

**PERANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT  
(STUDI PADA PEMERINTAH KELURAHAN BENGKOL KECAMATAN MAPANGET)**

oleh :

**Adjeng Putri Koapaha**

**Desie Warouw**

**Max Rembang**

**Email : adjengpkoapaha@gmail.com**

**Abstrak**

Penelitian ini dengan judul peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengambil lokasi penelitian di kelurahan bengkol kecamatan Mapanget Kota Manado, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif mendapatkan hasil penelitian bahwa : Peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan bengkol kecamatan mapanget kota Manado belum terlalu baik, hal ini dikarenakan pemerintah belum memanfaatkan secara optimal proses dan bentuk komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Sehingga seringkali masih terkesan lambat dalam pelayanan administrasi. Proses pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat belum terlalu optimal, dikarenakan pegawai pemerintahan masih kurang komunikatif dan cenderung lambat dalam memberikan informasi tentang syarat serta prosedur dalam pengurusan administrasi, sementara masyarakat masih banyak yang belum mengetahui secara baik tentang syarat dan prosedur tersebut. Bentuk komunikasi pemerintah kelurahan bengkol dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah masih lebih banyak menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal, yaitu dengan memberikan informasi langsung kepada masyarakat antara lain syarat dan prosedur pengurusan administrasi di kelurahan. Bentuk komunikasi kelompok melalui organisasi kemasyarakatan, LSM dan moment hari raya besar umat beragama digunakan juga oleh pemerintah kelurahan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang syarat dan prosedur pengurusan administrasi. Saluran atau media yang digunakan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, masih terbatas pada informasi secara langsung bertatap muka, kemudian melalui baliho yang ada di kelurahan, disamping itu juga sudah ada beberapa pemerintan kelurahan yang memanfaatkan media sosial pribadi mereka untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum. Pemerintah kelurahan bengkol belum memanfaatkan website desa, media sosial kelurahan serta belum memperbanyak saluran informasi seperti baliho yang ditempatkan di tempat strategis dalam memberikan informasi tentang pelayanan administrasi kepada masyarakat.

**kata kunci : Peranan, Komunikasi Pemerintah, Pelayanan, Masyarakat,**

## **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan sehari-hari sebagai masyarakat pada umumnya, kita sering kali berhadapan dengan apa yang namanya pelayanan publik dimana kebutuhan kita harusnya dilayani dengan baik, namun kadang kita kecewa dengan hal tersebut. Pelayanan publik sering kali hanya menjadi sebuah rutinitas kerja para pegawai yang seharusnya melayani dengan baik demi kepentingan semua unsur, golongan maupun komunitas masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tentunya setiap masyarakat sangat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, dari siapa saja berkaitan dengan kebutuhan mereka, baik itu kebutuhan akan barang, jasa, maupun kebutuhan pelayanan administratif.

Permasalahan tentang pelayanan yang kurang baik bagi masyarakat, sering kali kita temukan pada pelayanan di kantor pemerintah, ada juga di perusahaan swasta. Hal ini tentunya sangat bertolak belakang dengan komitmen pemerintah saat ini di era Presiden Joko Widodo, untuk meningkatkan pelayanan public

khususnya oleh instansi pemerintah, baik dari pusat sampai ke daerah.

Seringkali kita mendengar, ataupun membaca di media massa maupun media baru saat ini, tentang baik ataupun buruknya pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, ataupun perusahaan yang ada di negara Indonesia. Berkaitan dengan pelayanan yang baik tentunya tidak menjadi permasalahan serius bagi instansi atau perusahaan tersebut. Namun akan sangat bermasalah apabila pelayanan yang di dapatkan oleh masyarakat umum adalah sangat tidak baik atau buruk. Pasti akan bermasalah cukup besar akan keberadaan instansi atau perusahaan tersebut.

Pada kesempatan ini saya akan lebih memfokuskan kepada bentuk pelayanan public yang dilakukan oleh instansi pemerintah, yang selama ini masih sering terdengar pendapat-pendapat kurang puas dari masyarakat umum. Mulai dari pelayanan mengenai kesehatan, pelayanan E-KTP dan masih banyak lagi, dalam kapasitas nasional. Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan permasalahan yang sering terjadi pada tingkat kelurahan, dimana seringkali ditemukan kurangnya optimalnya pelayanan dari pegawai atau staff kelurahan berkaitan dengan berbagai macam pelayanan.

Pada intinya seringkali ditemukan pelayanan yang sangat tidak memuaskan mulai dari keterlambatan pelayanan, lamanya antrian dan juga pungutan liar yang sering terjadi di kantor kelurahan, termasuk susahnyanya bertemu dengan kepala kelurahan apabila ada keperluan dari masyarakat setempat.

Permasalahan tersebut juga tentunya bisa saja terjadi pada kantor kelurahan khususnya yang ada di kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget Kota Manado. Dari beberapa informasi yang peneliti himpun pada masyarakat setempat, mendapatkan bahwa, masih seringnya terjadi keterlambatan pelayanan pada kantor kelurahan tersebut. Antara lain adalah pengurusan KTP, pengurusan surat tanah, akte kelahiran maupun akte nikah.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, mendapatkan beberapa informasi langsung dari masyarakat, yang mengalami permasalahan pelayanan yang ada di kantor kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget, misalnya bapak HP, mengalami permasalahan berkaitan dengan lamanya pelayanan pengurusan surat keterangan usaha, yang sampai saat ini sudah hampir 2 minggu belum selesai, menurutnya, berdasarkan pernyataan bahwa belum ditandatangani oleh Bapak Lurah, tinggal menunggu di tanda tangani. Begitu juga dengan informasi dari Ibu NS, menjelaskan berkaitan dengan pengurusan Sertifikat Tanah, sampai saat ini sertifikatnya belum selesai. Selain itu juga banyak masyarakat yang mengeluh tentang cara berkomunikasi pegawai atau staff kelurahan, yang sering kali kurang komunikatif dalam memberikan informasi pelayanan. Beberapa permasalahan ini tentunya perlu mendapat perhatian dari pihak pemerintah kelurahan, karena akan sangat mempengaruhi kualitas

pelayanan dari pemerintah tersebut terhadap masyarakat.

Berdasarkan beberapa permasalahan pelayanan tersebut maka peneliti tertarik untuk mendalami masalah tersebut melalui penelitian yang berkaitan dengan peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget.

Salah satu indikator yang sering kali terlupakan dalam permasalahan pelayanan public, adalah peranan komunikasi dari pemerintah tersebut. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang sangat berpengaruh pada proses pelayanan public yang baik. Dimana dengan proses komunikasi yang tepat, isi pesan yang baik, kemudian menggunakan pendekatan atau bentuk komunikasi serta saluran atau media yang tepat, tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan menjadi lebih baik. pada indikasi permasalahan berkaitan dengan kurang baiknya peranan komunikasi pemerintah kelurahan dalam pelayanan pada masyarakat, bisa saja terjadi karena, kurangnya informasi tentang aturan atau program yang sedang di jalankan, misalnya prosedur pengurusan KTP, akta kelahiran dan lain-lain. Ataupun sering kali tutur kata serta Bahasa yang kasar dari pegawai pemerintahan dalam melayani masyarakat. Hal ini tentunya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan public khususnya pada kantor kalurahan. Berdasarkan permasalahan tersebut, saya ingin meneliti lebih dalam lagi tentang bagaimana peranan komunikasi

pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ada di kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget.

### **KONSEP KOMUNIKASI**

Secara etimologis pengertian komunikasi adalah: “Komunikasi berasal dari bahasa latin; *communicatio* yang artinya; pergaulan, peran serta, kerjasama, yang bersumber dari istilah; *communis* yang artinya; sama makna”(onnong, u. Effendy, 1986 : 60). Jadi pengertian komunikasi dari aspek etimologis seperti yang dikemukakan ahli tersebut adalah; pergaulan, peran serta, kerjasama, yang juga mempunyai pengertian; sama-makna terhadap simbol yang digunakan.

Istilah Komunikasi menurut pendapat yang dikemukakan Arifin Anwar, (1992 : 19-20) tentang pengertian secara etimologis dari komunikasi adalah: “Istilah komunikasi itu sendiri terkandung makna bersama-sama (*common*, *commonness* dalam bahasa Inggris), istilah komunikasi dalam bahasa Indonesia dan dalam bahasa Inggris itu berasal dari bahasa Latin, yakni: *communicatio*, yang berarti: pemberitahuan, pemberi bagian (dalam sesuatu) pertukaran, di mana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya, ikut bagian. Kalau kata kerjanya; *communicare*, artinya: berdialog atau bermusyawarah.” Jadi pengertian komunikasi dari aspek etimologis seperti yang dikemukakan ahli tersebut adalah: pemberitahuan,

pemberi bagian, pertukaran, berdialog atau bermusyawarah.

Kemudian batasan atau definisi-definisi tentang komunikasi seperti yang dikemukakan Albigh sebagaimana yang dikutip Teguh Meinanda, (1981 : 8) adalah:

“Komunikasi adalah proses penyampaian pendapat, pemikiran dan perasaan seseorang atau sekelompok orang kepada orang lain.”

Dari keseluruhan definisi tentang komunikasi yang dikemukakan dapatlah disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, pikiran dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol yang dapat dipahami dengan tujuan untuk mempengaruhi atau merubah sikapnya. Jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses pengoperan gagasan, pendapat atau pemikiran dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol yang dapat dipahami bersama.

### **TUJUAN KOMUNIKASI**

Tujuan komunikasi pada umumnya adalah untuk mempengaruhi, membentuk pendapat atau merubah perilaku komunikan. pendapat yang dikemukakan Widjaja, (1986 : 10 – 11) adalah sebagai berikut:“a. Supaya pesan komunikasi atau informasi yang kita sampaikan dapat dimengerti. b. Memahami orang lain. c. Supaya gagasan kita dapat diterima orang lain. d. menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.”

Sedangkan, yang dikemukakan Liliweri, (1991 : 8) bahwa tujuan komunikasi adalah:“a. Social Change

(perubahan sosial) b. Attude Change (perubahan sikap) c. Opinion Change (perubahan pendapat) d. Behavior Change (perubahan tingkah laku)” Dengan demikian dapatlah disimpulkan atau dirangkum bahwa tujuan komunikasi adalah memberikan pemahaman, dukungan gagasan dan berusaha untuk membentuk dan mempengaruhi komunikasi agar supaya bertindak sesuai dengan isi pesan komunikasi yang disampaikan komunikator. Tujuan komunikasi juga sering disimpulkan adalah untuk mencapai kesepahaman bersama antara komunikator dan komunikan.

## **PEMERINTAH**

Konsep Pemerintah Desa adalah Menurut Zakaria dalam Wahjudin Sumpeno (2011 : 3) menyatakan bahwa desa adalah sekumpulan manusia yang hidup bersama atau suatu wilayah, yang memiliki suatu organisasi pemerint-tahan dengan serangkaian peraturan-peraturan yang dite-tapkan sendiri, serta berada di bawah pimpinan desa yang dipilih dan ditetapkan sendiri. Sedangkan pemerintahan desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, Pasal 6 menyebutkan bahwa Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah Desa dan Badan Permus-yawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat se-tempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah dan pemerintahan mempunyai pengertian yang berbeda. Haryanto (1997:2-3) menguraikan bahwa pemerintah dalam arti luas adalah “semua organ-organ, badan-badan, atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan negara atau aparatur negara yang menjalankan berbagai kegiatan atau aktivitas untuk mencapai tujuan negara”.Sedangkan pemerintahan dalam arti luas meliputi “segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah itu demi tercapainya tujuan negara”.Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa pemerintah menunjuk pada organ dan kelengkapan, sedangkan pemerintahan lebih menunjuk kepada bidang tugas atau fungsinya.

## **KONSEP KOMUNIKASI PEMERINTAHAN**

Dikuitp dari <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-pemerintahan> Berikut adalah beberapa pengertian komunikasi pemerintahan dari beberapa ahli, yaitu : Erliana Hasan (2005) : Komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan begara. María José Canel dan Karen Sanders dalam *Government Communication: An Emerging Field in Political Communication Research*(2011 : 85-86) *Government communication refers to the aims, role and practice of communication implemented by*

*executive politicians and officials of public institutions in the service of a political rationale, and that are themselves constituted on the basis of the people's indirect or direct consent and are charged to enact their will.*

Hal ini memiliki pengertian bahwa komunikasi pemerintahan mengacu pada tujuan, peran dan praktek komunikasi yang dilaksanakan oleh politisi eksekutif dan pejabat dari lembaga-lembaga publik lainnya dalam kerangka pelayanan pemikiran politik, dan yang sendirinya merupakan atas dasar persetujuan langsung atau tidak langsung rakyat dan dibebankan untuk memberlakukan mereka akan.)

Strömbäck and Kioussis (2011) dalam Canel dan Sanders melalui *Introduction:*

*Mapping the Fields of Government Communication* (2013 : 4) : Mereka mendefinisikan komunikasi pemerintahan dalam kerangka *political public relations. Political public relations is the management process by which an organization or individual actor for political purposes, through purposeful communication and action, seeks to influence and to establish, build, and maintain beneficial relationships and reputations with its key publics to help support its mission and achieve its goals.*

Public relations politik adalah suatu proses manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu untuk tujuan politik, melalui komunikasi serta tindakan yang memiliki tujuan, untuk mempengaruhi dan untuk melepaskan, membangun, dan mengelola hubungan yang menguntungkan dan reputasi dengan

publik untuk mendukung misi dan mencapai tujuan yang dimiliki).

## **STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAHAN**

Setiap kegiatan komunikasi harus berdasarkan rencana atau strategi komunikasi yang terdiri dari elemen-elemen dasar yaitu :

- Menentukan tujuan komunikasi.
- Menentukan target komunikasi.
- Menentukan pesan yang akan disampaikan.
- Menentukan waktu yang tepat berdasarkan tahapan pembuatan keputusan dalam rangka mencapai efek yang maksimum.
- Menentukan metode dan media yang akan digunakan.
- Menentukan saluran komunikasi yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan kepada target sasaran.

Dari rencana dasar tersebut, dikembangkan menjadi beberapa tahapan pengembangan perencanaan komunikasi yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu :

- Menganalisis masalah.
- Menyusun peran yang akan dimainkan oleh komunikasi.
- Mengidentifikasi target sasaran.
- Mengidentifikasi tujuan komunikasi.
- Mengidentifikasi strategi atau pesan.
- Mengidentifikasi alat-alat komunikasi.
- Pendanaan kegiatan komunikasi.

- Mengorganisasi kegiatan komunikasi.
- Perencanaan.
- Melakukan evaluasi. (sumber di kutip dari [:https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-pemerintahan](https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-pemerintahan))

## **HAMBATAN KOMUNIKASI PEMERINTAHAN**

Pemerintahan tidak luput dari berbagai hambatan. Simon, Smithburg, dan Thomsondalam *Handbook of Administrative*

*Communication* menyebutkan hambatan-hambatan komunikasi pemerintahan, yaitu hambatan bahasa, kerangka referensi, jarak status, jarak geografis, perlindungan diri dari inisiator, tekanan pekerjaan lainnya, dan pembatasan yang disengaja pada komunikasi.

- Hambatan bahasa – Penggunaan bahasa yang tidak sesuai dan tidak dipahami oleh penerima pesan dapat menghambat komunikasi.
- Kerangka referensi – Setiap orang memiliki kerangka referensi yang berbeda dan dapat mempengaruhi efektivitas pesan yang disampaikan.
- Jarak status – Hal ini berhubungan dengan hambatan dalam pola komunikasi organisasi yang dianut oleh organisasi pemerintahan.
- Jarak geografis – Jarak geografis yang sangat lebar antara pemerintah dan warga Negara dapat menghambat komunikasi pemerintahan.
- Perlindungan diri dari inisiator – Berkaitan dengan

kesediaan penerimaan pesan yang dilakukan oleh penerima pesan.

- Tekanan pekerjaan lainnya – Tekanan pekerjaan yang dialami dapat menyebabkan hilang prioritas terhadap pengiriman dan penerimaan pesan.
- Pembatasan yang disengaja pada komunikasi – Berkaitan dengan sensor yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pengiriman dan penerimaan pesan.

## **PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan

permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir

1. Tingkah laku yang sopan  
Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan

suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan  
Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
3. Waktu penyampaian  
Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
4. Keramah tamahan  
Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

### **TEORI KREDIBILITAS SUMBER**

Teori kredibilitas sumber (The source credibility approach) merupakan teori yang digunakan dalam penelitian ini, teori ini adalah salah satu pendekatan yang digunakan dalam komunikasi persuasif, dengan asumsi dasarnya bahwa; " kredibilitas sumber atau komunikator yang mempunyai kredibilitas tinggi sangat berpengaruh pada sikap/perilaku orang lain" (infante, 1990:174).

Tan menambahkan bahwa "sumber yang kredibel lebih efektif dalam persuasi dari pada sumber yang tidak kredibel". Selaku pelaku utama dalam proses komunikasi, sumber memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. (Tan, 1981:112).

Dalam proses komunikasi, komunikator (sumber) memiliki peranan penting menentukan keberhasilan dalam mempengaruhi komunikan, kemampuan komunikator mempengaruhi komunikan berkaitan erat dengan karakter yang melekat pada komunikator itu sendiri. Asumsi tersebut didasarkan pada pendapat bahwa karakteristik komunikator yang mencakup keahlian dan kredibilitas, daya tarik dan kekuasaan, merupakan faktor yang sangat berpengaruh dan menentukan keberhasilan komunikator melaksanakan komunikasi (Tan, 1981:104), sementara Hovland dalam Krech, 1962:231) mengemukakan bahwa pesan yang disampaikan komunikator yang memiliki kredibilitas (keahlian dan kepercayaan) tinggi akan lebih banyak berpengaruh kepada perubahan sikap dan perilaku penerima pesan.

Dikaitkan dengan penelitian ini, pelayanan pemerintah perlu dilakukan dengan proses komunikasi yang baik, dimana kemampuan seorang komunikator dalam hal ini aparat pemerintah, perlu menguasai dan kredibel dengan bagaimana cara berkomunikasi yang baik, agar supaya masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, berkaitan dengan apa yang masyarakat perlukan. Kredibilitas pemerintah perlu dibarengi juga dengan kepribadian yang baik dalam bermasyarakat, hal ini secara tidak langsung akan membantu proses komunikasi dapat berjalan baik dengan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN KUALITATIF**

Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah metode kualitatif, dimana metode ini diharapkan dapat menjelaskan tentang permasalahan penelitian ini yaitu bagaimana peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Boglan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2007 : 4) metode kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang perlu diamati dan diarahkan kepada latar dan individu dan secara utuh.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.

Penelitian kualitatif menurut Moleong (2007:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

## **FOKUS PENELITIAN**

Fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Proses dan bentuk komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Saluran atau media yang digunakan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## **SUBJEK / INFORMAN PENELITIAN**

Subjek atau informan dalam penelitian ini adalah pemerintah kelurahan Bengkol kecamatan Mapanget, Kota Manado. Sesuai dengan kebutuhan penelitian, maka peneliti menetapkan informan secara purposive sampling yaitu 10 orang. Sebagai key informan atau informan kunci adalah kepala kelurahan dan untuk informan pokok adalah 5 pegawai kelurahan beserta dengan 5 masyarakat kelurahan Bengkol. Jumlah keseluruhan informan penelitian adalah 10 orang.

## **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik pengumpulan secara kualitatif yaitu dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam, dan juga studi dokumen.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2006 : 225) bahwa pengumpulan data

dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

### **TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisis data dalam penelitian ini, dilakukan setelah data diperoleh melalui teknik wawancara mendalam. Data yang peneliti kumpulkan akan dianalisis melalui tahapan sebagai berikut :

1. Peneliti akan mulai mengorganisasikan semua data atau gambaran menyeluruh dan menelaah kembali data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, yaitu wawancara mendalam.
2. Data yang terkumpul akan dibaca kembali secara keseluruhan dan membuat catatan pinggir mengenai data yang dianggap penting dan sesuai dengan fokus dan tujuan dari penelitian ini, yang selanjutnya dilakukan pengkodean data, agar data yang ada mudah untuk ditelusuri atau ditemukan kembali ketika diperlukan dalam membuat kategorisasi.
3. Langkah selanjutnya dilakukan kategorisasi, data yang mempunyai makna yang sama akan dibuat kategori tersendiri dengan nama/label tersendiri pula yang tujuannya untuk menemukan pola umum tema, sebelum peneliti melakukan interpretasi data.
4. Tahap terakhir yang dilakukan peneliti yaitu menginterpretasikan

data peneliti yang ada untuk melakukan penarikan kesimpulan setelah melakukan verifikasi terhadap semua data yang akan menjawab permasalahan dalam penelitian.

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) sebagaimana dikutip Moleong (2007:248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Sesuai dengan tujuan komunikasi yaitu mencapai kesepahaman makna, maka dalam suatu proses komunikasi yang baik diperlukan beberapa unsur yang penting yaitu komunikator, pesan, saluran serta efek atau respons dari komunikan. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa komunikator yaitu pemerintah sangat berperan penting untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali dapat kita temukan bahwa pelayanan pemerintah kepada masyarakat khususnya pelayanan administrasi masih terkesan

lambat, arogan, dan juga kurang komunikatif, padahal, di era pemerintahan Presiden Jokowi, hal tersebut selalu digemborkan bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan yang sangat optimal, namun pada kenyataannya pernyataan itu belum sesuai dengan kenyataan dilapangan, masih terdapat praktek-praktek kurang optimalnya pelayanan public.

Melalui penelitian ini saya peneliti mencoba menggali secara mendalam bagaimana peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan mengambil lokasi dan subjek penelitian pada pemerintah kelurahan bengkol kecamatan mapanget kota Manado.

Proses komunikasi berkaitan dengan pelayanan administrasi di kantor kelurahan bengkol berjalan dengan baik, mendapatkan bahwa menurut informan pegawai pemerintah kelurahan, mereka sudah memberikan proses komunikasi yang sangat baik dan sesuai prosedur, terkait dengan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Pandangan dari masyarakat cukup berbeda terkait dengan proses komunikasi pelayanan administrasi di kantor kelurahan, dimana berdasarkan hasil penelitian dengan Teknik wawancara langsung dengan informan penelitian, mendapatkan bahwa, proses komunikasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat, masih cenderung lambat dalam penyelesaian pengurusan,

Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan apakah pelayanan

administrasi pemerintah kelurahan didukung dengan pelayanan komunikasi yang komunikatif? Mendapatkan hasil bahwa sebagian informan dari masyarakat memberikan tanggapan bahwa pelayanan administrasi oleh pemerintah kelurahan bengkol sudah cukup komunikatif, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi dengan adanya pengumuman ataupun baliho tentang syarat /standart pengurusan administrasi kepada masyarakat, hal ini cukup membantu agar supaya masyarakat lebih dahulu untuk menyiapkan berkas dan prasyarat yang diperlukan ketika mereka ke kantor kelurahan. Namun ada pengalaman unik dari masyarakat berkaitan dengan pelayanan administrasi oleh pemerintah, dimana masih ada pelayanan yang masih melihat kelas sosial masyarakat, masyarakat yang memiliki akses hubungan sodara, kerabat, ataupun orang berduit dan sebagainya, masih lebih muda dan cepat mendapatkan pelayanan yang optimal dibandingkan dengan yang masyarakat golongan rendah. Hal ini perlu ditingkatkan agar supaya pelayanan public harus sama rata.

Pemerintah kelurahan memberikan pernyataan bahwa sudah sangat ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam pelayanan pengurusan administrasi, tetapi agak berbeda dengan pernyataan dari beberapa informan warga masyarakat, dimana masih ditemukan oknum pegawai pemerintah kelurahan yang masih cenderung kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Namun pernyataan dari warga, masih ada beberapa pegawai pemerintah yang kadang-kadang masih kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Media atau saluran komunikasi yang digunakan dalam memberikan informasi tentang syarat dan prosedur pengurusan administrasi adalah baliho yang dipasang di kantor kelurahan, kemudian juga beberapa aparat kelurahan sering menggunakan media sosial pribadi mereka untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum. Media komunikasi secara kelompok juga digunakan dalam memberikan informasi tersebut, antara lain, pertemuan rukun, serikat, LSM, organisasi kemasyarakatan, dan juga memanfaatkan moment acara besar seperti Natal, tahun baru, serta idul fitri.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan bengkol kecamatan mapanget kota Manado belum terlalu baik, hal ini dikarenakan pemerintah belum memanfaatkan secara optimal proses dan bentuk komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Sehingga seringkali masih terkesan lambat dalam pelayanan administrasi.
2. Proses pemerintah dalam meningkatkan pelayanan

kepada masyarakat belum terlalu optimal, dikarenakan pegawai pemerintahan masih kurang komunikatif dan cenderung lambat dalam memberikan informasi tentang syarat serta prosedur dalam pengurusan administrasi, sementara masyarakat masih banyak yang belum mengetahui secara baik tentang syarat dan prosedur tersebut.

3. Bentuk komunikasi pemerintah kelurahan bengkol dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah masih lebih banyak menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal, yaitu dengan memberikan informasi langsung kepada masyarakat antara lain syarat dan prosedur pengurusan administrasi di kelurahan.
4. Bentuk komunikasi kelompok melalui organisasi kemasyarakatan, LSM dan moment hari raya besar umat beragama digunakan juga oleh pemerintah kelurahan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang syarat dan prosedur pengurusan administrasi.
5. Saluran atau media yang digunakan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, masih terbatas pada informasi secara langsung bertatap muka, kemudian melalui baliho yang ada di kelurahan, disamping itu juga sudah ada beberapa

pemerintahan kelurahan yang memanfaatkan media sosial pribadi mereka untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum.

6. Pemerintah kelurahan bengkol belum memanfaatkan website desa, media sosial kelurahan serta belum memperbanyak saluran informasi seperti baliho yang ditempatkan di tempat strategis dalam memberikan informasi tentang pelayanan administrasi kepada masyarakat.

#### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat menjadi masukan dan saran adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah kelurahan perlu meningkatkan lagi kemampuan berkomunikasi para aparat pemerintahnya, baik staf maupun kepala lingkungan dan lainnya, untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat berkaitan dengan pengurusan administrasi.
2. Pemerintah kelurahan dan masyarakat perlu meningkatkan kemampuan memahami perkembangan teknologi informasi dengan memanfaatkan internet dan media sosial khusus dikelolah oleh kelurahan, guna membantu meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat umum.
3. Pemerintah kelurahan perlu menambah media/saluran informasi bagi masyarakat

terkait dengan syarat dan prosedur pengurusan dan pelayanan administrasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin Anwar, 1992, Strategi Komunikasi, Armico, Bandung
- Haryanto dkk, 1997, Pemerintahan, Rineka Cipta, Jakarta
- Liliweri. (1998). Manusia dan Kebudayaan Di Indonesia . penerbit Djambatan, Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif . PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- Onnong U. Effendy, 1986, Ilmu teori & Filsafat Komunikasi, Citra Aditya Bakti, Bandung,
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Nuansa. Bandung:
- Sugiono, 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabet Bandung
- Teguh Meinanda, 1981, Pengantar Ilmu Komunikasi dan Jurnalistik, armico Bandung.
- Widjaja, W.A, 1996, Komunikasi dan hubungan masyarakat, Bina Aksara, Jakarta
- Wahjudin, Sumpeno, 2011, Perencanaan Desa Terpadu. Banda Aceh, Reinforcement Action and Development

Sumber lain :

Undang-undang Republik Indonesia  
pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang  
Pelayanan

Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003.