Komunikasi Publik Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang Di Era Pandemi Covid 19

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai Sarjana Strata I (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Diajukan Oleh :

Nur Shabrina

07031181722005

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Nur Shabrina
NIM	:	07031181722005
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Palembang, 08 November 1999
Program Studi/Jurusan	:	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	:	Komunikasi Publik Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Dan Penataan Daerah Wilayah I Kota Palembang Di Era Pandemi Covid 19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 17 Desember 2021
Yang membuat pernyataan,

Nur Shabrina
NIM. 07031181722005

HALAMAN PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

Komunikasi Publik Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Dan Penataan Daerah Wilayah I Kota Palembang Di Era Pandemi Covid 19

Oleh :

Nur Shabrina

07031181722005

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	Dr. Zulfikri Suleman, MA NIP. 19590721985031002		
Pembimbing II	Krisna Murti,S.I.Kom., MA NIP. 198807252019031010		

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo,S.IP.,M.Si
NIP. 197905012002121005

iii

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

KOMUNIKASI PUBLIK UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN (UPTB) PENGELOLAAN DAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH I KOTA PALEMBANG DI ERA PANDEMI COVID 19

Skripsi
Oleh:

Nur Shabrina

07031181722005

Telah Dipertahankan di depan Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Pada
Tanggal 29 Desember 2021

Pembimbing:

1. Dr. Zulfikri Suleman, MA
   NIP. 195907201985031002 .....
2. Krisna Murti, S.I.Kom., MA
   NIP. 198807252019031010 .....

Penguji:

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
   NIP. 196012091989122001 .....
2. Farisha Sestri Musdalifah,S.Sos.,MSi
   NIP. 199209132019032015 .....

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Andries Liogardo, S.IP., M.Si
NIP. 19690302002121005

MOTTO

“Jika kamu menjalankan kehidupan, jalani tanpa menghiraukan orang berkata apa, semakin tinggi keberhasilan kamu maka semakin banyak orang yang peduli tentang kehidupan kamu.”

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan rasa puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas rahmat dan izin-Nya sampai saat ini peneliti masih diberikan nikmat kesehatan, kesempatan, dan ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat diberikan kesempatan menyelesaikan skripsi yang berjudul *"*Komunikasi Publik Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan Dan Penataan Daerah Wilayah I Kota Palembang Di Era Pandemi Covid 19*"*.

Konsep skripsi ini ingin peneliti ingin melihat komunikasi publik yang dilakukan diera pandemi, sehingga dirasa penting untuk mengambil judul tersebut. Dalam proses penyusunan skripsi, peneliti banyak mendapatkan dukungan positif dari segi moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hari, peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zulfikri Suleman, MA selaku pembimbing utama
2. Bapak Krisna Murti,S.I.Kom., MA selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberi arahan dan juga motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sampai pada tahap ini.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo,S.IP.,M.Si selaku ketua jurusan program studi ilmu komunikasi
4. Keluarga terdekat, Papa, Mama, Adik, dari peneliti yang sudah menyemangati untuk terus berproses serta memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran dalam pembuatan penelitian ini .
5. Bapak kepala UPTB (Unit Pelaksana Teknis Badan) Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang beserta jajaran staf dan karyawan yang telah membantu untuk memberikan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.
6. Andre yang merupakan teman dekat peneliti selalu mengingatkan peneliti untuk terus fokus dalam mengerjakan sesuatu terutama skripsi.

7. Teman” IKOM saya terutama Natasya, Bryan yang sudah menopang semangat utk terus kuliah sampai akhir.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan dan dukungan penuh kepada penulis yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu. Untuk itu penulis mendoakan semoga kelak Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dalam skripsi ini, peneliti sangat menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan. Peneliti berharap pembaca tak segan memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Demikianlah semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum, wr.wb.

Palembang, 10 Desember 2021

Peneliti

Daftar isi

Kata Pengantar v

Daftar isi vii

Daftar Table x

Daftar Gambar xi

Daftar Bagan xii

BAB I 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 7

1.3. Tujuan Penelitian 7

1.4. Manfaat 7

BAB II 9

2.1. Landasan Teori 9

2.2. Komunikasi 9

2.2.1. Klasifikasi Komunikasi 11

2.2.2. Fungsi Komunikasi 13

2.3. Komunikasi Publik 14

2.4. Publik 15

2.5. Teori Yang Digunakan 15

2.5.1. Komunikasi Satu Arah 15

2.8. Hipotesis Deskriptif 19

2.9. Penelitian Terdahulu 19

BAB III 23

3.1. Desain Penelitian 23

3.2. Definisi Konsep 23
3.2.1. Komunikasi Publik 23
3.2.2. UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang 23
3.3. Fokus Penelitian 24
3.4. Unit Analisis 26
3.5. Informan, Kriteria Informan, Key Informan, Informan Terpilih 26
3.5.1. Kriteria Informan 26
3.5.2. Key Informan 27
3.5.3. Informan Terpilih 27
3.5.4. Informan Pendukung 27
3.6. Data dan Sumber Data 28
3.6.1. Data 28
3.6.2. Sumber Data 28
3.7. Teknik Pengumpulan Data 28
3.8. Teknik Keabsahan Data 29
3.9. Teknik Analisis Data 29
3.10. Lokasi Penelitian 30
BAB IV 31
4.1. Profil Instansi 31
4.2. Visi dan Misi 32
4.2.1. Visi 32
4.2.2. Misi 32
4.3. Struktur Organisasi 34
BAB V 39
5.1. Hasil & Analisis 39
5.2. Komunikator 40
5.2.1. Cara Penyampaian Pesan 40

5.2.2. Menguasai Pesan Yang Disampaikan 43
5.2.3. Mengetahui Situasi 45
5.2.4. Memiliki Pengetahuan Yang Luas 48
5.2.5. Menarik Perhatian *Audiens* 50
5.3. Pesan 53
5.3.1. Jelas 54
5.3.2. Memiliki Makna dan Nilai Yang Konsisten 55
5.3.3. Menarik dan Meyakinkan 56
5.4. Media 61
5.4.1. Digital 61
5.4.2. Massa 64
5.5. Komunikan 68
5.5.1. Ruang Lingkup 69
5.5.2. Kerangka Pengetahuan 71
BAB IV 80
6.1. Kesimpulan 80
6.2. Saran 81
Daftar Pustaka 82
Sumber Buku 82

Daftar Table

Tabel 1.1. 2
Tabel 2.1. 20
Tabel 3.1 24
Tabel 5.1. 51
Tabel 5.2. 58
Tabel 5.3. 67
Tabel 5.4. 73

Daftar Gambar

Gambar 1.1. 2

Gambar 4.1. 31

Gambar 5.1. 42

Gambar 5.2. 42

Gambar 5.3. 44

Gambar 5.4. 44

Gambar 5.5. 46

Gambar 5.6. 46

Gambar 5.7. 47

Gambar 5.8. 49

Gambar 5.9. 50

Gambar 5.10. 54

Gambar 5.11. 56

Gambar 5.12. 57

Gambar 5.13. 62

Gambar 5.14. 62

Gambar 5.15. 63

Gambar 5.16. 65

Gambar 5.17. 65

Gambar 5.18. 66

Gambar 5.19 70

Gambar 5.20 72

Daftar Bagan

Bagan 2.1..... 18
Bagan 4.1..... 35
Bagan 4.2..... 36

ABSTRAK

Komunikasi publik merupakan salah satu komunikasi yang dilakukan kepada khalayak luas untuk memberikan informasi, motivasi, serta mengajak untuk dapat melakukan perubahan menjadi lebih baik. Pada instansi pemerintah yang saat ini melakukan perubahan pada sistem yang ada untuk dapat menciptakan layanan kepada masyarakat dengan baik serta mencapai tujuan yang ingin dicapai. Terlebih diera pandemi dimana memiliki batas dan ruang untuk melakukan komunikasi publik secara langsung, namun pada penelitian ini yang meneliti di instansi Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan dan Pendapatan Wilayah I Kota Palembang menjalankan komunikasi publik secara berkala. Hal ini karena pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan APBD suatu daerah untuk memajukan infrastruktur. Dengan menjalankan komunikasi publik yang dilakukan secara satu arah tanpa mengharapkan timbal balik langsung dari masyarakat dengan harapan dan tujuannya agar kedepannya masyarakat dapat antusias dengan kesadaran sendiri membayar pajak.

Kata Kunci : Komunikasi Publik, Komunikasi Publik Diera Pandemi.

Pembimbing I

Dr. Zulfikri Suleman, MA

NIP. 19590721985031002

Pembimbing II

Krisna Murti,S.I.Kom., MA

NIP. 198807252019031010

Palembang, Desember 2021

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo.S.IP..M.Si

NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

Public communication is one of the communications made to a wide audience to provide information, motivation, and invites to be able to make changes for the better. In government agencies that are currently making changes to the existing system to be able to create good services to the community and achieve the goals to be achieved. Especially in the pandemic era where there are limits and space for direct public communication, but in this study, which examined the Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan dan Pendapatan Wilayah I *Palembang City carried out regular public communications. This is because the payment of motor vehicle tax is a regional budget to promote infrastructure. By carrying out public communication that is carried out in one direction without expecting direct feedback from the community with the hopes and objectives so that in the future people can be enthusiastic about their own awareness of paying taxes.*

Keywords: Public Communication, Public Communication in Pandemic Era.

Advisor I	Advisor II
Dr. Zulfikri Suleman, MA	Krisna Murti,S.I.Kom., MA
NIP. 19590721985031002	NIP. 198807252019031010

Palembang, December 2021

Chairman Of Department Communication,
Faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University

Dr. Andries Lionardo,S.IP.,M.Si

NIP. 197905012002121005

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi publik pemerintahan daerah terkhususnya wilayah Sumatera Selatan sangat meningkat dalam aktivitas penyebaran informasi. Hal ini dikarenakan dalam pengelolaan informasi pihak Humas Pemprov Sumsel sendiri berinovasi untuk melakukan komunikasi terhadap publik. Upaya yang dilakukan Humas Pemprov Sumsel seperti keaktifan dalam pengunggahan informasi terkhususnya pada media sosial. Komunikasi publik terjadi antara pembicara dengan khalayak, biasanya berkaitan dengan isu atau sesuatu yang penting untuk khalyak.

Sehubungan dengan penelitian Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang mencakup dibawah naungan Bapenda (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan) yang termasuk pengawasan dari Pemprov Sumsel. Maka dari itu dalam penelitian ini peniliti mengkaji cakupan wilayah yang lebih spesifik pada komunikasi publik yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang.

Pandemi covid-19 mulai berkembang pada akhir tahun 2019 tepatnya untuk pertama kali di China, kemudian di tahun 2020 awal virus covid-19 mulai berkembang di Indonesia sehingga membuat pemerintah memberikan aturan untuk menjalankan *lockdown*. Hal ini yang menyebabkan kebanyakan orang kehilangan pekerjaan dan pendapatan menurun.

Dikutip dari website *kemenkeu.go.id* bahwa kemiskinan dan pengangguran bertambah pada saat pandemi covid-19. Pertumbuhan ekonomi dimasa pandemi covid-19 mengalami penurunan. Adapun penurunan dari pertumbuhan ekonomi dikarenakan banyaknya pekerja yang dirumahkan oleh perusahaan karena biaya produksi tidak cukup untuk menutupi biaya operasional.

Gambar 1.1.

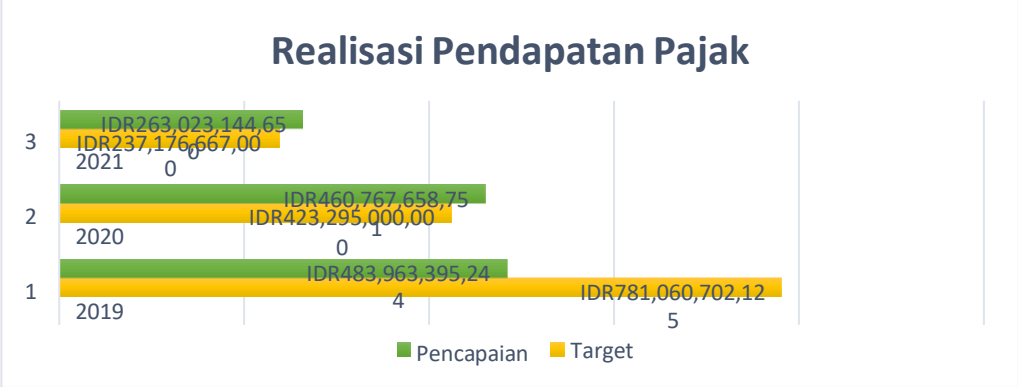
Dampak Pandemi Covid-19 Pada Aspek Kehidupan

(sumber: kemenkeu.go.id)

Dimasa pandemi banyak sekali orang yang terkena dampak mulai dari kehilangan pekerjaan sampai tidak ada penghasilan, hal ini dirasakan baik dari golongan atas maupun bawah. Di Indonesia sendiri sudah banyak orang yang kehilangan pekerjaan akibat terkena dampak dari pandemi ini, tidak hanya kehilangan pekerjaan tetapi juga menurunnya kondisi finansial. Tak hanya itu pandemi covid-19 membuat banyak kegiatan menjadi tertunda baik dari pekerjaan ataupun acara sehingga membuat masyarakat kondisi finansialnya menurun. Virus covid-19 bukan hanya mengurangi jumlah penduduk yang tidak terselamatkan dari virus ini, namun keadaan ekonomi masyarakat juga seperti kehilangan perkejaan dan pemasukan berkurang.

Tabel 1.1.

Realisasi Pendapatan Pajak



(sumber: data realisasi UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang,2021)

Berdasarkan dari data diatas hasil realisasi penerimaan pajak pada tahun 2019 tidak memenuhi target. Upaya yang dilakukan oleh UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang melakukan komunikasi publik untuk mencapai target dari penerimaan pajak daerah adapun hal yang dilakukan seperti melakukan sosialisasi dan pendataan kendaraan yang dilakukan secara berkala, mengingat di tahun 2020 mengalami PSBB dan 2021 Palembang ditetapkan PPKM.

Berdasarkan dari data yang diperoleh target menurun dikarenakan UPTB terbagi menjadi empat wilayah, sehingga menyebabkan target dari penerimaan pajak menurun. Data realisasi penerimaan pajak pada tabel diatas menunjukkan pada tahun 2020 dan 2021 realisasi penerimaan pajak diatas target pajak yang telah ditetapkan.

Alasan penulis memilih judul komunikasi publik UPTB (Unit Pelaksana Teknis Badan) Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang di era pandemi covid-19 dimana Wilayah I merupakan pusat sebagai wadah pembayaran pajak sebelum dibagi perwilayah, karena peneliti ingin mengetahui upaya-upata yang dilakukan oleh UPTB Pendapatan Dan Pengelolaan Daerah Wilayah I Kota Palembang walaupun pada situasi pandemi realisasi target penerimaan pajak.

Dengan membangun dan melakukan komunikasi publik untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor seperti sosialisasi ataupun menggunakan sarana media. Pada masa pandemi covid-19 banyak sekali masyarakat yang secara finansial berkurang pendapatannya. Secara tidak langsung hal ini membuat masyarakat pastinya memenuhi kebutuhan pokok mereka terlebih dahulu. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk memilih judul ini sehingga dapat mengetahui bagaimana komunikasi publik yang dilakukan agar masyarakat tetap taat membayar pajak sesuai dengan kurun waktu atau jatuh tempo pembayar pajak di era pandemi covid-19.

Sebagai warga negara Indonesia yang berlandaskan hukum yaitu Undang-Undang Dasar 1945, warga negara memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Salah satu kewajiban kita sebagai warga negara yang baik adalah taat

untuk membayar pajak. Hal ini disebutkan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang pajak pasal 23 A yang berbunyi “pajak dan pungutuan lainnya bersifat memaksa yang akan digunakan untuk keperluan negara atau menjadi APBN dan APBD”. Berdasarkan pengertiannya pajak sendiri menurut Undang-Undang No. 28 Pasal 1 Tahun 2007 pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang digunakan untuk keperluan negara. Di Indonesia sendiri pajak terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Jenis- jenis pajak sendiri berbagai macam seperti; Pajak penghasilan (Pph), Pajak pertambahan nilai (PPN), Pajak penjualan atas barang mewah, Bea materai, Pajak bumi dan bangunan (kepemilikan, pemanfaatan dan/ atau penguasan atas tanah dan/atau bangunan). Berdasarkan undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah terbagi menjadi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten / Kota (Novikasari, 2021).

Pajak Provinsi terdiri dari; Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permuakaan, dan Pajak Rokok. Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari; Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, dan Pajak Parkir (Novikasari, 2021).

Maka dari itu sebagai warga negara yang baik sudah seharusnya kita taat membayar pajak, namun kendati demikian masih banyak orang yang tidak sadar betapa pentingnya membayar pajak serta masih banyak orang yang tidak mengetahui bagaimana cara untuk melakukan pembayaran pajak. Kemudian kebanyakan orang masih beranggapan membayar pajak memiliki rangkaian proses yang rumit dan lama. Beragam macam upaya dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat betapa penting pembayaran pajak tidak hanya pajak bangunan melainkan pajak kendaraan guna untuk melancarkan dan mengembangkan konstruksi terutama untuk daerah.

Membangun kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sangatlah penting karena pajak merupakan sebuah kewajiban bagi setiap warga negara yang

harus dibayarkan secara berkala sesuai dengan kurun waktu atau sebelum jatuh tempo yang telah ditentukan, besar kemungkinan pendapatan yang dihasilkan dari pajak tersebut dapat dikelola negara untuk memajukan dan meningkatkan fasilitas serta pembangunan baik pusat maupun daerah (APBN dan APBD).

Komunikasi publik sangat diperlukan untuk membangun kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, penyampaian informasi dapat disampaikan melalui komunikasi publik yang dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui media.

Saat ini, dengan adanya pembaharuan sistem pembayaran pajak yang ditujukan agar masyarakat akan menjadi taat membayar pajak. Namun masih banyak masyarakat yang masih tidak paham dan tidak mengetahui persyaratan apa saja serta tata acara atau prosedur pembayaran pajak. Maka dari itu, pihak instansi sendiri sangat menyadari permasalahan tersebut dan sangat mengupayakan memudahkan seluruh prosedur pembayaran pajak sehingga *image* yang telah terbentuk dimasyarakat selama ini dapat berubah dan menjadi taat untuk membayar pajak. Instansi UPTB (Unit Pelaksana Teknis Badan) Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I merupakan instansi yang menjadi wadah untuk pembayaran pajak kendaraan yang berada dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda).

Dimasa pandemi, proses pembayaran pajak terutama pada UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I sendiri menerapkan protokol kesehatan seperti menyediakan cuci tangan, menjaga jarak, dan wajib menggunakan masker. Hal ini merupakan salah satu bentuk dari penerepan protokol kesehatan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh kementerian kesehatan guna memutus rantai penyebaran virus covid-19. Selain penerapan protokol kesehatan UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I menyediakan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Hal ini ditujukkan agar Wajib Pajak (WP) tetap dapat membayar pajak dengan nyaman. Fasilitas khusus tersebut seperti perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil dengan disediakan loket khusus. Tak hanya itu penyediaan penerjemah bahasa isyarat tuna netra dan tuna rungu.

Pada penelitian ini ingin melihat bentuk komunikasi publik yang dilakukan oleh UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I pada masa pandemi Covid-19 apakah terdapat perbedaan pada saat tidak pandemi. Komunikasi publik bertujuan untuk memberikan informasi. Informasi sendiri sangat penting karena dari informasi kita dapat mengetahui dan dapat menjadi sebuah pengetahuan. Sama halnya dalam instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik, komunikasi publik sangat penting untuk diperhatikan secara rinci karena tidak semua publik dapat menyerap informasi secara baik. Dalam proses penyampaian pesan harus memerhatikan poin-poin yang akan disampaikan sehingga informasi dapat diterima dengan baik.

Kendati demikian hal ini yang masih menjadi PR besar bagi pemerintah daerah untuk memberikan informasi kepada publik atau yang sering disebut dengan Wajib Pajak (WP). Seperti yang diketahui komunikasi sendiri sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan mencapai tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga pemerintah dapat membangun komunikasi dengan dasar tujuan menyadarkan masyarakat betapa pentingnya membayar pajak.

Maka dari itu bentuk informasi yang diberikan kepada masyarakat sangat perlu untuk diperhatikan seperti penggunaan media agar masyarakat dapat mengetahui apa yang disampaika oleh pihak instansi. Instansi yang berhubungan dengan publik sangat perlu memperhatikan komunikasi yang baik sehingga dalam proses penyampaian pesan kepada publik sesuai sasaran yang dituju serta tidak menimbulkan miskomunikasi.

Melalui penlitian ini peneliti akan mengkaji lebih dalam mengenai komunikasi publik yang dilakukan oleh UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I dimasa pandemi agar Wajib Pajak (WP) membayar pajak dengan tepat waktu dan tingkat pendapatan daerah yang berasal dari pajak kendaraan bermotor tetap stabil atau tidak mengalami penurunan yang signifikan dimasa pandemi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana komunikasi publik yang dilakukan UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang dimasa pandemi?".

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi publik yang dilakukan dimasa pandemi. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterbukaan informasi publik dimasa pandemi yang ada di instansi UPTB pengelolaan dan pendapatan daerah wilayah I.

1.4. Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini memiliki manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu teoritis dan praktis.

A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai :

1. Untuk dapat memberikan sumbangan dan mengembangkan ilmu komunikasi, selain itu dapat menambah literatur ilmiah yang berkaitan dengan Ilmu Komunikasi khususnya di bidang komunikasi publik, serta dapat memberikan penambahan ilmu mengenai komunikasi publik.
2. Bahan referensi UPTB Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Wilayah I Kota Palembang dalam melakuakan komunikasi kepada masyarakat atau yang disebut sebagai Wajib Pajak (WP).

B. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat ;

1. Untuk Peneliti

Dapat menambah wawasan mengenai komunikasi kepada publik dan dapat mengetahui bagaimana pelayanan dan informasi yang diberikan.

2. Untuk Karyawan

Dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja sehingga dapat memberikan pelayanan serta informasi yang baik kepada Wajib Pajak (WP).

Daftar Pustaka

Sumber Buku

Ardianto, E. (2012). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media .

Ardianto, Elvinaro. (2014). *Metodelogi Penelitian Untuk Public Relation Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Simbiosa Rekatana Media.

Bungin, B. (2006). *Sosiologi Komunikasi.* Jakarta: Prenadamedia Group.

Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasin* . Depok: PT RajaGrafindo Persada .

DR. Elvinaro Ardianto, M., Komala,M.Si, D., & Karlina, M.Si, D. (2012). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosa Rekatana Media.

DR.Elvinaro Ardianto, M. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif.* Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Drs.Jalaludin Rakhmat, M. (2017). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya .

Indrawan, Jerry, & Efriza. (2018). *Komunikasi Politik.* Malang : Intrans Publishing.

Kriyanto, Rachmat. (2006). *Riset Komuniaksi.* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Ruben, B. D., & Stewart, L. (2017). *Komunikasi dan Perilaku Manusia.* Jakarta: Rajawali Pers.

Ruslan, Rosady, (2012). *Media Komunikasi.* Jakarta : Rajawali Pers

Mulyana, D. (2016). *Komunikasi Suatu Pengantar* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Quail, D. M. (2011). *Teori Komunikasi Massa* . Jakarta: Salemba Humanika .

Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan* . Bandung: PT Refika Aditama.

Subiaktio, Henry. (2012). *Komunikasi Politik, Media, dan Demokrasi.* Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.

Sumber Jurnal

Dewi, R. (2019). *Komunikasi Satu Arah Pada Khutbah Jum'at Dalam Meningkatkan Pemahaman Agama Di Masjid An-Nur Kelurahan Waydadi Kecamatan Sukarame.* Retrieved Februari 28, 2021, from http://repository.radenintan.ac.id/10901/1/SKRIPSI%202.pd

Fakhruroji, M., & Tresnawaty, B. (2020). *Strategi Komunikasi Publik Penanganan Covid-19 di Indonesia; Prespektif Sosiologi Komunikasi Massa dan Agama.* Retrieved Maret 1, 2021, from http://digilib.uinsgd.ac.id/30753/1/Strategi%20Komunikasi%20Publik%20Penanganan%20Covid_KTI.pdf

Hadiani, U. A., & Rintonga, M. (2010). *Penerapan Komunikasi Satu Arah Di Media Komunikasi Internal "Hallo Online" PT Telkom Divre II Jakarta.* Retrieved Februari 25, 2021, from https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/view/96/96

Prasetya, A. B. (2018). *Pengembangan Komunikasi Publik Dan Pariwisata Berbasis Internet Pada Website Dinas Pariwisata Pemerintah Kota Malang.* Retrieved Maret 10, 2021, from https://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/view/645/331

Srisadono,Wahyu. 2018. *Komunikasi Publik Calon Gubernur Provinsi Jawa Barat 2018 Dalam Membangun Personal Branding Menggunakan Twitter*. Retrieved April 10,2021, from https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/700/386

Sumber Web

Adimaja, M. (2020, Maret 12). *Covid-19 Indonesia mencapai Seteng.* Retrieved Januari 17, 2021, from https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-51850113

Keuangan, K. (2020, Juni 19). *Langkah Pemulihan Ekonomi Nasional Untuk Menahan Dampak Covid-19.* Retrieved Januari 20, 2021, from https://www.kemenkeu.go.id/media/15444/200619_mk_townhall_internal-kemenkeu.pdf

alsabila, R. (2017). *Sejarah Internet Dunia di Indonesia*. Retrieved September 9, 2019 from https://www.kompasiana.com/sabil_28/59cbe292d0e3ed36662a0362/sejarah-internet-di-dunia-dan-indonesia?page=al