

STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Kecamatan Poncokusumo Kab.Malang)

Taufiq Soeltanto¹, Wiwik Utami², Iwan Pura Tagu Ratu³, Hadiwiyo⁴
^{1,3,4} Program Studi Administrasi Publik
^{1,3,4} Sekolah tinggi Ilmu administrasi Malang
² Fakultas Hukum, Universitas Wisnuwardhana Malang
Email: taufiqsoeltantoms@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi pemerintah pada dasarnya hanyalah kontak antarmanusia yang terjadi di dalam kerangka lembaga pemerintah. Karena proses ini melibatkan pertukaran pesan melalui jaringan formal yang saling bergantung. Persoalan masyarakat Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang yang kurang mendapatkan informasi dari pemerintah menjadi pemicu penelitian ini. Beberapa contoh informasi yang tidak benar antara lain layanan dengan jangka waktu penyelesaian yang tidak jelas, layanan yang tidak interaktif, dan layanan dengan proses layanan yang tidak transparan, baik yang ditampilkan secara terang-terangan pada papan informasi maupun diberikan secara sembunyi-sembunyi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi pemerintah dengan kualitas pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian penulis, Kantor Kecamatan Poncokusumo menggunakan berbagai teknik komunikasi, seperti pemilihan bahasa dan gaya pesan yang tepat, pemilihan media dan saluran yang tepat, serta penyelesaian hambatan komunikasi. Tindakan membela hak dan kepentingan orang lain yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan menggunakan metode, proses, dan taktik tertentu sesuai dengan standar dianggap sebagai bentuk pelayanan publik

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi Pemerintah, Pelayanan, Publik

ABSTRACT

Government communication is essentially just human contact that occurs within the framework of government agencies. Because this process involves the exchange of messages through interdependent formal networks. The problem of the people of Poncokusumo District, Malang Regency who do not receive enough information from the government was the trigger for this research. Some examples of incorrect information include services with unclear completion periods, services that are not interactive, and services with service processes that are not transparent, whether displayed openly on information boards or provided secretly. This research aims to determine the relationship between government communication and the quality of public administration services to the community in Poncokusumo District, Malang Regency. This research uses a qualitative descriptive methodology and collects data through documentation, interviews and observation. Based on the results of the author's research, the Poncokusumo District Office uses various communication techniques, such as choosing the right language and message style, choosing the right media and channels, and resolving communication barriers. The act of defending the rights and interests of other people carried out by an individual or group of people using certain methods, processes and tactics in accordance with standards is considered a form of public service

Keywords: Strategic, Government Communications, Service, public

PENDAHULUAN

Salah satu tantangan besar dalam komunikasi pemerintah adalah bagaimana menyampaikan informasi saat krisis atau isu penting muncul, seperti bencana alam, pandemi, atau ketegangan politik. Komunikasi yang cepat, jelas, dan penuh empati sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan mencegah penyebaran informasi yang salah (misinformasi). Pemerintah bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Komunikasi yang transparan membantu masyarakat memahami kebijakan yang diambil serta alasan di balik keputusan tersebut. Salah satu masalah utama dalam komunikasi pemerintah adalah ketidakjelasan informasi atau kurangnya transparansi dalam penyampaian kebijakan. Jika pemerintah tidak cukup menjelaskan alasan di balik kebijakan atau keputusan tertentu, hal ini dapat menimbulkan kebingungannya masyarakat dan menyebabkan ketidakpercayaan. Masyarakat membutuhkan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan bisa dipertanggungjawabkan.

Terkadang pemerintah mengalami kesulitan dalam mengelola komunikasi secara efektif karena terbatasnya tenaga ahli dalam bidang komunikasi, serta

fasilitas dan infrastruktur yang belum memadai. Tanpa komunikasi yang terorganisir dengan baik, pesan yang disampaikan bisa terpecah-pecah atau tidak sampai kepada sasaran yang tepat. Ketika komunikasi ini terlaksana dengan baik, masyarakat cenderung lebih mendukung kebijakan yang diterapkan. Perkembangan teknologi informasi dan media sosial telah merubah cara pemerintah berkomunikasi dengan publik.

Dulu, komunikasi lebih banyak dilakukan melalui media massa seperti televisi, radio, atau surat kabar. Kini, media sosial dan platform digital memungkinkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga, meningkatkan kecepatan dan keterbukaan informasi. Dalam pengelolaan administrasi publik, pemberian layanan kepada masyarakat semakin penting.

Mengingat bahwa pembangunan layanan publik di Indonesia sering kali mandek dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap berbagai karakteristik kehidupan publik, termasuk bidang sosial, politik, budaya, dan ekonomi, upaya untuk meningkatkan layanan publik menjadi semakin penting sebagai isu kebijakan. Perekonomian dapat mengalami penurunan investasi akibat menurunnya kualitas layanan publik, yang dapat

mengakibatkan PHK di berbagai sektor dan menghambat penciptaan lapangan kerja baru, yang keduanya dapat meningkatkan angka kemiskinan. Dampak lain dari situasi ini adalah meningkatnya risiko sosial

Layanan administrasi publik yang bermutu tinggi sebagian besar dimungkinkan oleh pemerintah. Elemen penting dalam menjamin efektivitas dan efisiensi layanan ini adalah komunikasi pemerintah. Berbagai saluran, termasuk surat kabar, media sosial, situs web resmi, media massa, dan pertemuan langsung, tersedia bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Komunikasi, menurut Maria Ulfa Batoebara (2020), adalah tindakan menyampaikan informasi (pesan, ide, dan pikiran) dari satu orang ke orang lain. Dalam kebanyakan kasus, komunikasi verbal atau komunikasi yang dipahami bersama digunakan untuk berkomunikasi. Orang mungkin masih berkomunikasi dengan bahasa tubuh, seperti isyarat, anggukan, atau bahu, ketika tidak ada bahasa lisan yang diterima bersama.

Komunikasi pemerintah juga berfungsi untuk membangun hubungan positif antara pemerintah dan warga negara. Melalui dialog yang terbuka, pemerintah dapat mendengar aspirasi masyarakat, memahami kebutuhan mereka, serta menanggapi masalah yang

ada. Selain itu Komunikasi pemerintah juga berperan dalam membangun dan mempertahankan citra serta reputasi pemerintah. Bagaimana pemerintah menangani komunikasi publik dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerjanya, apakah mereka merasa puas, kecewa, atau percaya pada pemerintah.

Keterlibatan komunikasi pemerintah dalam peningkatan pelayanan administrasi publik menyoroti beberapa hal berikut: Keberhasilan komunikasi pemerintah dalam menginformasikan kepada masyarakat tentang layanan administrasi publik, bagaimana komunikasi pemerintah dapat memberikan kontribusi terhadap akuntabilitas dan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan administrasi publik, dan seberapa besar keterlibatan dan engagement masyarakat dalam proses komunikasi pemerintah tentang layanan publik.

Pemerintah di mana pun, termasuk Indonesia, dihadapkan pada masalah untuk membuat layanan publik lebih efisien dan mudah diakses dalam menghadapi teknologi digital yang berkembang pesat. Meskipun demikian, ada peluang untuk mengatasi kompleksitas hambatan ini dan meningkatkan standar layanan publik dengan menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan

menerapkan teknik komunikasi pemerintah yang masuk akal. Dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan publik melalui penyediaan layanan yang responsif dan adil, komunikasi pemerintah sangat penting untuk menyampaikan komunikasi terkait pemerintah kepada masyarakat umum

Dengan latar belakang ini, komunikasi pemerintah menjadi salah satu elemen kunci dalam mencapai tujuan pemerintahan yang baik dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan merupakan penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Informan penelitian adalah aparat pemerintah Kabupaten Poncokusumo dan camat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif. Selama penelitian berlangsung, peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi; kemudian mengevaluasi dan menginterpretasikan data; pertama-tama mengumpulkan data tentang

akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan; dan terakhir, merangkum dan menyimpulkan temuannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Pemerintah

Interaksi antara pemerintah dan publik untuk menyediakan informasi yang tersedia secara bebas, transparan, dan mudah dipahami tentang layanan publik dikenal sebagai komunikasi pemerintah, dan hal ini memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan. Mengomunikasikan rincian mengenai protokol, peraturan, dan hak-hak masyarakat merupakan bagian dari hal ini, seperti halnya meminta umpan balik dari masyarakat umum untuk meningkatkan standar perawatan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam penyediaan layanan publik. Sejumlah pakar, termasuk Erliana Hasan (2005), mendefinisikan komunikasi pemerintah sebagai proses mendidik masyarakat tentang ide, program, dan inisiatif dalam upaya memajukan tujuan pemerintah. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tata kelola adalah proses penerapan kebijakan, rencana, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat secara berhasil.

Hal ini memperkuat pernyataan

informan dalam hasil wawancara bahwa: “pak sandy mengatakan: kalau meningkatkan pelayan itu berdasarkan perangkat desa /Kepala Desa menginstruksikan warganya untuk pelaksanaan program sesuai aturan undang-undang yang berlaku di pemerintahan. Kita pemerintah melaksanakan program Pemerintah kita sebagai pelaksana program pemerintah memaksimalkan program pemerintah yang di jalankan oleh pemerintah pusat sehingga kebijakan-kebijakan dari pemerintah pusat masuk ke daerah, kita jalankan poin - poinnya sehingga bisa bantu ekonomi masyarakat sekitar misalnya bimbingan teknologi kita share ke desa desa teruskan ke masyarakat. bimbingan teknologi apa gunanya: misalnya bisa bantu UMKM habis itu terkait dengan pertanian itu kita selalu berusaha memaksimalkan. poinnya adalah saya harap di masyarakat itu ada feedback atau timbal balik kepada pemerintah untuk menyempurnakan program-program pemerintah sehingga ada kesinambungan Antara pemerintah pusat, pemerintah Daerah.” Seperti yang disampaikan Bapak Sandy, dalam rangka peningkatan pelayanan, Kepala Desa atau Pimpinan Desa perlu menyampaikan kepada masyarakatnya untuk menyelesaikan proyek sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Memastikan bahwa kebijakan dan inisiatif yang dikembangkan oleh pemerintah pusat

terlaksana di berbagai daerah merupakan tanggung jawab pemerintah.

Strategi Komunikasi Pemerintah

Pemerintah harus menyampaikan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat. Selain itu Pemerintah harus menggunakan saluran komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pemerintah harus memastikan bahwa semua kelompok masyarakat dapat menerima informasi yang disampaikan.

Komunikasi yang Berkelanjutan: Pemerintah harus memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan dapat berkelanjutan dan tidak hanya dilakukan sekali saja.

Saluran Komunikasi Pemerintah

Pemerintah dapat menggunakan media massa seperti televisi, radio, dan koran untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pemerintah dapat menggunakan sosial media seperti Facebook, Twitter, dan Instagram untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pemerintah dapat menggunakan situs web untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pemerintah dapat menggunakan acara publik seperti konferensi, seminar, dan

pertemuan masyarakat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Taktik Komunikasi Pemerintah

Adapun taktik komunikasi pemerintah seperti.

Menggunakan Bahasa yang Sederhana: Pemerintah harus menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Menggunakan Visualisasi: Pemerintah dapat menggunakan visualisasi seperti gambar, grafik, dan video untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Menggunakan Cerita: Pemerintah dapat menggunakan cerita untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan membuat informasi tersebut lebih menarik dan mudah diingat. Menggunakan Influencer: Pemerintah dapat menggunakan influencer untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan membuat informasi tersebut lebih kredibel dan dipercaya.

PENUTUP

Dari hasil analisis dan pembahasan terlihat bahwa komunikasi pemerintah sangat penting dalam peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Poncokusumo dalam beberapa hal. Yang terpenting, komunikasi yang terbuka antara masyarakat dan

pemerintah sangat penting untuk memberikan informasi tentang pelayanan publik yang diberikan dan meminta masukan dari masyarakat. Hal ini merupakan salah satu contoh komunikasi pemerintah yang sejalan dengan pesan

KESIMPULAN

Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran pesan antara unit-unit dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Komunikasi organisasi dapat dilakukan secara formal maupun informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi, sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial.

Dari hasil analisis dan pembahasan terlihat bahwa komunikasi pemerintah sangat penting dalam peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Poncokusumo dalam beberapa hal. Yang terpenting, komunikasi yang terbuka antara masyarakat dan pemerintah sangat penting untuk memberikan informasi tentang pelayanan publik yang diberikan dan meminta masukan dari masyarakat. Hal ini merupakan salah satu contoh komunikasi pemerintah

SARAN

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaridzi, M. S. (2021). *Komunikasi Pemerintahan Kelurahan Pasteur Dalam Sosialisasi Program Kang Pisman Di Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Univeristas Komputer Indonesia).
- Batoebara, M. U. (2020). Corona, komunikasi pemerintah jadi kacau. *Network Media*, 3(1), 88-94.
- Dewi, N. K. A. S. (2023). *Pengaruh Komunikasi, Pengalaman Kerja Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Karangasem* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Dewi, N. K. A. S. (2023). *Pengaruh Komunikasi, Pengalaman Kerja Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Karangasem* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Endarwanto, P. (2019). *Jenis dan Makna Corak Ukiran Pada Tongkonan Buntu di Kecamatan sangalla selatan kabupaten tana toraja* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Fauzi, N. F., Supena, H., & Hidayat, E. S. (2022). Implementasi Program Odf (Open Defecation Free) Oleh Pemerintah Desa Purwasari Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis Tahun 2020.
- Habibullah, A., Pratiwi, D. D., Sari, E. E., Putra, F. D., & Novanto, T. D. (2022). Komunikasi Pemerintahan Dalam Menyebaran Informasi Protokol Kesehatan Covid-19 Kepada Masyarakat Kota Tegal. *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 6(1), 54-60
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. *Semarang: Widya Karya*, 323.
- Koapaha, A. P., Warouw, D., & Rembang, M. (2018). Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat (Studi pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget). *Acta Diurna Komunikasi*, 7(3).
- Legarano, G. T. C., Pasoreh, Y., & Rembang, M. (2020). Peran Komunikasi Pemerintahan Dalam Menyampaikan Informasi Tentang Add (Alokasi Dana Desa) Di Desa Mariri Satu Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(3).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Manik, R. V. (2022). Analisis Kajian Stilistika Pada Novel Harap Wujud Rindu Yang Selalu Menyapa Karya

- Elda Rina.
Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- Mandacan, R. (2024). *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi E-Ktp Kepada Masyarakat Di Kalurahan Sardonoarjo* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa Stpmd" Apmd").
- NOMOR, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 63/KEP/M. Pan, 2003, 7.2: 003.
- Retnowati, Y. (2022). *Antara broken home dan konsumerisme*. Guepedia.
- Rajab, Muhammad. "Dakwah dan tantangannya dalam media teknologi komunikasi." *Jurnal Dakwah Tabligh* 15.1 (2014): 69-90.
- Rondonuwu, J., Kawengian, D. D., & Himpong, M. D. (2020). Peran Komunikasi Pemerintahan Dalam Menyosialisasi Prosedur Tetap (Protap) Kesehatan Pandemi Covid-19 Di Masyarakat Dumoga Timur. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4).
- Rio Agustian Wiranata, Mutia Evi Kristhy 2022.jurnal komunikasi.
- Syahdan Maulana, S. (2021). *Peran Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).