Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan
https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp
ISSN: 2775-0590 (*online*) ISSN: 2665-3856 (*Print*)
Vol. 6 No. 1 2024
Hal. 18 - 23

PERAN EFEKTIF KOMUNIKATOR DALAM PELAYANAN PUBLIK

Safitri[1], Geovani Meiwanda[2]
Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau[12]
Email: safitri0521@student.unri.ac.id

Abstract

Community communication is very important in realizing quality public services. However, there are still many people who do not realize the important role of communication in conveying their opinions as citizens. This study aims to understand the role of communicators in public service through reference studies from reliable sources. The results of the study show that every citizen must understand the situation and conditions in public services and be able to express their problems by communicating well without discrimination against local governments. Unfortunately, public communication in public services is still not optimal due to the lack of responsiveness of the government towards people's aspirations, so that people become passive in communicating with the government. Therefore, support and cooperation between the community and the government are needed to create quality public services

Keywords: *Communication, Public Service, Quality*

Abstrak

Komunikasi masyarakat sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, masih banyak masyarakat yang tidak menyadari pentingnya peran komunikasi dalam menyampaikan pendapat mereka sebagai warga negara. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran komunikator dalam pelayanan publik melalui studi referensi dari sumber-sumber terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap warga negara harus memahami situasi dan kondisi dalam pelayanan publik serta dapat mengungkapkan permasalahan mereka dengan berkomunikasi secara baik tanpa diskriminasi terhadap pemerintah daerah. Sayangnya, komunikasi masyarakat dalam pelayanan publik masih belum optimal karena kurangnya responsifitas pemerintah terhadap aspirasi masyarakat, sehingga masyarakat menjadi pasif dalam berkomunikasi dengan pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan kerja sama antara masyarakat dan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Kata kunci: Komunikasi, Pelayanan Publik, Berkualitas

PENDAHULUAN

Manusia secara alami senang berinteraksi dengan orang lain dan berkomunikasi satu sama lain. Dalam komunikasi, manusia membutuhkan kehadiran orang lain atau kelompok untuk berinteraksi. Di dalam kelompok atau

organisasi, terdapat bentuk dan sistem kepemimpinan yang memengaruhi hubungan dan aktivitas komunikasi. Dalam kegiatan komunikasi di organisasi, penting untuk terjadi komunikasi dua arah atau timbal balik antara pihak-pihak yang terlibat sebagai indikator komunikasi yang efektif. Dengan kata lain, komunikasi yang baik dalam organisasi adalah ketika semua pihak terlibat dapat saling berkomunikasi dan berinteraksi secara aktif dan terbuka.

Dalam pelayanan publik, kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain adalah aspek penting. Komunikasi menjadi hal yang paling umum dilakukan saat memberikan layanan. Kualitas layanan sering kali dinilai dari cara petugas berkomunikasi dengan pelanggan. Setiap petugas pemberi layanan perlu memiliki dan menguasai keterampilan komunikasi dengan baik. Pelayanan publik adalah penyediaan jasa yang dilakukan oleh organisasi, seperti perusahaan, pemerintah, atau swasta, kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Komunikasi yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja para pelaku komunikasi. Dalam pelayanan publik, kinerja seseorang dapat dinilai berdasarkan standar kinerja atau standar performa yang ditetapkan. Menurut Mitchel yang dikutip oleh Sedarmayanti dalam bukunya "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja"(2001:51) terdapat beberapa aspek yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Dengan kata lain, komunikasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam menilai kinerja seseorang dalam pelayanan publik. Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan dan fokus penting dalam era otonomi daerah, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik mencakup semua kegiatan atau rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk, baik itu dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Dengan kata lain, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kebutuhan masyarakat secara adil dan merata sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pengukuran kinerja pemerintah dan pelaksanaan tugas melalui birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik dianggap penting oleh semua faktor dalam good governance. Komunikasi memainkan peran kunci dalam keberhasilan pelayanan publik. Unit pelayanan instansi pemerintah perlu melakukan upaya dalam menyusun standar pelayanan untuk mendorong terciptanya standar komunikasi yang baik di setiap unit pelayanan. Kegagalan dalam komunikasi pelayanan publik dapat mengganggu aliran informasi dan berdampak pada kualitas pelayanan yang rendah. Hal ini juga dapat mengurangi kepercayaan publik dan mengurangi perhatian masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah.

Komunikasi pelayanan publik seharusnya tidak dilakukan hanya sewaktu-waktu saja akan tetapi harus di lakukan sepanjang masa seiring berjalannya waktu. Komunikasi masyarakat harus dilaksanakan secara profesional salah satunya memiliki kemampuan komunikator dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan pada pelayanan publik,elemen dalam masyarakat harus di manfaatkan secara Baik, akan tetapi merupakan kenyataan yang harus diwujudkan dalam kehidupan bermasyarakat. Sehingga komunikasi dalam pelayanan publik itu bukan hanya pencitraan saja,namun harus bisa memenuhi tuntutan zaman agar tecapainya pelayanan yang berkualitas dan lebih baik lagi dari masa ke masa. Jadi, didalam suatu pemerintahan memerlukan adanya suatu komunikasi yang baik dengan masyarakat umum untuk tercapainya tujuan pemerintahan terhadap masyarakat secara demokratif tanpa adanya konflik agar

terjalinnya hubungan yang harmonis antar pemerintah daerah dan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisa astikel yang berkaitan dengan Peran Efektif Komunikator Dalam Pelayanan Publik. Bagaimana para aktor dalam melaksanakan pelayanan publik baik di bidang swasta maupun pemerintahan, apakah mereka sudah melaksanakan dengan baik atau malah sebaliknya dengan adanya komunimasi yang dilakukan antar sesame aktor dalam melaksanakan atau menjalankan oelayanan public tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode studi literatur. Studi literatur merupakan serangkaian kegiatan atau proses yang mana data-data diperoleh dari Pustaka, membaca, mencatat dan mengolah bahan penelitian. Studi literatur dapat dimaknai sebagai penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan teknik mengumpulkan referensi bacaan seperti sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian, yang bertujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan penelitian serta mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan (Daniel dan Warsiah 2009:80). Studi literature adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menyelesaikan sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain studi literature ini juga sangat familiar dengan sebutan studi pustaka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa astikel yang berkaitan dengan Peran Efektif Komunikator Dalam Pelayanan Publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Indonesia, pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara, baik itu dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Konsep pelayanan publik sudah ada sejak zaman kolonial di Indonesia, namun dalam perkembangan feodalisme pada birokrasi kolonial, terjadi ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana pelayanan lebih ditujukan kepada orang-orang yang memiliki pangkat atau jabatan, bukan kepada masyarakat secara luas.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945, negara memiliki amanat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai kesejahteraan yang merata. Untuk mewujudkan hal ini, pemerintah harus bertindak adil dan tanpa diskriminasi dalam pelayanan publik. Efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas akan dinilai oleh masyarakat. Dalam pelayanan publik, penting untuk menekankan kesamaan pemahaman mengenai pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik, serta ruang lingkup dan sistem pelayanan terpadu. Pemerintah pusat dan daerah memiliki pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang harus diimplementasikan di setiap instansi pelayanan public.

Menurut pandangan Shannon & Weaver dan Aristoteles, komunikasi memiliki sifat memengaruhi dan persuasif. Saluran komunikasi adalah penghubung informasi dari komunikator kepada komunikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun, seringkali terjadi hambatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, yang mengakibatkan miskomunikasi antarindividu atau antar masyarakat.

Menurut Direktur Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik (Dirjen IKP), kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah masih tinggi saat ini. Namun, komunikasi publik perlu ditingkatkan

melalui narasi tunggal bersama masyarakat dan pemerintah. Komunikasi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, dan ketidakmampuan pemerintah dalam berkomunikasi dengan masyarakat perlu segera ditangani dengan adanya komunikator yang baik.

Komunikator berperan dalam menyampaikan pesan, memberikan respon dan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dalam suatu komunikasi. Komunikator tidak hanya terdiri dari perwakilan pemerintah, tetapi juga perwakilan masyarakat yang menjadi jembatan aspirasi dan keluhan masyarakat kepada pemerintah. Kemampuan komunikator dalam menjelaskan gagasan dan aspirasi harus didukung dengan wawasan yang luas dan akses informasi yang terkait dengan pemerintahan. Meskipun seringkali dianggap rendah oleh pemimpin bangsa, peran komunikator dari perwakilan masyarakat sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan demonstrasi yang dapat merugikan.

Sebagai komunikator dari perwakilan masyarakat, penting untuk mentransmisikan konsep secara efektif kepada orang lain, memilih waktu yang tepat, dan menciptakan dampak sesuai harapan masyarakat.

Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, sehingga mereka menginginkan adanya tolak ukur kinerja pemerintah dalam hal pelayanan publik. Masyarakat juga dapat menjadi komunikator yang menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut. Persuasi adalah salah satu peran penting dari komunikator dalam mempengaruhi komunikan, mengubah prilaku, menggunakan keterampilan komunikasi, dan merumuskan argumen atau tindakan.

Dalam komunikasi pelayanan publik, penting bagi aparatur pemerintah untuk bertindak sebagai komunikator yang empatik. Mereka harus menghilangkan kesan sebagai "pemerintah" saat berinteraksi dengan publik. Aparatur berperan sebagai sumber pesan dan mengambil inisiatif untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Mereka harus mampu mengembangkan diri sebagai penyebar pesan, memilih media komunikasi, memanipulasi pesan, menganalisis audiens/publik, dan menyampaikan pesan yang dapat mempengaruhi warga masyarakat. Tujuan akhirnya adalah agar warga negara merasa diperlakukan sebagai warga negara yang dihormati, bukan sekadar pelanggan atau klien.

Berbagai keluhan yang sering timbul terhadap pelayanan aparatur pemerintah dipengaruhi oleh banyak faktor dan indikator, salah satunya adalah kualitas aparatur itu sendiri. Kualitas aparatur dapat dilihat dari tingkat pendidikan formal, pendidikan nonformal, pengalaman, serta pelatihan yang telah diikuti.

Dengan demikian, melalui komunikasi yang empatik dan peningkatan kualitas aparatur, diharapkan pelayanan publik dapat lebih baik dan masyarakat merasa dihargai serta diperlakukan sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan yang baik

Di sisi lain, pemerintah perlu memeriksa masalah dan saran dari masyarakat terkait sistem pelayanan publik. Masyarakat seharusnya memiliki keinginan kuat dan keterbukaan dalam menyampaikan keluhan dan masalah yang terjadi dalam pelayanan publik, dan pemerintah harus bersikap adil dan tidak memihak kepada golongan tertentu agar terhindar dari konflik sosial.

Kesejahteraan masyarakat dapat dicapai melalui pelayanan publik yang efektif. Untuk mencapai efektivitas dalam sistem pelayanan publik, masyarakat perlu menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pemerintah, sehingga keluhan dan masalah terkait pelayanan publik dapat berkurang secara bertahap. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah hal yang wajar karena responsif pemerintah

yang kurang dalam menanggapi aspirasi masyarakat. Masyarakat juga harus berperan dalam menentukan kebijakan karena memiliki hak kebebasan berpendapat untuk mencapai tujuan bersama.

Seorang komunikator perlu memperhatikan beberapa hal penting, seperti:

1. Etos komunikator: Etos mencakup nilai-nilai diri komunikator yang mencakup pemahaman, perasaan, dan upaya yang berkaitan dengan komunikasi. Untuk mencapai komunikasi yang efektif, komunikator perlu membangun situasi komunikatif yang melibatkan etos yang sama antara semua pihak yang terlibat.
2. Kesiapan: Komunikator perlu mempersiapkan diri dengan baik, termasuk mempersiapkan materi pembahasan, untuk menghasilkan gaya komunikasi yang meyakinkan.
3. Kesungguhan: Kesungguhan komunikator dalam menyampaikan pesan akan menciptakan kepercayaan komunikan terhadap apa yang disampaikan.
4. Ketulusan: Komunikator yang terampil mampu menunjukkan ketulusan dalam komunikasinya, menghindari kesan palsu dalam pikiran komunikan.
5. Kepercayaan: Kepercayaan muncul saat komunikator memiliki penguasaan diri dan situasi dengan baik sebelum memancarkan kepastian.
6. Ketenangan: Sikap tenang yang ditunjukkan oleh komunikator akan memberikan kesan kepada komunikan bahwa komunikator berpengalaman dan menguasai persoalan yang disampaikan.
7. Keramahan: Keramahan bukan berarti kelemahan, tetapi merupakan ekspresi sikap etis dalam berkomunikasi.
8. Kesederhanaan: Kesederhanaan menunjukkan keaslian dan kemurnian sikap komunikator.

Dalam komunikasi, memperhatikan hal-hal ini dapat membantu komunikator menciptakan hubungan yang baik dengan komunikan dan menyampaikan pesan secara efektif.

Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Tangible (terlihat/berwujud): Meliputi penampilan fisik saat memberikan pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses komunikasi dan informasi.
2. Reliability (kehandalan): Menyangkut kemampuan dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan metode pelayanan, pengoperasian peralatan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah.
3. Responsiveness (ketanggapan): Melibatkan respons cepat terhadap masalah yang dihadapi, kecepatan dalam menanggapi permasalahan, dan proses pelayanan yang cepat.
4. Assurance (kepastian): Mencakup keterbukaan prosedur pelayanan, jaminan waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati: Melibatkan perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, keinginan untuk memahami permasalahan yang terjadi.

Sebagai komunikator yang baik, penting untuk memperhatikan hal-hal berikut:

- Menyusun isi pesan dengan baik agar mudah dipahami oleh penerima.
- Memilih media yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada penerima.
- Mengantisipasi gangguan yang mungkin terjadi dalam proses pengiriman pesan.

- Memberikan tanggapan terhadap umpan balik (feedback) yang diberikan oleh penerima.

Dengan memahami dan menerapkan hal-hal ini, seorang komunikator dapat menjadi lebih efektif dalam menyampaikan pesan kepada penerima.

KESIMPULAN

Pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan memiliki tujuan memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara. Pada masa kolonial, terjadi ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana pelayanan lebih mengutamakan orang berpangkat atau berjabatan. Pemerintah memiliki amanat dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adil dan tanpa diskriminasi dalam pelayanan publik. Efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dinilai oleh masyarakat. Komunikasi memiliki sifat memengaruhi dan persuasif. Terkadang terjadi hambatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, yang dapat mengakibatkan miskomunikasi dan kesalahpahaman. Komunikator, baik dari perwakilan pemerintah maupun perwakilan masyarakat, berperan penting dalam menyampaikan pesan, menjawab pertanyaan, dan menjadi jembatan aspirasi dan keluhan masyarakat kepada pemerintah. Kemampuan komunikator dalam menjelaskan gagasan dan aspirasi harus didukung dengan wawasan yang luas dan akses informasi yang terkait dengan pemerintahan. Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, dan mereka juga dapat menjadi komunikator yang menyampaikan aspirasi kepada pemerintah. Persuasi memainkan peran penting dalam mempengaruhi komunikan dan mengubah perilaku. Dalam komunikasi pelayanan publik, aparatur pemerintah perlu bertindak sebagai komunikator yang empatik dan menghilangkan kesan sebagai "pemerintah" saat berinteraksi dengan publik. Kualitas aparatur pemerintah juga mempengaruhi keluhan yang sering timbul terhadap pelayanan. Untuk mencapai efektivitas dalam sistem pelayanan publik, masyarakat perlu menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pemerintah dan memiliki keinginan kuat serta keterbukaan dalam menyampaikan keluhan dan masalah terkait pelayanan publik. Seorang komunikator perlu memperhatikan etos, kesiapan, kesungguhan, ketulusan, kepercayaan, ketenangan, keramahan, dan kesederhanaan dalam berkomunikasi. Kualitas pelayanan publik memiliki lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati. Sebagai komunikator yang baik, penting untuk menyusun isi pesan dengan baik, memilih media yang tepat, mengantisipasi gangguan, dan memberikan tanggapan terhadap umpan balik yang diberikan. Dengan memahami dan menerapkan hal-hal tersebut, seorang komunikator dapat menjadi lebih efektif dalam menyampaikan pesan kepada penerima

DAFTAR PUSTAKA

Amer, M. Lia, M. Ummu, F. Aulia, A & Iman, S. (2022). “Peran Komunikasi Masyarakat Terhadap Pemerintah Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas.” 6(2):2809–16.

Aprilia, I., S. (2022). “Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Communication* 13(1):70. doi: 10.36080/comm.v13i1.1576.

Handayani, W., E. (2021). “Pentingnya Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Koran Kaltara* (January).

Saleh, A., W. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik*.