biar pesannya langsung tersampaikan." Hal serupa juga disampaikan oleh Oktia "Kalau untuk biasanya kita sesuai sama jam kerja ya. Kita akan operasionalnya sesuai jam kerja aja." P3MI selaku penerima layanan menyebutkan bahwa konsultasi via Helpdesk Pelayanan Publik memuaskan karena ditangani secara cepat "Untuk helpdesk apabila ada kesulitan atau kendala sih ada. Ada dari BP2MI-nya ada. Memuaskan. Selama hari itu bisa ditangani langsung, ya ditangani langsung. Apabila butuh waktu, ya pasti dari helpdesk itu sendiri memberikan informasi sekiranya estimasinya berapa lama"

g) Kolaborasi dengan Stakeholders

Sebagai bagian dari manajemen komunikasi, BP3MI DKI Jakarta membuka kolaborasi terbuka dengan seluruh stakeholders-nya untuk berkoordinasi terkait pelayanan kepada pekerja migran Indonesia. Hal ini disampaikan oleh Haryanto "Selama ini hubungan kita sangat baik, terutama ke perusahaan penempatan, kemudian juga ke dinas tenaga kerja dan juga ke dinas terkait lain, dan juga ke BP3 di daerah lain. Kedutaan juga. Kita sering koordinasi mengenai perjanjian kerjanya atau persyaratan, bagaimana verifikasi untuk kerja ke luar negeri." Ayu juga mengungkapkan bahwa kolaborasi dengan stakeholders BP3MI DKI Jakarta yang terjalin selama ini berjalan dengan baik "Sangat baik ya menurut saya. Kita sering rapat dengan dinas, dengan perusahaan penempatan untuk mencari solusi kalau ada masalah." Hal serupa juga dikemukakan oleh Oktia selaku tim pelayanan pengaduan "Kita tentunya selalu kolaborasi, kita rutin mengadakan rapat koordinasi juga dengan instansi terkait seperti BPJS, dinas, kepolisian, imigrasi, kementerian luar negeri, dan kementerian lainnya." PT CPI selaku P3MI penerima layanan juga mengakui kolaborasi yang baik ini "Kolaborasinya bagus, baik. Selama ini tidak ada kekurangan, komunikasi juga bagus."

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

BP3MI DKI Jakarta adalah salah satu unit kerja yang melaksanakan pelayanan teknis di Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia. Tugas utama dari BP3MI DKI Jakarta adalah memberikan kelancaran dan

kemudahan pelayanan penempatan dan perlindungan serta penyelesaian masalah Pekerja Migran Indonesia secara terkonsolidasi di wilayah kerjanya. Beberapa faktor internal dan eksternal yang berpotensi merusak reputasi BP3MI DKI Jakarta dalam segi pelayanan publik antara lain kompetensi petugas, persyaratan pelayanan, perilaku petugas, sistem biaya serta sarana dan prasarana, komplain pelayanan, standar pelayanan, dan pemberitaan negatif. Sedangkan manajemen komunikasi publik yang dilakukan oleh BP3MI DKI Jakarta untuk menciptakan reputasi layanan unggul antara lain transparansi informasi, komunikasi dua arah antara pimpinan dan petugas, Internal Branding terkait pelayanan, protokol komunikasi, penghargaan kepada petugas, *helpdeks* pelayanan publik, kolaborasi dengan stakeholders. Memang BP3MI DKI Jakarta belum memiliki standar protokol komunikasi yang baku terkait pelayanan publik namun kedepannya akan dijadikan bahan masukan kepada Lembaga untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lembaga Pemerintahan untuk Menciptakan Reputasi Layanan Unggul (Studi Kasus di BP3MI DKI Jakarta).

DAFTAR RUJUKAN

- Annisa, I. S., & Mailani, E. (2023). Analisis faktor penyebab kesulitan siswa dalam pembelajaran tematik dengan menggunakan metode Miles dan Huberman di kelas IV SD Negeri 060800 Medan Area. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 6460–6477.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.
- Fajriani, H., Kurniawati, R. N. K., Winangsih, R., & Muldi, A. (2024). Manajemen Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Multidisiplin Teknologi Dan Arsitektur*, 2(1), 434–448.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Government at a Glance 2019*. (2019). OECD. <https://doi.org/10.1787/8ccf5c38-en>
- Juhra, M. A., & Pohan, S. (2024). Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik Klinik Halim Fertility Center Medan Dalam Menjaga Riwayat Pasien Infertilitas. *SEMAR: Jurnal Sosial Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 21–26.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan extreme programming dalam pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. *Penerbit Tahta Media*.
- Prasetyawan, A. D., & Riyanto, B. (2018). MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK. *Transformasi*, 1(34).
- Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(2), 194–212.
- Ramdhana Prasetya, D., Domai, T., & Indah Mindarti, L. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jap*, 2(1), 1151–1158.

- Sabilah, D., Puspanidra, T., & Martha, L. P. (2021). Analisis manajemen komunikasi diskominfostandi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pemkot Bogor (studi kasus aplikasi si badra). *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 5(1), 46–55.
- Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Sosiawan, E. A., & Susilastuti, D. N. (2008). Model manajemen komunikasi front office e-government sebagai media pelayanan publik (studi pada situs pemerintah daerah kota/kabupaten di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 92–112.
- Young, S. (2007). Government communication in Australia. *Melbourne, Australia: Cambridge*.
- Annisa, I. S., & Mailani, E. (2023). Analisis faktor penyebab kesulitan siswa dalam pembelajaran tematik dengan menggunakan metode Miles dan Huberman di kelas IV SD Negeri 060800 Medan Area. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 6460–6477.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.
- Fajriani, H., Kurniawati, R. N. K., Winangsih, R., & Muldi, A. (2024). Manajemen Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Multidisiplin Teknologi Dan Arsitektur*, 2(1), 434–448.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Government at a Glance 2019*. (2019). OECD. <https://doi.org/10.1787/8ccf5c38-en>
- Juhra, M. A., & Pohan, S. (2024). Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik Klinik Halim Fertility Center Medan Dalam Menjaga Riwayat Pasien Infertilitas. *SEMAR: Jurnal Sosial Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 21–26.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan extreme programming dalam pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. *Penerbit Tahta Media*.
- Prasetyawan, A. D., & Riyanto, B. (2018). MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK. *Transformasi*, 1(34).
- Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(2), 194–212.
- Ramdhana Prasetya, D., Domai, T., & Indah Mindarti, L. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jap*, 2(1), 1151–1158.
- Sabilah, D., Puspanidra, T., & Martha, L. P. (2021). Analisis manajemen komunikasi diskominfostandi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pemkot Bogor (studi kasus aplikasi si badra). *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 5(1), 46–55.
- Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Sosiawan, E. A., & Susilastuti, D. N. (2008). Model manajemen komunikasi front office e-government sebagai media pelayanan publik (studi pada situs pemerintah daerah

kota/kabupaten di yogyakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 92–112.

Young, S. (2007). *Government communication in Australia. Melbourne, Australia: Cambridge.*