

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PEMBUATAN
KARTU TANDA PENCARI KERJA
(Studi Fenomenologi Pada Dinas Koperasi, UKM, Dan
Tenaga Kerja Kota Banjarbaru)**

Risma Dwi Hapsari¹, Risa Dwi Ayuni², M. Ali Wafa³

¹Ilmu Komunikasi, 70101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM 19110009

²Ilmu Komunikasi, 70101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN 1122129001

³Ilmu Komunikasi, 70101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB NIDN 1112016301

E-mail : rismahapsari10@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini pelayanan menjadi hal yang disorot baik dari segi kualitas, kuantitas dan mutu pelayanan. Namun, setiap pelayanan pasti memiliki hambatannya masing-masing dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai strategi komunikasi yang digunakan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja untuk menjalin komunikasi yang efektif dengan pembuat kartu, kemudian terbentuklah pelayanan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Strategi Komunikasi Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja. Penelitian ini mengacu pada Teori Strategi Komunikasi oleh Anwar Arifin yang bertujuan untuk mengetahui perumusan beberapa strategi komunikasi yang digunakan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi fenomenologi. Dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja telah melaksanakan strategi komunikasi sesuai dengan penelitian studi fenomenologi yaitu berdasarkan pengalaman seseorang dalam melayani pembuatan kartu, yaitu: mengenal khalayak atau penerima informasi yang merupakan pembuat kartu tanda pencari kerja, menyusun pesan; berupa informasi mengenai pembuatan kartu tanda pencari kerja, tentang dunia kerja nantinya dan program kerja untuk menunjang keberhasilan, metode yang digunakan yaitu metode *redundancy* dan edukatif, yang terakhir penggunaan media yaitu media sosial instagram, media online website dan media audio telepon.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi; Komunikasi Pelayanan; Kartu Tanda Pencari Kerja; Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru

ABSTRACT

Currently, service is highlighted both in terms of quality, quantity and quality of service. However, every ministry must have its own obstacles in providing services. Therefore, researchers are interested in examining the communication strategies used by job seeker identity card making services to establish effective communication with card makers, then form quality services. The purpose of this study is to determine the Communication Strategy for Job Seeker Identity Card Making Services. This research refers to the Communication Strategy Theory by Anwar Arifin which aims to determine the formulation of several communication strategies used by job seeker identity card making services. This research uses qualitative methods with a phenomenological study type of research. With data collection techniques, namely interviews, documentation and observation. The results showed that the service of making job seeker identity cards has implemented communication strategies in accordance with phenomenological study research, namely based on one's experience in serving card making, namely: knowing the audience or recipient of information who is the maker of job seeker identity cards, compiling messages; in the form of information about making job seeker identity cards, about the world of work later and work programs to support success, The methods used are redundancy and educational methods, the last is the use of media, namely Instagram social media, website online media and telephone audio media.

Keywords: Communication Strategy; Service Communication; Job Seeker Identity Card; Regional Cooperatives, Small and Medium Enterprise, and Manpower Office Of Banjarbaru City

DAFTAR PUSTAKA

- Oktafian, A. 2022. *Strategi Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu*
- Mahin, Mikael. 2020. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja. Fokus, Volume 18, Nomor 2, September 2020.
- Nurjanah N, 2020. Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Menurut Perspektif Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung
- Rijal, Muhammad. 2021. *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia. Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum, ISSN: 1412-1271 (p); 2579-4248 (e).Vol. 21. No. 1. (2021). pp. 33-54
- Tasrif. 2016. *Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Bima Dalam Menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. pp:80-95