

Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi

Zulmasyhur^{1*}, Heru Dian Setiawan², Nicolaus Petrus L.W³

^{1,2,3} Universitas Nasional Jakarta, Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, Indonesia

¹ zl_hazia@yahoo.com*; ² heru.dian.setiawan@gmail.com; ³ nicolauspetrus@gmail.com

* corresponding author : Zulmasyhur

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 23-02-2024

Revised : 05-10-2024

Accepted : 10-10-2024

Keywords:

Management of Public Services;

Communication;

Empowerment of Village Apparatus;

ABSTRACT

This service focuses on Optimizing Public Services Through Effective Communication: Focus on Empowering Village Apparatus in Nanggerang Village, Sukabumi Regency. Meanwhile, the method adopted in this service is descriptive qualitative by providing understanding to explore information in the field with critical analysis according to the substance discussed. Two data collection methods were carried out to obtain the information needed for this service. First, primary data was obtained through observation activities, direct interviews with related parties, and the collection of related documents in the field. Second, secondary data was obtained through document analysis, especially reports produced by the Nanggerang Village Government. The results describe that the importance of communication in building public services can be a reference so that what is expressed to the public can be understood well and logically. Besides that, in the context of public communication theory, indicators such as knowledge, skills, and attitude are the basis for achieving public communication goals. Knowledge emphasizes the importance of paying attention to each individual's opinion, while skills are used to understand society's needs more deeply. Meanwhile, attitude ensures that the messages are addressed well to the public and conveyed clearly. With consistency in implementing these indicators, it is hoped that Nanggerang Village can achieve responsive, effective, and efficient public.

A. PENDAHULUAN

Berkomunikasi merupakan cara setiap orang menyampaikan keinginan/pesan /informasi (Ahmad, 2022). Sehingga dalam konteks keseharian, tentu memiliki etika atau tata caranya sebagai tindakan yang diakui dan berkenaan dengan interaksi antara setiap individu ataupun kelompok yang ada didalam masyarakat. Kemudian, jika dirujuk dalam konteks cakupan aktivitas pemerintahan ataupun dalam sebuah institusi, perihal komunikasi menjadi aspek esensial, dalam konteks ini, diilustrasikan jika seorang pimpinan bisa berkomunikasi dengan efektif kepada seluruh anggota kantor, baik itu dalam hierarki yang lebih tinggi, sejajar, maupun hierarki yang lebih rendah, dan juga berupaya melibatkan komunikasi dengan baik akan mempermudah adanya umpan balik yang positif serta secara praktik mendukung adanya informasi yang valid ataupun komprehensif (Ramadani, 2019).

Lebih lanjut, konotasi ini mengarahkan kepada unsur pengelolaan informasi, yang mencakup penyampaian dan penerimaan berita (Handayani et al., 2023), sehingga melalui ini diharapkan dapat mengoptimalkan sebuah komunikasi yang efektif, dan secara substansinya mengarahkan informasi yang dapat diakui dan diterima dengan baik (Ashariana, 2023). Sehingga, secara pemahaman konteks ini mendorong peranan lembaga formal yang memiliki upaya dalam mendukung komunikasi yang efektif dan optimal (Priyatna et al., 2020).

Lalu terdapat perspektif yang dirujuk yakni Nimmo (2005:5), disini komunikasi diartikan sebagai langkah-langkah interaktif sosial yang diterapkan oleh individu guna membentuk makna yang terkait dengan persepsi dan pandangan mereka terhadap dunia sekitar (Praditya, 2014). Makna tersebut

menjadi dasar bagi tindakan mereka, dan melalui proses tersebut, terjadi pertukaran citra melalui penggunaan simbol-simbol (Badri, 2016).

Sementara, (Rohyatul, 2023) dalam Mulyana (2004:14) komunikasi ialah proses pengiriman informasi melalui simbol-simbol seperti kata-kata dan gambar. Setiap tindakan komunikasi melibatkan rangsangan dari sumber ke penerima, dengan niat memengaruhi perilaku penerima. Ini diartikan serangkaian ide dari sumber ke penerima untuk mengubah perilaku mereka, dapat digambarkan dengan menjawab pertanyaan: siapa, melalui saluran apa, kepada siapa, dan dampaknya bagaimana? (Anggraini & Suaidah, 2022).

Jadi, komunikasi secara substansi melibatkan interaksi antara pimpinan dan anggota, sesama anggota, dan pimpinan dalam lingkup kelembagaan (Wahyono et al., 2023a). Adapun bentuk-bentuk komunikasi dipertukarkan di dalam lembaga/institusi yakni berupa perintah, instruksi, pemanggilan, rapat, pemberian saran, masukan dan kritikan, pemberian apresiasi (Zubair et al., 2020a). Lebih dari itu karena setiap institusi/lembaga memiliki publik external, maka lembaga pun harus bisa membangun hubungan baik melalui komunikasi yang tepat dan efektif (Farid, 2020a).

Sementara itu, dalam pelayanan publik atau layanan masyarakat, komunikasi menjadi suatu kebutuhan terkait dengan penyediaan kemudahan terkait barang dan jasa kepada masyarakat umum (Mingkid & Harilama, 2019). Maka, Negara memiliki kewajiban memberikan pelayanan kepada warga dan penduduk sesuai Keputusan Menteri PAN-RB No. 63/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik:

- a. Proses Pelayanan, melibatkan kesederhanaan dan keterjangkauan dalam memberikan layanan serta kemudahan memenuhi persyaratan.
- b. Waktu Penyelesaian, ditetapkan dengan kepastian waktu untuk setiap jenis layanan dari pengajuan hingga penyelesaian, termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan, rinciannya terkait dengan biaya yang adil dan terperinci, sesuai peraturan yang berlaku.
- d. Hasil Pelayanan, produk layanan sesuai aturan dan bebas dari kesalahan teknis.
- e. Fasilitas dan Infrastruktur, mencakup ketersediaan peralatan pendukung dan pengelolaan informasi efektif di lingkungan kerja.

Selanjutnya analisis yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa Desa Nanggerang, Sukabumi, secara praktik menghadapi sejumlah tantangan serius terkait komunikasi dalam struktur kelembagaan dan pelayanan publik. Sehingga, analisis situasi mengungkapkan minimnya komunikasi dan pola interaksi yang efektif antara pimpinan dan anggota komunitas yang mengakibatkan informasi tidak tersampaikan secara optimal.

Kemudian, hal ini berdampak negatif pada partisipasi masyarakat dalam program-program desa yang sedang diimplementasikan serta berimbas terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan publik yang menurun. Ini terungkap dengan minimnya komunikasi formal dan pola hubungan yang lemah dan tidak begitu optimal.

Lebih lanjut, guna mengatasi masalah ini, diusulkan kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PkM) yang mencakup pelatihan mengenai etika komunikasi dan strategi komunikasi yang efektif bagi aparatur desa. Tujuan dari pelatihan ini ialah meningkatkan keterampilan komunikasi di antara anggota desa, memperkuat hubungan dengan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan dengan adanya perbaikan dalam komunikasi dapat mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut maka, dalam pengabdian ini memfokuskan pada Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa, dengan mengadopsi teori komunikasi publik yang dikemukakan oleh Hutapea dan Nuriana terkait *knowledge*, *skill*, dan *attitude*, dengan begitu, Desa Nanggerang dapat menyiapkan layanan publik yang diinginkan atau diperlukan oleh masyarakat. Selain itu, juga dapat mengkomunikasikan dengan tepat kepada publik mengenai opsi dan cara mengakses layanan tersebut, melalui penyediaan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Pengabdian ini berjudul "Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa". Lebih lanjut, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang

bertujuan mendalami pengelolaan pelayanan publik dan komunikasi di Desa Nanggerang. Sementara, metode mencakup observasi langsung, wawancara dengan Pemdes Nanggerang dan masyarakat, serta analisis dokumen, dan juga pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan didalam pengabdian ini. Lebih lanjut, pengabdian ini bisa memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana komunikasi efektif dapat meningkatkan pengelolaan pelayanan publik di tingkat desa khususnya Desa Nanggerang.

Di samping hal tersebut, kegiatan pengabdian ini dilakukan pada bulan September 2022-Februari 2023 dengan pelaksanaan kegiatannya sebagai berikut:

- a. Sebelum kegiatan dilakukan, tim melakukan kunjungan ke Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat untuk menemui beberapa pemangku pemerintahan.
- b. Selanjutnya, tim menyelenggarakan pengabdian dengan tema “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa” di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen pelayanan publik bagi para aparatur desa.
- c. Ketiga, pemateri dalam pengabdian ini dilakukan oleh tim khususnya memberikan panduan dan wawasan tentang strategi efektif dalam berkomunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Sebelum kegiatan dilakukan, tim melakukan kunjungan ke Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat untuk menemui beberapa pemangku kepentingan yang ada.

Berdasarkan deskripsi diatas merupakan kunjungan tim ke Desa Nanggerang, Kabupaten Sukabumi, dalam hal ini berupaya untuk berinteraksi dengan pemangku kepetingan yang ada baik Kepala Desa dan masyarakatnya. Kemudian dalam kegiatan ini tim berupaya untuk berinteraksi secara langsung dengan pemangku kepentingan yang mana tujuannya untuk mengidentifikasi isu-isu komunikasi yang esensial dan memperoleh wawasan mengenai dinamika sosial yang ada. Lebih lanjut, kunjungan ini juga berfungsi untuk membangun hubungan yang lebih erat antara tim dan komunitas lokal, dan dengan maksud meningkatkan kepercayaan serta keterlibatan masyarakat dalam program yang akan dilaksanakan.

Sementara itu, setelah mendapatkan informasi langsung dari pemangku kepentingan, tim dapat merumuskan solusi yang lebih relevan dan selaras dengan kebutuhan masyarakat setempat. Oleh sebab itu, langkah ini tidak hanya bersifat formal, melainkan juga merupakan bagian vital dari proses perencanaan yang efektif dan responsif terhadap kondisi yang ada di lapangan.



Gambar 1. Kegiatan Pengabdian

- b. Selanjutnya, tim menyelenggarakan pengabdian dengan tema “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa” di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi

dan manajemen pelayanan publik bagi para aparatur desa.

Bagian ini, tim menyelenggarakan program pengabdian bertema “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa” di Desa Nanggerang, Kabupaten Sukabumi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen pelayanan publik bagi para aparatur desa.

Lalu, inisiatif ini sangat penting untuk memperkuat kapasitas aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat dan menciptakan saluran informasi yang lebih jelas dan responsif. Sehingga, dengan proses ini harapannya terjalin komunikasi yang efektif dalam konteks pelayanan publik, dan dapat mengurangi kesalahpahaman, serta mendorong partisipasi masyarakat, dan mempercepat proses penyampaian informasi. Selain itu, upaya ini sejalan dengan kebijakan pemerintah yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan publik yang berbasis pada kebutuhan masyarakat (Saragih, 2024). Melalui pelatihan ini, diharapkan akan terbentuk sinergi positif antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.



Gambar 2. Diskusi Kegiatan

- c. Ketiga, pemateri dalam pengabdian ini dilakukan oleh tim khususnya memberikan panduan dan wawasan tentang strategi efektif dalam berkomunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Gambar 3. Pemaparan Pemateri Oleh Tim

Bagian akhir disini, tim pemateri memberikan panduan dan wawasan mengenai strategi komunikasi yang efektif serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan latar belakang keahlian

dan pengalaman yang dimiliki, pemateri tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga membekali aparaturnya dengan keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan dalam konteks sehari-hari.

Sehingga melalui proses pendekatan dianggap relevan dengan kondisi yang dihadapi, mengingat tantangan yang sering dihadapi oleh aparaturnya dalam berinteraksi dengan masyarakat, termasuk perbedaan pemahaman, kebutuhan, dan harapan warga. Diakhir, melalui pelatihan yang difokuskan pada strategi komunikasi, aparaturnya diharapkan dapat mengembangkan kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, serta responsif terhadap umpan balik yang diberikan. Dengan demikian, program ini tidak hanya meningkatkan keterampilan individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan keseluruhan kualitas pelayanan publik di Desa Nanggerang, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Lebih lanjut, berikut ringkasan secara substansi dan relevansi yang dianalisis bahwasannya melalui kegiatan pengabdian ini menunjukkan peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Nanggerang melalui pemberdayaan aparaturnya yang ada, hal ini berkenaan dengan konteks teori komunikasi publik, yang mana indikator seperti *knowledge*, *skill*, dan *attitude* menjadi acuan untuk memahami dampak positif yang bisa dirasakan oleh masyarakat dan aparaturnya sendiri. Berikut penjabarannya:

Pertama, konsep *knowledge* dalam komunikasi publik menekankan pentingnya memahami informasi dengan baik. Pengabdian ini merancang sesi interaktif yang mendorong partisipasi aktif, menciptakan lingkungan di mana setiap perangkat desa dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang pengelolaan pelayanan publik sehingga kemampuan pengetahuan digunakan dengan baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat maupun aparaturnya sendiri.

Kedua, *Skill*, hal ini menjadi fokus dalam pengabdian ini. Dimana hasil yang diperoleh menyajikan situasi atau skenario dari pelayanan publik itu sendiri, yang mana para aparaturnya diajak untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam berkomunikasi dan memenuhi harapan masyarakat. Sehingga, melalui pendekatan keterampilan ini, diharapkan akan muncul perubahan positif dalam interaksi mereka dengan masyarakat.

Selanjutnya, *attitude* atau sikap menjadi aspek penting yang terakhir, hasil yang diperoleh bahwa dalam memastikan pesan-pesan yang diutarakan dapat diterima dengan baik oleh semua peserta. Dimana, dengan mengadopsi komunikasi yang jelas, termasuk penggunaan media visual, praktik langsung, dan diskusi terbuka. Maka, *attitude* juga mencakup kesediaan khususnya memahami tata cara serta prosedur pelayanan publik guna mengurangi ambiguitas dan meningkatkan transparansi.

Secara keseluruhan, pengabdian ini menjadi wadah yang komprehensif khususnya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Nanggerang. Dengan menggabungkan prinsip-prinsip *knowledge*, *skill*, dan *attitude*, diharapkan para aparaturnya dapat secara efektif berkomunikasi serta memperbaiki interaksi mereka dengan masyarakat, yang harapannya membawa perubahan positif dalam pelayanan publik di tingkat lokal.

D. PENUTUP

Simpulan

Pengabdian ini berhasil menciptakan lingkungan interaktif yang memungkinkan para perangkat desa untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pengelolaan pelayanan publik, sehingga pengetahuan yang dimiliki dapat diterapkan secara efektif dalam berkomunikasi dengan masyarakat maupun sesama aparaturnya. Selain itu, melalui pendekatan keterampilan, pengabdian ini memberikan kesempatan bagi aparaturnya untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi mereka dan memenuhi harapan masyarakat. Diharapkan, dengan penerapan prinsip-prinsip *knowledge*, *skill*, dan *attitude*, para aparaturnya dapat berkomunikasi secara efektif dan memperbaiki interaksi mereka dengan masyarakat, yang pada akhirnya membawa dampak positif dalam pelayanan publik di tingkat lokal.

Saran

1. Disarankan untuk melibatkan para perangkat desa dalam pelatihan yang mencakup perkembangan terbaru dalam pengelolaan pelayanan publik dan peningkatan kemampuan komunikasi menjadi kunci komunikasi publik.
2. Disarankan membuka ruang untuk diskusi terbuka, pertemuan partisipatif, atau kelompok kerja bersama, sehingga dapat membawa beragam perspektif, memperkuat rasa kepemilikan, dan mendukung perubahan positif dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. (2022). *Dasar-Dasar Komunikasi Publik*. Nas Media Pustaka.
- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12–19.
- Ashariana, A. (2023). Pengaruh Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Baji Mangangai Kec. Mandai Sulawesi Selatan. *Movere Journal*, 5(02), 124–130.
- Badri, M. (2016). Pembangunan pedesaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (studi pada gerakan desa membangun). *Jurnal Dakwah Risalah*, 27(2), 62–73.
- Farid, A. S. (2020). Strategi peningkatan kualitas komunikasi publik di level pemerintahan desa. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(4), 813–820.
- Handayani, E., Garad, A., Suyadi, A., & Tubastuvi, N. (2023). Increasing the performance of village services with good governance and participation. *World Development Sustainability*, 3, 100089.
- Mingkid, E., & Harilama, S. H. (2019). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 4(1), 68–80.
- Pradiya, D. (2014). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat pemerintahan desa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 17(2).
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. X. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114–127.
- Ramadani, T. (2019). *Pengelolaan Komunikasi Publik*. *Jurnal Good Governance*, 15(1). <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.42>
- Rohyatul, A. (2023). Analisis Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Desa Terhadap Masyarakat Pendatang Di Desa Sekaroh Kecamatan Jerowaru Lombok Timur.
- Saragih, J. (2024). Leadership And Public Service: Analyzing The Impact Of Village Heads In Rural Governance. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 95–107.
- Wahyono, D., Jupriono, D., & Andayani, A. (2023). Edukasi Komunikasi Publik Perangkat Desa Kepada Warga Desa Campur, Kec. Gondang, Kab. Nganjuk. *Abdi Massa: Jurnal Pengabdian Nasional (e-ISSN: 2797-0493)*, 3(01), 110–116.
- Zubair, F., Kadarisman, A., & Dewi, R. (2020). Peningkatan kompetensi komunikasi publik aparatur desa dalam membangun dan mengokohkan reputasi pemerintahan desa. *Abdi Moestopo: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3(02), 62–68.