

## Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik

Icha Annisa Aprilia<sup>1</sup>, Aulia Sholichah Iman Nurchotimah<sup>2</sup>

Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon

e-mail: [ichaapr13@gmail.com](mailto:ichaapr13@gmail.com), [auliasin@syekhnurjati.ac.id](mailto:auliasin@syekhnurjati.ac.id)

Submitted: 12 Desember 2021 Revised: 12 April 2022 Accepted: 17 April 2022

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui peran komunikasi pemerintah untuk mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah memahami sejauh mana pemerintah menerapkan komunikasi pemerintah dalam rangka merealisasikan *good governance* yang saat ini dinilai kurang efektif dengan sistem hukum yang dijalankan di Indonesia terutama dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode studi referensi. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data-data guna mengungkap pembahasan yang terdapat dalam artikel ini. Pengumpulan referensi dalam kegiatan analisis ini dilakukan dengan mempelajari dan meninjau sejumlah jurnal, buku, dan dokumen-dokumen (cetak ataupun online) beserta beberapa sumber data serta bukti lainnya yang dinilai relevan dan kredibel dengan objek kajian. Hasil dari penelitian ini dapat diperoleh bahwa komunikasi pemerintah sangat penting dilakukan terutama dalam hal pelayanan publik. Komunikasi pemerintah menjadi titik utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik guna mewujudkan *good governance* sebab pemerintah berperan sebagai komunikator yang menyalurkan berbagai info pada masyarakat dan mempersuasi masyarakat agar turut aktif dalam pengembangan sumber daya publik. Komunikasi pemerintah dalam pelayanan publik ternyata masih belum sesuai dengan Undang-Undang, karena masih terjadi kurangnya komunikatif dalam penyampaian informasi hingga kurangnya transparansi dari pemerintah dalam pelayanan publik. Pemerintah harus bisa meminimalisir beberapa kendala dalam komunikasi pemerintah, agar komunikasi bisa berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran.

**Kata kunci:** komunikasi, pemerintah, pelayanan, publik.

### ABSTRACT

This research was conducted to determine the role of government communication to realize good governance through public services. The purpose of this study is to understand the extent to which the government implements government communication in order to realize good governance which is currently considered less effective with the legal system that is run in Indonesia, especially in the system of providing public services. This research uses a reference study method. This method is carried out to collect data to reveal the discussion contained in this article. The collection of references in this analytical activity is carried out by studying and reviewing a number of journals, books, and documents (print or online) along with several sources of data and other evidence deemed relevant and credible to the object of study. The results of this study can be obtained that government communication is very important, especially in terms of public services. Government communication is the main point in the success of the sustainability of public services in order to realize good governance because the government acts as a communicator who distributes various information to the public and persuades the public to be actively involved in the development of public resources. Government communication in public services is still not in accordance with the law, because there is still a lack of communicativeness in the delivery of information to the lack of transparency from the government in public services. The government must be able to minimize several obstacles in government communication, so that communication can take place smoothly and on target.

**Keywords:** communication, government, public, service.

## PENDAHULUAN

Seluruh lapisan masyarakat dalam menjalani rutinitas kegiatan sehari-hari pasti tidak luput dari sebuah pelayanan publik, di mana kita memiliki berbagai kebutuhan yang harus dilayani dengan baik oleh para penyelenggara pelayanan publik. Memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik juga termasuk dalam hak dan kewajiban warga negara, yang mana keduanya memiliki korelasi dan harus dihormati, dipenuhi haknya, serta dijunjung tinggi sebagaimana mestinya. Pelayanan publik memang sangat erat kaitannya dengan berbagai kebijakan publik. Berbagai kebijakan itu sangat diharapkan agar tidak terlalu memihak kepada para elit politik saja melainkan harus memihak pula pada masyarakat, sebab masyarakat yang akan menerima berbagai kebijakan dan pelayanan publik (Wardani, A. K., 2019). Namun, sering kali terjadi di Indonesia, pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah tertera dalam Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 yang berbunyi “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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dalam pasal undang-undang di atas sudah jelas tercantum bahwasanya warga negara harus mendapatkan pelayanan publik

yang sesuai, baik dalam hal barang, jasa, atau pelayanan administratif lainnya. Meskipun demikian, pada pelaksanaannya, masih banyak sekali ketidakmerataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sering kali kita dengar tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik dalam kasus E-KTP, BPJS, penerimaan bantuan sosial, dan lainnya. Mereka sering mengeluhkan terkait adanya keterlambatan pelayanan, pungutan liar, pengurangan dana bantuan sosial, terkadang mereka tak jarang pula dipersulit dalam hal persyaratan administratif, bahkan masyarakat sering pula mengeluhkan kualitas pelayanan dari pegawai pemerintah yang kurang komunikatif. Dalam pelayanan kesehatan saja, masyarakat selalu diberi keterlambatan dalam hal upaya penanganan, banyak petugas yang tidak ramah, dan berbagai informasi yang diberikan petugas pun tidak jelas (Tumber, V., Rompas, W., & Pombengi, J., 2018). Padahal, masyarakat tentunya sangat mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang terbaik dari siapa pun yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mereka, baik itu kebutuhan dalam pelayanan administratif, barang, jasa, ataupun lainnya.

Dari permasalahan pelayanan publik tersebut, dapat diperoleh bahwa salah satu faktor dari permasalahan pelayanan publik yang kerap kali terlupakan adalah peranan komunikasi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Komunikasi sangat penting dilakukan khususnya dalam hal pelayanan publik. Pesan yang disampaikan haruslah baik dan saluran media komunikasi yang digunakan pun harus tepat agar komunikasi dapat berjalan lancar, sebab hal itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Kurang baiknya peranan komunikasi pemerintah terhadap pelayanan publik bisa saja terjadi karena minimnya informasi mengenai peraturan-peraturan yang dijalankan, misalnya dalam prosedur penerimaan dana bantuan sosial, dan lainnya. Bahkan, tutur bahasa dari seorang pegawai pemerintah dalam berkomunikasi pun menjadi hal yang perlu diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dalam upaya pelayanan publik. Sebab, seorang komunikator yakni penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah harus memiliki ethos dan kredibilitas serta harus komunikatif dalam menyampaikan informasi agar apa yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman ataupun ketidakpuasan dalam menerima pelayanan publik. Komunikasi pemerintah belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan lancar, masyarakat masih kurang paham mengenai beberapa standar operasional sebuah kebijakan, padahal itu adalah hal penting yang harus dipahami masyarakat secara luas (Gemiharto, I., & Juningsih, E. R., 2021).

Kualitas pelayanan publik berkaitan pula dengan konsep *good governance*. Pelayanan publik merupakan pelopor utama

dari seluruh komponen pelaksanaan *good governance*, sebab komponen tersebut erat kaitannya dengan publik (Siti Maryam, N., 2017). Jika pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik, maka *good governance* akan mudah terealisasi, karena syarat terciptanya *good governance* adalah transparansi, akuntabilitas, dan pemerintahan yang partisipatif. Transparansi bermakna pemberian jaminan bagi ketersediaan akses publik dalam seluruh proses pengambilan kebijakan pengelolaan pemerintahan. Akuntabilitas adalah suatu perwujudan kewajiban dari suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misinya. Sedangkan pemerintahan yang partisipatif bermakna wujud pemerintahan yang berupaya mengakomodasi berbagai aspirasi yang muncul di masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Izzati dalam Nurhotimah, 2021). Oleh karenanya, pelayanan publik yang baik perlu dilakukan guna mewujudkan *good governance* dengan memperhatikan peran komunikasi pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang dipakai dalam penulisan artikel ini yakni studi referensi. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data-data guna mengungkap pembahasan yang terdapat dalam artikel ini. Studi referensi atau daftar acuan bisa diartikan seumpama rangkaian program yang berkaitan dengan cara pengumpulan referensi, membaca dan menulis

serta mengolah sasaran dalam menganalisis sesuatu (Zed, 2003). Berdasarkan hal itu, oleh karenanya pengumpulan referensi dalam kegiatan analisis dilakukan dengan mempelajari dan meninjau sejumlah jurnal, buku, dan dokumen-dokumen (cetak ataupun online) beserta beberapa sumber data serta bukti lainnya yang dinilai relevan dan kredibel dengan objek kajian. Peneliti mencari sumber melalui beberapa tahapan. Langkah awal yaitu membuat daftar mengenai variabel yang akan diteliti. Setelah itu, peneliti mulai mencari deskripsi kerangka yang dibutuhkan dari sumber-sumber yang relevan. Pencarian beberapa deskripsi tersebut dilakukan dengan mencari kata kunci yang relevan atau sesuai pada sebuah mesin pencari. Langkah selanjutnya yakni mencari subjek atau frasa yang eksklusif yang digunakan secara berkala guna mencerminkan karya tulis yang ada pada jurnal. Setelah itu, mencari tulisan-tulisan ilmiah terkini serta mencari berbagai kutipan atau referensi dalam sumber ilmiah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Definisi dan Tujuan Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu komponen penting dalam kehidupan sosial manusia. Dengan komunikasi, pesan akan bisa disalurkan dari seseorang kepada orang lain baik itu berupa pesan verbal ataupun non verbal. Komunikasi juga dapat mempermudah seseorang dalam mencapai suatu tujuan dan dapat pula mengubah perilaku seseorang, karena komunikasi bersifat persuasif. Secara

etimologis, komunikasi berasal dari bahasa latin yakni *communicatio - communicatus - communis opinio*. *Communicatio* bermakna berpartisipasi atau memberitahukan. *Communicatus* berarti berbagi atau bisa dikatakan sebagai milik bersama. Sedangkan *communis opinio* memiliki arti pendapat mayoritas atau umum (Liliweri, 1991). Menurut Harold Lasswell, komunikasi didefinisikan sebagai "*who says what in wich channel to whom with what effect*" (Liliweri, 1991). Definisi komunikasi menurut Lasswell ini mengandung arti bahwasanya komunikasi adalah sebuah proses yang menjelaskan mengenai siapa, apa yang dikatakan, melalui saluran apa, ditujukan pada siapa, efek atau hasil yang ditimbulkan seperti apa? Adapun pendapat dari ahli lain yang menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu bentuk interaksi individu yang saling mempersuasi antara satu dengan lainnya, baik secara terencana ataupun tidak terencana. Hal ini tidak terbatas pada wujud komunikasi verbal saja, melainkan dalam bentuk non verbal pula seperti ekspresi, lalu medianya yakni teknologi, lukisan, seni, dan lainnya (Shannon & Weaver, 1949).

Jika dilihat pada pendapat Shannon & Weaver mengenai komunikasi, di situ tertera dengan jelas bahwa komunikasi bersifat memengaruhi. Hal tersebut senada dengan pernyataan Aristoteles yakni tujuan komunikasi pada umumnya bersifat persuasi, maksudnya di sini komunikator berupaya

untuk mengajak komunikannya agar masuk dalam sudut pandang dirinya. Selain dari adanya komunikator, komunikan, serta pesan yang disampaikan, ada pula hal penting lainnya yang harus diperhatikan dalam komunikasi yakni saluran. Saluran merupakan suatu perantara pesan (*liaison*) dari komunikator agar sampai pada komunikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam menyampaikan pesan, kerap kali saluran menjadi hambatan dalam proses penerimaan pesan dari komunikator pada komunikan. Sehingga, mis komunikasi sering timbul di sini.

Proses penyaluran pesan melalui perantara pun tentu menjadi kunci penting dalam pelayanan publik. Sebagai contoh, ketika pembuatan E-KTP, pasti selalu saja ada oknum-oknum yang menjanjikan pembuatan E-KTP secara cepat tetapi selalu meminta bayaran (pungutan liar). Sehingga, jika kita mempercayainya maka kita akan melewati banyak perantara dalam pembuatan E-KTP tersebut, yang seharusnya langsung ke kecamatan, tetapi justru malah melalui tangan-tangan yang entah dapat dipercaya atau tidak. Akan tetapi, dalam kasus ini yang awalnya seorang oknum menjanjikan pembuatan E-KTP itu cepat, ujung-ujungnya pasti ada saja keterlambatan dan hal itulah yang membuat masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan publik (Syarifuddin, 2018). Adapun contoh lain misalnya dalam kasus penerimaan dana sosial terkadang terjadi perbedaan

pendapat antara perangkat desa yang satu dengan lainnya, si A berkata dana yang cair 1 juta, namun si B berkata dana yang cair adalah 1,5 juta, hal ini dikarenakan kurangnya penerimaan informasi dari sumber yang kredibel, terkadang mereka hanya mendengar dari mulut ke mulut tanpa tahu informasi yang sebenarnya seperti apa, padahal di zaman globalisasi ini sudah dipermudah dalam hal pencarian sumber informasi terpercaya dengan adanya internet ataupun media saluran komunikasi lainnya. Oleh karenanya, dalam hal ini pemerintah ataupun penyelenggara publik lainnya perlu memahami teknik berkomunikasi yang baik sebab mereka memiliki kewajiban untuk mengayomi masyarakat.

### **Konsep Komunikasi Pemerintah**

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan baik secara verbal ataupun non verbal dari individu yang satu kepada individu lainnya guna mencapai suatu tujuan. Pemerintah adalah kumpulan organ, badan atau organisasi, perangkat negara atau aparatur negara yang melaksanakan berbagai kegiatan atau kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan negara (Haryanto, 1997). Komunikasi pemerintah yakni proses penyampaian sebuah ide, strategi dan gagasan pemerintah pada kelompok masyarakat dengan maksud agar suatu tujuan negara dapat tercapai (Hasan, 2005). Maksud dari komunikasi pemerintah dalam konteks ini yakni dikategorikan sebagai komunikatornya, dan yang menjadi

komunikasikan adalah masyarakat. Namun, hal tersebut bisa berbalik, masyarakat dapat menjadi komunikator ketika menyampaikan gagasan pada pemerintah dan di sini pemerintah berperan sebagai komunikasikan untuk menganalisis apa yang diharapkan oleh masyarakat tersebut. Dalam hal itu, pemerintah tentunya harus memenuhi keinginan masyarakat dengan mempertimbangkan sesuai ketentuan yang ditetapkan. Komunikator sangatlah penting dalam berkomunikasi, sehingga komunikator pemerintah juga akan menentukan efektivitas dalam melangsungkan komunikasi. Selain itu, komunikasi pemerintah juga harus bisa menyesuaikan terhadap perubahan pemerintahan yang semula *government* kini menjadi *governance*. Oleh karenanya, akan terjadi komunikasi serta persuasi dengan menyediakan berbagai informasi pada masyarakat luas agar dapat mengawal jalannya pemerintahan.

Di sisi lain, fungsi komunikasi pemerintah adalah sebagai berikut: a) Memberikan informasi kepada masyarakat luas. b) Menjelaskan dan mendukung keputusan yang diambil. c) Mempertahankan nilai-nilai dan mempromosikan perilaku yang bertanggung jawab; d) Mendukung dialog antara lembaga dan warga (Hasan, 2010). Di samping itu, berbagai kendala dihadapi oleh pemerintah. Simon, Smithburg, dan Thomson dari Buku Pegangan Komunikasi Administratif telah menulis hambatan untuk

komunikasi pemerintah: a) Kendala bahasa. Komunikasi dapat terganggu jika penerima pesan menggunakan kata-kata yang tidak tepat dan tidak dapat dipahami. b) Kerangka acuan. Setiap orang memiliki kerangka acuan yang berbeda dan hal ini dapat memengaruhi efektivitas pesan yang disampaikan. c) Kesenjangan Status. Ini berkaitan dengan hambatan dalam model komunikasi organisasi yang diadopsi oleh organisasi pemerintah. d) Letak geografis. Letak geografis yang memiliki jarak cukup jauh antara pemerintah dan warga dapat menghambat komunikasi pemerintah. e) Perlindungan diri terhadap pemrakarsa. Mengacu pada kesediaan penerima pesan untuk menerima pesan. f) Tekanan kerja lainnya. Tekanan kerja yang dialami dapat menyebabkan kehilangan prioritas dalam mengirim dan menerima pesan. g) Pembatasan yang disengaja pada proses komunikasi. Mengacu pada sensor pemerintah atas pengiriman dan penerimaan pesan.

### **Konsep Good Governance**

Telah disebutkan sebelumnya bahwa komunikasi pemerintah harus bisa menyesuaikan terhadap perubahan pemerintahan yang semula *government* kini menjadi *governance*. Saat ini, Indonesia memang sedang berupaya mewujudkan *good governance* yang merupakan model baru dalam menjalankan tatanan eksekutif. Istilah *good governance* bukanlah hal baru, usianya hampir sama dengan peradaban manusia. Istilah tersebut sudah muncul sejak tahun 90-

an, hal ini dikarenakan adanya tuntutan masyarakat dalam hak asasi manusia agar bisa dijunjung dengan baik. Selain itu, masyarakat juga menuntut efektivitas pemerintahan dan ingin adanya transparansi dari para pejabat publik yang saat itu sudah tidak dipercayai lagi oleh masyarakat dalam hal kebijakan publik karena sering terjadi kasus penyimpangan. *Good governance* dengan kata lain memiliki arti sebagai serangkaian proses pembentukan serta pelaksanaan sebuah keputusan. Tata kelola pemerintahan dalam hal ini dapat berarti adanya proses pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan keputusan tersebut. Selama konsep *governance* berperan sebagai proses pengambilan dan pelaksanaan keputusan, maka analisisnya berfokus pada aktor formal dan informal yang terkait.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, disebutkan bahwa *good governance* merupakan sistem pemerintahan yang mengembangkan serta menerapkan berbagai prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh rakyat (Maryam, 2016). Pada hakekatnya, perwujudan *good governance* adalah terselenggaranya pemerintahan negara yang kuat dan akuntabel, serta efisien dan efektif dengan tetap menjaga sinergitas interaksi yang konstruktif antara sektor publik, swasta, dan masyarakat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa ada tiga komponen dalam konsep *good governance*,

yaitu negara, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, yang disebut *good governance* adalah hubungan yang sinkron dan konstruktif antara ketiga bidang tersebut (Nurchotimah, 2021).

Pembangunan *good governance* lebih mudah dilakukan jika dimulai dari sektor pelayanan publik dan inovasi dalam pelayanan publik dapat dipilih sebagai penggerak utama. Pelayanan publik dijadikan sebagai penggerak utama karena upaya perwujudan dalam praktik *good governance* melekat pada pelaksanaan pelayanan publik dan bisa dilaksanakan dengan mudah dan konkret. Transparansi, akuntabel, efisiensi, dan partisipatif direalisasikan dengan mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengembangan sistem pelayanan publik yang berwawasan *good governance* dapat dilakukan dengan mudah dibanding melaksanakan nilai tersebut dalam aspek kegiatan (Dwiyanto dalam Nurchotimah, 2021). Untuk menggapai *good governance* diperlukan upaya untuk mengubah pola pikir dan pola budaya pemerintah melalui upaya pengembangan lembaga yang memperlihatkan nilai *good governance* yakni perencanaan, penataan, dan bimbingan untuk: a) Merealisasikan berbagai perubahan dalam beberapa nilai, fungsi, teknologi fisik dan sosial; b) Mengukuhkan, mengembangkan, serta membangun hubungan normatif dan berbagai pola tindakan yang baru; c) Membangun jaringan untuk mendapatkan *support* dan kelengkapan dari

lingkungan sekitar; sehingga perlu juga menggunakan model pengembangan lembaga untuk mencapai keadaan *good governance* yang kemudian akan menghasilkan *good public service* atau pelayanan publik yang baik (Wibawa dalam Nurhotimah, 2021).

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan kebutuhan mutlak sebagian besar masyarakat guna terciptanya sistem pemerintahan yang adil dan berpihak pada kepentingan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi pada umumnya. Hal ini juga dapat menjadi *enabler* dalam mencapai pemerintahan politik yang membutuhkan proses pemerintahan berbeda, baik dalam hal perumusan kebijakan publik, pengembangan dan implementasi, mesin administrasi pemerintah untuk beroperasi secara transparan, efisien, dan tentu saja efektif untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Adapun, dalam merealisasikan berbagai hal tersebut, perlu pula diperhatikan beberapa karakteristik dari *good governance*, yaitu: Tata pemerintahan yang memiliki wawasan ke depan (visi strategis); Transparansi; Responsif; Akuntabel; Profesionalitas; Efektif dan efisien; Tata pemerintahan yang terdesentralisasi; Demokratis dan berorientasi pada konsensus; Adanya partisipasi dari masyarakat; Kemitraan dengan swasta dan masyarakat; Menjunjung supremasi hukum; Berkomitmen mengurangi kesenjangan sosial; Memiliki komitmen pada pasar; Berkomitmen pada lingkungan hidup (Hardiyansyah dalam Nurhotimah, 2021).

Poin-poin di atas merupakan aspek penting yang harus diperhatikan pemerintah dalam kinerja pelayanan publik. Saat mengembangkan kebijakan, harus disesuaikan dengan tata kelola ke depan, dan tujuannya harus jelas dan fokus terhadap sasaran. Dalam kinerja pelayanan publik, transparansi juga penting, yang dibuktikan dengan kemudahan akses publik terhadap berbagai kebijakan pemerintah. Selain itu, pemerintah juga harus memanfaatkan digital untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses kebijakan dan program pemerintah, karena itu merupakan saluran atau perantara yang menjadi kunci keberhasilan komunikasi, terutama dalam komunikasi pemerintah selama menjadi penyelenggara pelayanan publik.

*Good governance* adalah program dan tujuan pemerintah. Dalam upaya mencapai hal tersebut, salah satunya adalah penyediaan standar pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik perlu dilakukan. Pelayanan publik merupakan hal yang strategis bagi Indonesia dengan sistem pemerintahan yang baik. Buruknya kualitas pelayanan publik tentunya akan dirasakan oleh seluruh masyarakat, dan apabila terjadi peningkatan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka dampak dan manfaat positifnya akan dirasakan oleh masyarakat secara langsung dan tentunya akan timbul rasa kepuasan pada semua lapisan masyarakat (Nurhotimah, 2021).

### **Konsep Pelayanan Publik**

Seperti apa yang telah dibahas sebelumnya, bahwa Indonesia mempunyai pedoman dasar dalam konsep pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyatakan “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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pelayanan publik dikategorikan menjadi beberapa macam, ada yang berupa pelayanan administrasi yang bentuk pelayanannya berupa aktivitas penelitian, pembuatan keputusan, dan hal tata usaha sebagainya yang kemudian dapat menghasilkan dokumen, seperti surat, sertifikat, angket, dan lain sebagainya. Kategori pelayanan selanjutnya yakni pelayanan barang yang bentuk pelayanannya berupa benda-benda fisik, seperti penyediaan kebutuhan dapur, pembuatan bahu jalan, peralatan untuk kebutuhan bangunan, dan lain hal sebagainya. Selanjutnya, ada pula bentuk pelayanan yang berupa jasa yakni penyediaan sarana penunjang bagi masyarakat dan dapat menghadirkan manfaat untuk penerimanya, contohnya yakni layanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain (Agustina, E., 2019). Macam-macam pelayanan tersebut harus diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan jasa seperti pendidikan dan

kesehatan merupakan bentuk layanan yang perlu diperhatikan dengan lebih serius, sebab keduanya menjadi sorotan penting dalam sistem pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik begitu luas dan bersinggungan dengan berbagai lapisan masyarakat dalam setiap pengelolaan urusan administrasi atau usaha pemenuhan kebutuhan hak para warga negara. Pemerintah sudah seharusnya menjamin dan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan standar kebutuhan masyarakatnya. Tidak ada pengurangan dana, penundaan pencairan bantuan sosial, bahkan sikap diskriminasi dalam hal pelayanan lainnya, sebab masyarakat sangat berhak mendapatkan perlakuan yang sesuai dari para penyelenggara publik terutama pemerintah. Selain itu, pemerintah juga harus terbuka dalam melayani serta menanggapi masukan dari masyarakat terkait pelayanan publik, sebab hal itu berpengaruh bagi evaluasi dan perbaikan sistem layanan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tepatnya pada pasal 34, dijabarkan mengenai etika pelaksanaan pelayanan publik yang mana setiap penyelenggara publik harus memiliki sikap: Adil dan tidak membeda-bedakan terhadap golongan tertentu; Cermat; Sopan dan santun (ramah); Tegas, handal, dan cekatan dalam pengambilan keputusan; Profesional; Tidak mempersulit masyarakat ketika memberikan pelayanan; Mematuhi perintah atasan yang sah dan wajar;

Menjunjung nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; Tidak membocorkan informasi dan dokumen rahasia sesuai dengan peraturan perundang-undangan; Transparansi serta mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; Tidak memberikan informasi yang salah dalam menanggapi permintaan informasi serta aktif dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat; Tidak menyalahgunakan informasi jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; Sesuai dengan kelayakan; Tidak bertentangan dengan prosedur (Nurchotimah, 2021).

Dalam Undang-Undang tersebut secara rinci dijelaskan mengenai standar etika yang harus ada pada penyelenggara publik. Namun, mirisnya masih banyak pihak penyelenggara yang belum menerapkan poin-poin tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Justru, kerap kali terdengar kasus seperti kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat, bocornya informasi penting negara, hingga kurang cekatannya para penyelenggara layanan dalam mewujudkan kepentingan masyarakat. Salah satu contoh kasus lain yang terjadi di masyarakat yaitu ketika adanya keterbatasan kuota penerima bantuan yang tidak sesuai dengan jumlah seharusnya, hal ini yang tentunya membuat kegaduhan di kalangan masyarakat mengenai pelayanan publik (Gemiharto, I., & Juningsih, E. R., 2021). Pihak penyelenggara publik yang

seharusnya memiliki etika profesional, malah bertindak sebaliknya. Berbagai kebutuhan dasar yang seharusnya diberikan sesuai ketentuan kepada masyarakat, justru dibatasi oleh pihak penyelenggara. Bahkan, selain kasus tersebut, terkadang ada juga masyarakat yang mengalami pengurangan dana bantuan yang tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya diperoleh.

Hal lain yang kerap kali menjadi sebuah persoalan dari sistem pelayanan publik yaitu minimnya tanggapan dari para penyelenggara publik jika ada kritik dan saran dari masyarakat mengenai ketidaknyamanan dalam pelayanan. Bahkan, pihak penyelenggara publik dari berbagai instansi selalu menyepelkan tanggapan-tanggapan tersebut dan cenderung mengabaikannya. Adapun, jika tanggapan atau saran tersebut diterima, mereka pasti selalu lambat dalam menanggapi dan memberikan tindakan. Selain itu, kurang tersampainya informasi dari pihak penyelenggara publik kepada masyarakat juga menjadi persoalan yang sering dijumpai dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ini dapat berarti bahwa adanya hambatan dalam komunikasi, di mana penyelenggara pelayanan publik yang seharusnya menjadi saluran penghubung (*liasion*) informasi kepada masyarakat, malah kurang cekatan atau lambat bahkan terkadang informasi tidak sampai ke masyarakat, sehingga dampaknya masyarakat sering tertinggal informasi-informasi penting. Kredibilitas penyelenggara pelayanan publik

patut ditanyakan di sini, sebab mereka adalah orang-orang yang memiliki kekuatan agar memunculkan kepercayaan bagi masyarakat. Jika kejadian tersebut terus menerus terjadi, maka bisa jadi masyarakat akan tidak percaya lagi kepada para pihak penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, masyarakat yang berada di daerah terpencil kerap kesulitan dalam akses pelayanan publik. Mereka jauh dari jangkauan pelayanan, padahal pelayanan tersebut sangat dibutuhkan. Minim koordinasi antara instansi yang satu dengan yang lainnya pun menjadi salah satu kendala dalam pelayanan publik. Tak heran jika sering terjadi perselisihan yang dikarenakan perbedaan pendapat mengenai suatu kebijakan yang diterapkan dalam suatu instansi.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum terlihat efektif (Rukayat, 2017). Kerancuan dalam sistem pelayanan, dari mulai kurangnya koordinasi, kurang komunikasi, minimnya respon dari pihak penyelenggara publik, kerap menjadi persoalan yang terus menerus terjadi dan selalu terulang seolah tidak adanya evaluasi dari pihak terkait. Dengan masih maraknya berbagai permasalahan dalam layanan publik, maka *good governance* yang dicanangkan pemerintah pun ikut sulit terealisasi. Peran komunikasi pemerintah sangat penting dalam hal ini. Komunikasi pemerintah yang baik diharapkan bisa menjadi pemecah permasalahan dan bertindak sebagai solusi agar persoalan-persoalan tersebut dapat

dibenahi dan berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, peran komunikasi pemerintah di sini harus lebih ditingkatkan lagi, sebab pemerintah yang berperan penting sebagai komunikator dalam menganalisis berbagai kebutuhan masyarakat yang harus diwujudkan.

Untuk itu, perlu ditegaskan kembali bagi para penyelenggara publik harus memahami asas-asas yang sesuai dengan ketentuan hukum berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003, di antaranya meliputi: 1) Transparasi. Memiliki sifat keterbukaan, mudah diakses oleh berbagai pihak dan mudah untuk dipahami; 2) Akuntabel. Bisa dipertanggungjawabkan berdasarkan pedoman aturan perundang-undangan; 3) Kondisional. Selaras dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi; 4) Parsitipatif. Menyokong partisipasi masyarakat pada pelaksanaan pelayanan publik sembari men pendapat atau saran, keperluan, serta yang diharapkan oleh masyarakat; 5) Kesamaan hak. Menjunjung perbedaan dengan tidak melakukan tindak diskriminatif terhadap SARA dan status sosial masyarakat; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi harus bisa memenuhi hak penerima dan begitupun dengan penerima harus bisa memenuhi kewajiban dari pemberi yaitu pemerintah (Cahyadi, R., 2016). Antara hak dan kewajiban memiliki hubungan kausalitas, di mana individu yang

melaksanakan terhadap kewajiban maka ia akan mendapatkan pula haknya. Hak dan kewajiban penting untuk diseimbangkan terutama dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat memiliki berbagai hak yang harus dipenuhi dan pihak penyelenggara publik memiliki kewajiban untuk melayani serta memenuhi hak masyarakat. Contohnya, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik tanpa adanya diskriminasi yang dilihat dari status sosial. Maka, di sini tentunya penyelenggara pelayanan kesehatan, harus bisa bersifat adil dan profesional terhadap semua masyarakat yang ia layani. Contoh lain yakni dalam konteks pendidikan. Seluruh siswa mendapatkan hak dan kewajiban untuk mendapat pengajaran yang baik dari para guru di sekolahnya tanpa adanya perbedaan antara siswa yang merupakan anak pejabat dan siswa dari kalangan orang tidak mampu. Sering sekali terjadi di sekolah umum, siswa yang berasal dari kalangan anak pejabat selalu mendapat perlakuan istimewa dari gurunya dan kerap dijadikan sebagai juara kelas walaupun ada siswa lain yang lebih layak darinya. Inilah yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh para penyelenggara publik di dunia pendidikan agar sistem pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan sebagaimana mestinya serta sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai jalan untuk mewujudkan *good*

*governance*, maka standar dan indeks yang jelas dari pengembangan *good governance* akan relatif mudah untuk ditingkatkan. Pemerintah perlu memperhatikan kembali berbagai aspek yang harus dipenuhi dalam komunikasi pemerintah agar tidak terjadi kegaduhan bahkan konflik yang timbul di masyarakat akibat sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang dinilai kurang memuaskan, sehingga berdampak pula pada terhambatnya penerapan *good governance* di Indonesia. Komunikasi pemerintah yang baik sesuai dengan prinsip komunikasi yang efektif dan memperhatikan kredibilitas dalam berbicara diharapkan mampu meminimalisir masalah-masalah yang selalu dihadapkan pada pelayanan publik sehingga wujud tata pemerintahan yang baik dapat terealisasi sesuai harapan.

### **Hubungan Komunikasi Pemerintah dengan Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance***

Berbagai kebutuhan masyarakat di zaman sekarang terhadap pelayanan publik yang efektif akan semakin meningkat. Kredibilitas pemerintah sangat dipertimbangkan dalam memecahkan persoalan terkait sistem pelayanan publik agar masyarakat bisa memiliki kepuasan terhadap pelayanan publik yang ada di Indonesia. Pemerintah dapat berperan sebagai komunikator yang menyampaikan gagasan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan negara. Namun, pemerintah juga dapat

bertindak sebagai komunikator untuk meninjau berbagai keluhan dan saran masyarakat mengenai sistem pelayanan publik. Pemerintah harus bisa terbuka dan cekatan dalam menanggapi berbagai persoalan pelayanan publik. Tidak boleh adanya batasan antara pemerintah dengan masyarakat yang menyebabkan proses komunikasi terhambat (Maryam, 2017). Para penyelenggara pelayanan publik pun harus mampu bersifat adil tanpa harus berpihak dan menguntungkan suatu elit politik tertentu, tetapi harus juga berpihak kepada masyarakat.

Pemerintah saat ini berupaya untuk menghubungkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan sistem pelayanan publik, korelasi antara keduanya memang sudah cukup jelas terlihat. Pelayanan publik yang efektif dapat menimbulkan kesejahteraan di lingkungan masyarakat. Untuk mencapai keefektifan dalam sistem pelayanan publik, komunikasi pemerintah tentu harus diterapkan dengan baik. Jika komunikasi pemerintah sudah terjalin dengan baik, setidaknya berbagai keluhan mengenai ketidakpuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik dapat berkurang secara perlahan. Pemerintah dan komunikator lainnya yang berperan sebagai pihak penyelenggara publik harus bisa mendengarkan aspirasi masyarakat. Berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dianggap sebagai hal wajar jika persoalan-

persoalan pelayanan publik selalu terulang kembali. Selain itu, pemerintah juga harus bisa mengajak masyarakat agar turut aktif dalam upaya pengawasan pelayanan publik (Nurchotimah, 2021). Masyarakat harus bisa terlibat dalam setiap proses perumusan dan pengambilan kebijakan publik, karena kebijakan-kebijakan itu sarannya adalah masyarakat, sehingga masyarakat juga memiliki kebebasan untuk berpendapat agar kebijakan tersebut dapat mencapai suatu keputusan bersama bukan hanya keputusan sepihak yang menguntungkan salah satu golongan saja, hal ini tentu didasarkan pada prinsip demokrasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik dijadikan acuan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Artinya, jika pelayanan publik belum bisa terlaksana dengan baik sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, maka pemerintah belum bisa dikatakan berhasil dalam mengelola jalannya pemerintahan, sebab pelayanan publik di dalamnya mencakup berbagai komponen penting *governance*. Harapan Indonesia untuk mewujudkan *good governance* sangat tinggi. Namun, hal tersebut masih terhambat karena selalu munculnya persoalan yang berkaitan dengan sistem politik dan pemerintahan. Beragamnya kasus penyimpangan dalam pengambilan kebijakan, membuat masyarakat selalu menuntut adanya transparansi dari pejabat publik dalam melaksanakan pemerintahan. Transparansi merupakan salah

satu karakteristik yang harus dimiliki oleh *good governance* dan menjadi aspek penting dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah benar-benar harus terealisasi dengan baik, sebab menjadi faktor pendukung terjadinya pelayanan publik yang efektif dan efisien (Aminulloh, A., Setyawan, D., & Fauzan, F., 015). Pemerintah harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat luas dan menjelaskan secara rinci terkait kebijakan-kebijakan yang diterapkan, sehingga di sini masyarakat mendapatkan transparansi dan tata kelola pemerintahan pun dapat berjalan dengan baik jika tidak ada tuntutan dari kalangan masyarakat. Oleh karenanya, sudah sangat jelas jika komunikasi pemerintah tentu sangat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Jika komunikasi pemerintah dapat terlaksana dengan baik, maka sistem pelayanan publik pun akan berjalan dengan efektif dan *good governance* dapat terwujud sesuai dengan harapan.

## SIMPULAN

Masyarakat kerap kali mengeluhkan sistem pelayanan publik yang dinilai kurang efektif dan pihak penyelenggara kurang komunikatif dalam melayani kebutuhan publik sehingga sering terjadi kesalahpahaman bahkan keterlambatan. Komunikasi sangat diperlukan dalam hal pelayanan publik, khususnya pada pemerintah. Komunikasi pemerintah menjadi titik utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik

guna mewujudkan *good governance* sebab pemerintah berperan sebagai komunikator yang menyalurkan berbagai info pada masyarakat dan mempersuasi masyarakat agar turut aktif dalam pengembangan sumber daya publik. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyatakan “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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Namun, realitanya masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang etikanya masih belum sesuai dengan Undang-Undang seperti kurang cekatan dalam melayani masyarakat, tidak komunikatif dalam penyebaran informasi, bocornya data-data penting, ataupun kurangnya keterbukaan atau transparansi pemerintah dalam pelayanan publik.

Pihak penyelenggara pelayanan publik harus lebih komunikatif dalam melayani atau menyebarkan informasi kepada masyarakat. Komunikator yang komunikatif dan memiliki kredibilitas, ucapannya akan mudah dimengerti serta dipercaya oleh masyarakat. Selain itu, saluran atau perantara dalam berkomunikasi pun perlu diperhatikan sebab itu menjadi hal penting dalam tersalurkannya informasi dari komunikator ke komunikan. Pada komunikasi pemerintah, yang berperan

sebagai komunikator adalah pemerintah, sehingga pemerintah menjadi penentu efektivitas berlangsungnya komunikasi untuk menyampaikan informasi agar masyarakat tetap ikut serta mengawal pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa meminimalisir beberapa kendala dalam komunikasi pemerintah, agar komunikasi bisa berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran. Penyelenggara pelayanan publik yang masih belum cekatan ataupun kurang adanya transparansi dalam hal pelayanan, harus memperhatikan kembali berbagai etika pelayanan publik yang tertera pada pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, sebab hal itu harus melekat pada diri seorang penyelenggara pelayanan publik agar masyarakat bisa memiliki kepuasan dalam hal pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Aminulloh, A., Setyawan, D., & Fauzan, F. (2015). Model komunikasi, sifat arogansi dan etika komunikasi pemerintah menuju pelayanan publik prima. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 98-108.
- Budisetyowati, D.A. (2017). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Al-Qisth Law Review*, 1(1), 11.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Desiana, A. (2015). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju Good Governance. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1(1).
- Gemiharto, I., & Juningsih, E. R. (2021). Komunikasi pemerintahan dalam implementasi kebijakan Bantuan Sosial Tunai di kabupaten Bandung. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(1), 1-22.
- Hasmawati, F. (2020). KARAKTERISTIK KOMUNIKATOR YANG EFEKTIF DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI. *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan (JKPI)*, 4(2), 69-95.
- Kamil, I. (2018). Peran Komunikasi Pemerintahan dalam Penanganan Lingkungan Kumuh. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 129-139.
- Liliwari, A. (2017). *Komunikasi antar personal*. Prenada Media.
- Nurchotimah, A. S. I. (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Jejak Pustaka.
- Nurchotimah, A. S. I., Maftuh, B., Malihah, E., & Harmawati, Y. (2020). Peran Pendamping Sosial dalam Penanganan Konflik Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan. *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis, Vol*, 5(1).
- Nurchotimah, A. S. I. (2020). The forms of political participation in general elections by beginner voters. *Jurnal Etika Demokrasi*, 5(2) 235-244.
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2018). Kajian Tentang Efektivitas Pesan dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 90-95.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- 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).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Tumber, V., ROMPAS, W., & POMBENGI, J. (2018). Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 6(2).

Wibawa I. G. A. (2017). Reformasi Kelembagaan Menuju Tata Pemerintahan dan Pelayanan

Publik Yang Berkualitas. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 8(1), 45- 51.