



Peran Media Komunikasi Pemerintahan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut)

Muchtar¹⁾; Dody Hermana²⁾; Hani Siti Hanifah³⁾ ; Windi Ariesti Anggraeni ⁴⁾

¹⁾ *Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Garut*

²⁾ *Fakultas Pasca Sarjana Universitas Garut*

^{3,4)} *Fakultas Ekonomi Universitas Garut*

Email: ¹⁾ muchtar101062@gmail.com ; ²⁾ dody.hermana777@gmail.com ; ³⁾ Hanisiti1965@uniga.ac.id ; ⁴⁾ windiariesti@uniga.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [10 Mei 2023]

Revised [26 Mei 2023]

Accepted [19 Juni 2023]

KEYWORDS

communication, media,
bureaucratic behavior, public
services

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Untuk mewujudkan *good governance* dituntut adanya komitmen dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik agar kebutuhan dari penerima pelayanan dapat terpenuhi, namun pada tataran daerah seperti pada kecamatan, masyarakat sering kali dihadapkan pada kondisi yang sangat tidak baik atau buruk dengan pelayanan publik diantaranya pelayanan prosedur pengurusan KTP, akta kelahiran, pembuatan sertifikat tanah dan sebagainya. Objek penelitian di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok dengan menggunakan kajian studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan rendahnya kualitas layanan publik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh buruknya kinerja birokrasi dimana setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dimana menjadi ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan serta perlunya strategi media komunikasi dan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik harus berkorelasi dengan empati, partisipasi, motivasi berprestasi tinggi, budaya organisasi gotong royong, semangat berbagi, iklim konflik, dan pemberdayaan manusia.

ABSTRACT

To realize *good governance*, it is required that there is a commitment from service providers to provide the best service so that the needs of service recipients can be met, but at the regional level, such as in sub-districts, the community is often faced with conditions that are not very good or bad with public services including procedures for processing ID cards, birth certificates, making land certificates and so on. The object of research in Tarogong Kaler District, Garut Regency. The method in this research is descriptive qualitative which analyzes and describes phenomena or research objects through social activities, attitudes and perceptions of people individually or in groups by using literature studies. The results showed that the low quality of public services in Indonesia is greatly influenced by the poor performance of the bureaucracy where every public service delivery must have service standards and be published as a guarantee of certainty for service recipients which is a measure applied in service delivery that must be obeyed by the service provider and or recipient and the need for a communication media strategy and bureaucratic behavior in public services must correlate with empathy, participation, high achievement motivation, mutual cooperation organizational culture, sharing spirit, conflict climate, and human empowerment.

PENDAHULUAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah seringkali digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 yaitu Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sejak tahun 2015 hingga 2020, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Barat selalu menunjukkan peningkatan dan berada dalam kategori baik, seperti pada grafik di bawah ini (OPEN DATA JABAR, 2021):



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat, 2021.

Sumber : OPEN DATA JABAR, 2021

Namun tataran daerah seperti pada kecamatan, masyarakat sering kali dihadapkan dengan kondisi sangat tidak baik atau buruk dengan pelayanan publik diantaranya pelayanan prosedur pengurusan KTP, akta kelahiran, pembuatan sertifikat tanah dan sebagainya. Hal tersebut menimbulkan perasaan ketidakpuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Ketentuan peraturan perundang-undangan. Bab I 10 Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud 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.

Untuk mewujudkan *good governance* dituntut adanya komitmen dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik agar kebutuhan dari penerima pelayanan dapat terpenuhi. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam hal ini aparatur negara sangat dibutuhkan agar kualitas pelayanan publik bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Akan tetapi dalam kenyataannya dilapangan tidak semua pemberi pelayanan publik memahami tugas dan kewajibannya sebagai pelayan publik sebagai bagian dari birokrasi dimana masih adanya pelayanan publik yang kurang optimal.

Berdasarkan wawancara pada beberapa anggota masyarakat di wilayah kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut diperoleh gambaran tentang kendala birokrasi dalam hal prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit- belit, tidak transparan, kurang informatif dan kurang akomodatif bahkan ditemukan kasus pembuatan sertifikat tanah hingga bertahun- tahun.

Birokrasi adalah sebagai salah satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan dengan kata lain merupakan pengorganisasian secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan banyak orang (Suradinata, 2002). Birokrasi pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki struktur dan prosedur dalam mencapai tujuannya. Struktur birokrasi banyak diwarnai oleh karakteristik dan kapabilitas individu atau aparat selaku abdi negara atau pemerintah dan pelayan masyarakat yang secara hirarki sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dalam tata administrasi. Dengan demikian, dihadapkan dan dituntut menampilkan perilaku yang sesuai dengan peranannya selaku abdi negara.

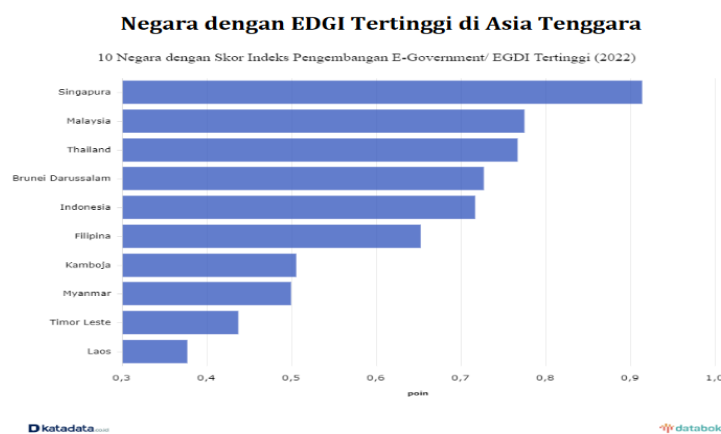
Perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya (Thoha, 2005). Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai patologi birokrasi atau gejala penyimpangan birokrasi (*dysfunction of bureaucracy*). Dalam kaitannya dengan fenomena perilaku birokrasi maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pegawai) yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sosial. Pentingnya perilaku birokrasi dalam



organisasi sebagai penentu aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi, maka segala tindakan yang berorientasi pada pencapaian tujuan harus sesuai dengan perilaku birokrasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menurut Dwiyanto (2006) memberikan indikasi bahwa pada umumnya para pejabat birokrasi belum mampu menempatkan para pengguna jasa birokrasi sebagai pelanggan yang memiliki kemampuan untuk memperbaiki nasib diri dan birokrasinya. Pengguna jasa masih diperlakukan sebagai klien yang nasibnya ditentukan oleh tindakannya, akibatnya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih mudah dijumpai dalam birokrasi pelayanan.

Pada kondisi seperti ini maka komunikasi pemerintah menjadi titik utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik guna mewujudkan good governance sebab pemerintah setempat berperan sebagai komunikator yang menyalurkan berbagai info pada masyarakat dan mempersuasi masyarakat agar turut aktif dalam pengembangan sumber daya publik. Komunikasi pejabat publik dalam pelayanan publik ternyata masih belum sesuai dengan Undang-Undang, karena masih terjadi kurangnya komunikatif dalam penyampaian informasi hingga kurangnya transparansi dalam pelayanan publik yang mana harus dapat meminimalisir beberapa kendala dalam komunikasi public agar dapat berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran (Aprilia, 2022). Masyarakat tidak faham akan prosedur birokrasi akibatnya banyak yang menempuh jalur cepat dengan mengeluarkan biaya tertentu untuk dapat memperoleh layanan publik yang cepat. Tentu hal ini indikasi negatif bagi instansi keseluruhan walaupun tidak semua berperilaku demikian. Media komunikasi dalam hal ini krusial untuk dapat menjelaskan pada masyarakat tentang pelayanan yang diperlukan.

Media adalah sarana penyampaian pesan dari komunikator kepada audiens. Media yang sering digunakan dalam komunikasi adalah panca indera yang dimiliki manusia dimana pesan ditangkap oleh indera seperti mata dan telinga untuk kemudian diolah untuk kemudian dijadikan sebagai dasar tindakan. Adapun media komunikasi adalah perantara yang digunakan untuk berkomunikasi satu sama lain menggunakan berbagai media seperti gambar, berita atau lainnya untuk menyampaikan pesan atau pandangan yang berfungsi sebagai edukasi dan pemberian informasi, menyampaikan norma, aturan, corong opini atau pendapat masyarakat, serta pengawas kebijakan (McNair, 2003). Sedangkan Hasan (2005), komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Komunikasi pemerintahan tidak luput dari berbagai hambatan seperti hambatan bahasa, kerangka referensi, jarak status, jarak geografis, perlindungan diri dari inisiator, tekanan pekerjaan lainnya, dan pembatasan yang disengaja pada komunikasi. Keberagaman media teknologi informasi saat ini menjadi sarana yang paling efektif dalam membentuk persepsi, sikap dan perilaku individu. Beragam bentuk isi pesan dalam informasi yang terdapat dalam tayangan di televisi, radio, internet maupun media cetak mayoritas memiliki indikasi persuasi yang tujuannya untuk membentuk atau merubah sikap, dan perilaku masyarakat yang mereka lakukan secara massif. Sayangnya, Ramdani (2018) bahwa hasil penelitiannya menyebutkan bahwa e-government di tingkat kelurahan belum berjalan dengan efektif yang disebabkan oleh belum optimal nya penyediaan sarana prasarana e-government, efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi aparatur terhadap aplikasi, pengembangan, dan kelangsungan hidup. Berikut adalah perkembangan revolusi 4.0 yakni dengan penerapan e-government tahun 2022:



Gambar 2. Penerapan E-government, 2022

Terlihat bahwa Singapura masih memimpin di Asia Tenggara dengan menjadi negara terbaik pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) disusul dengan Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam kemudian barulah Indonesia. Penerapan di tingkat daerah atau kecamatan masih ditemukan adanya kekurangan-kekurangan sejalan dengan penelitian Hariyati et al (2022). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Peran Media Komunikasi Pemerintahan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut).

LANDASAN TEORI

Pelayanan publik

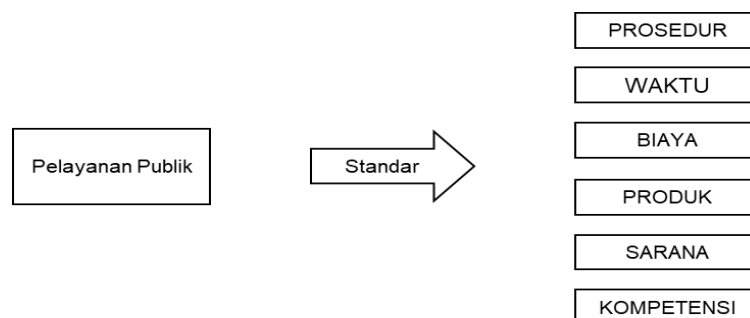
Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007). Adapun menurut Wasistiono (2003) pelayanan public adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Adapun departemen dalam Depdagri-LAN (2007) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum yang merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Maka pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009), 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:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Gambaran tentang pelayanan publik sesuai standar pelayanan seperti di bawah ini:



Gambar 3. Pelayanan Publik



Perilaku Birokrasi

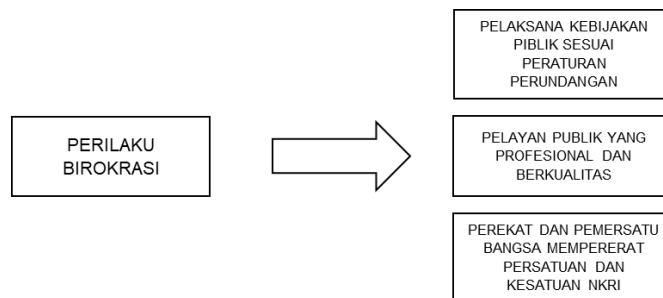
Birokrasi menurut Marx (2016) adalah suatu tipe organisasi yang digunakan oleh pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialis, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah. Blau dan Page (2001) menjelaskan bahwa birokrasi adalah suatu tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, yaitu dengan cara mengkoordinir secara sistematis pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Selanjutnya Riant Nugroho Dwijowijoto (2004), Birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar. Maka birokrasi adalah suatu struktur organisasi yang memiliki tata prosedur, pembagian kerja, adanya hirarki, dan adanya hubungan yang bersifat impersonal.

Ndraha (2003) mengemukakan pendapatnya perilaku birokrasi merupakan interaksi antara individu dalam organisasi lingkungannya, karena perilaku birokrasi ditentukan oleh fungsi individu dalam lingkungan organisasi. Struktur organisasi pemerintah diwarnai oleh karakteristik, kapabilitas dan kapasitas individu atau aparat selaku abdi Negara atau pemerintah dan pelayan masyarakat yang secara hierarki sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Menurut Peter dan Davis (2004), Perilaku organisasi adalah sarana manusia bagi keuntungan manusia. Perilaku organisasi dapat diterapkan secara luas dalam perilaku orang-orang disemua jenis organisasi, seperti bisnis, pemerintahan, kemasyarakatan, sekolah dan organisasi jasa lainnya. Adapun Thoha (2002) perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Maka perilaku birokrasi menggambarkan perilaku pelayanan publik bagi masyarakat sesuai tugas dan fungsinya.

Perilaku birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik harus sesuai dengan undang-undang No 5 tahun 2014, tugas yang termaktub sebagai berikut:

- 1) melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- 2) memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas,
- 3) mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penerapan integritas dan nilai-nilai pelayan publik atau birokrat perlu dilakukan secara optimal oleh seluruh perangkat untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan kepuasan masyarakat, yang mana utamanya adalah pelayanan publik yang bermutu akan tercipta kepercayaan publik kepada institusi pemerintah. Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia No 5 Tahun 2014 gambaran pelayanan publik oleh birokrat dapat terlihat di bawah ini:



Gambar 4. Perilaku Birokrasi

Berkaitan dengan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik saat pandemi ini dengan mengedepankan kepentingan masyarakat dimana media sosial dapat menjembatani tujuan tadi. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, Salah satu tugas humas pemerintah adalah menyebarluaskan informasi dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi/lembaga masing-masing kepada publik, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya kreatif dan persuasif dalam pelaksanaan misi tersebut. Humas pemerintah harus mengomunikasikan kebijakan, rencana kerja, dan capaian kinerja kepada masyarakat luas, melalui media tradisional, media konvensional, dan media baru. Komunikasi yang menggunakan media baru atau teknologi internet dapat menjangkau langsung dan cepat kepada semua pihak.

Media Komunikasi

Cangara (2002) menyebutkan bahwa, media komunikasi merupakan alat atau sarana untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Adapun Burgon dan Huffner (2002) menjelaskan bahwa media komunikasi adalah suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada publik. Badusah et al (2011), berpendapat bahwa media komunikasi merupakan perantara yang dapat digunakan untuk berkomunikasi antar satu sama lain dengan menggunakan berbagai macam media, seperti media gambar, berita maupun media lain yang berguna untuk menyampaikan pesan serta pandangan pengirim pesan. Maka media komunikasi adalah sebuah perantara dalam menyampaikan sebuah informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan agar efisien dalam menyebarkan informasi atau pesan.

Media Komunikasi Pemerintahan

Canel dan Sanders (2011) mengemukakan 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 dengan rakyat. Adapaun Strömbäck and Kioussis (2011), menyatakan bahwa komunikasi pemerintahan 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. Heryanto dan Zarkasy (2003), komunikasi pemerintahan adalah sebuah kerja melayani publik dengan membawa sejumlah tugas publik yang berupaya membangun komunikasi dengan publik internal dan publik eksternal organisasi.

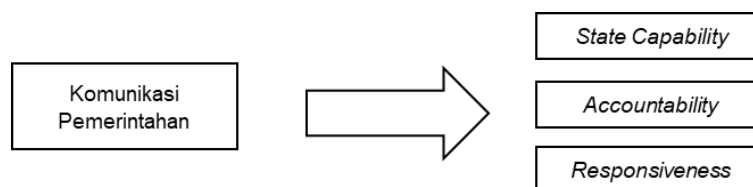
Pada hakekatnya komunikasi pemerintahan adalah menjamin berjalannya fungsi pemerintahan melalui keterampilan berkomunikasi, terkait kepentingan masyarakat untuk mencapai tingkat kesejahteraan hidup sebaik-baiknya dengan tidak merugikan pihak manapun (Hasan, 2005).

Sementara itu, menurut Netshitenzhe (2010) mengemukakan bahwa prinsi-prinsip dasar komunikasi pemerintahan adalah sebagai berikut :

- a. Kerja pemerintah adalah sebuah kegiatan publik.
- b. Para pejabat politik adalah komunikator utama
- c. Adanya program dan strategi komunikasi yang terpadu.
- d. komunikasi langsung dan pertukaran bersama mengenai suatu pandangan dengan publik.
- e. memahami lingkungan komunikasi
- f. Dapat bekerja sama dengan semua pihak

Adapun kondisi yang harus terpenuhi agar tercapai *Good Governance* memerlukan tiga hal sebagai berikut:

1. *State capability* – Kemampuan Negara dalam hal ini para pemeimpin dan pemerintah dalam menyelesaikan sesuatu.
2. *Accountability* – Kemampuan warga, masyarakat sipil maupun sektor swasta.
3. *Responsiveness* – Tanggapan yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negara.



Gambar 5. Good Governance

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2015) menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang



secara individu atau kelompok dengan menggunakan kajian studi literature. Penelitian mendeskripsikan Peran Media Komunikasi Pemerintahan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

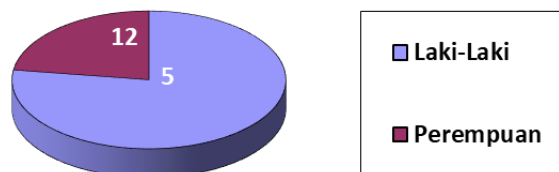
Kecamatan Tarogong Kaler memiliki luas wilayah sekitar 38,52 Km dengan data meliputi :

Tabel 1. Batas Wilayah Tarogong Kaler

Batas	Kecamatan
Utara	Leles dan Banyuresmi
Timur	Banyuresmi
Selatan	Tarogong Kidul
Barat	Samarang

Sumber: Kecamatan Tarogong Kaler Garut, 2022

Kecamatan Tarogong Kaler memiliki 12 desa dan satu kelurahan sebagian besar desa-desanya terletak didaerah dataran. Mayoritas bidang usaha penduduk wilayah tersebut berdagang, UMKM, peternakan domba dan ikan serta di bidang jasa wisata. Adapun selain itu bervariasi sebagai pegawai negeri sipil dan jasa lainnya (Hasil wawancara dengan staf Kecamatan Tarogong Kaler, 2022). Jumlah pegawai pada kecamatan Tarogong Kaler 17 orang dengan komposisi, sebagai berikut:



Gambar 6. Komposisi pegawai Kecamatan Tarogong Kaler Garut

Kecamatan yaitu instansi pelayanan publik, tercantum pada Peraturan Pemerintah No 17 / 2018 seperti halnya Kantor Kecamatan Tarogong Kaler, Kabupaten Garut (Purnawan et al, 2022) dengan sarana kantor Camat dimana terdapat pelayanan pada masyarakat terdiri dari pimpinan (Camat) dan perangkat lainnya.

Permasalahan di Kantor Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut masalah terkait pelayanan publik dalam mengenai jangka waktu yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya, pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga. Selanjutnya mengenai kurangnya petugas di loket pelayanan. Kecamatan Tarogong Kaler Kota Garut memiliki tiga loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pelayanan yang bertugas di tiga loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain, kemudian ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan Tarogong Kaler Kota Garut kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang jarang memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu peneliti menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap ini sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik (Firmansyah, 2019). Rendahnya kualitas layanan publik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh buruknya kinerja birokrasi (Habibi, 2020). Berikut adalah delapan area perubahan reformasi birokrasi Perpres Nomor 81 Tahun 2010.

Tabel 2. Delapan Area Perubahan Reformasi Birokrasi

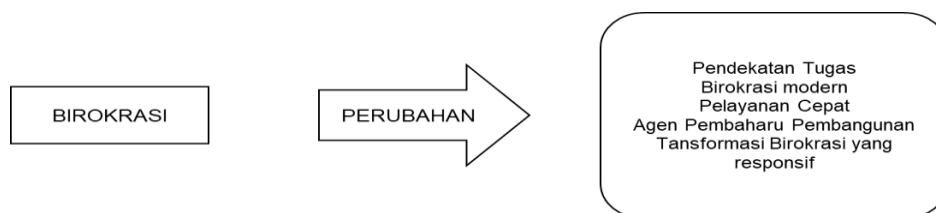
Area	Hasil Yang Diharapkan
Organisasi dan Peraturan Perundang-Undangan	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran Peraturan perundang-undangan Regulasi yang tertib, tidak tumpang tindih dan Kondusif
Sumber daya manusia aparatur	SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
Pengawasan	Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN
Akuntabilitas	Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
Pelayanan Publik	Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan Masyarakat
Pola pikir (<i>mindset</i>) dan Budaya kerja (<i>culture set</i>) aparatur.	Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi

Sumber: Perpres Nomor 81 Tahun 2010

Berbagai capaian reformasi birokrasi pun telah ditorehkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) selama setengah tahun ini. Peningkatan kualitas birokrasi dilakukan dengan dua cara, yakni penyederhanaan birokrasi serta digitalisasi birokrasi. Untuk melakukan hal tersebut, tentunya juga perlu didukung oleh peningkatan kualitas aparatur sipil negara sebagai SDM pemerintah (Kominfo, 2021).

Guna merespons kesan buruk birokrasi, maka birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya (Benveniste, 2001) antara lain:

1. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayom dan pelayan masyarakat dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
2. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
3. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya, yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern, yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
4. Birokrasi harus memosisikan diri sebagai agen pembaharu pembangunan.
5. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (rigid), menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih esentralisasi, inovatif, fleksibel dan responsif.

**Gambar 7. Perubahan sikap dalam birokrasi adaptasi dari Benveniste (2001)**

Pola komunikasi birokrasi dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai strategi untuk terciptanya optimalisasi birokrasi baik dalam bidang politik dan pemerintahan. Media sosial telah menjadi sarana perubahan serta pembangunan kota sekaligus sebagai sarana aspirasi masyarakat yang cepat dan efektif, seperti yang dilakukan oleh seorang sosok inspiratif anak muda yang kehadirannya telah membawa semangat perubahan dan kreatifitas di kota Bandung yaitu Ridwan Kamil sebagai Walikota Bandung periode 2013-2018 (Munandar et al., 2016). Strategi berkomunikasi dengan warga melalui pemanfaatan media sosial sebagai wadah untuk membangun *personal branding* yang mumpuni dengan banyaknya pengikut dalam akun-akun media sosialnya seperti instagram, facebook, dan lain-lain untuk menginformasikan sesuatu dengan bahasa *guyon* agar masyarakat mudah memahaminya. Pola komunikasinya bersifat terbuka, menerima kritikan, bersifat dua arah dan bermedia yang seringkali dinamakan gaya komunikasi pola komunikasi asertif. Pola ini telah berhasil mempersuasi komunikasi untuk merubah kota Bandung menjadi lebih baik dari sebelumnya.



Perilaku asertif adalah bentuk komunikasi secara langsung terhadap kebutuhan, keinginan dan pendapat seseorang tanpa menghukum, mengancam atau merendahkan orang lain, perilaku asertif juga melibatkan hak orang lain tanpa terlalu takut dalam proses tersebut, melibatkan ekspresi langsung dari perasaan seseorang (Anwar, 2019). Adapun langkah-langkah dalam strategi komunikasi asertif yang dilakukan adalah sebagai berikut (UPI, 2014) :



Gambar 8. Komunikasi Asertif

Sumber : UPI, 2014

Pelayanan publik oleh birokrasi dan media komunikasi perlu mengikuti perkembangan situasi agar pelayanan bagi masyarakat dapat tetap berjalan dengan harmonis, baik bagi pelaku kebijakan maupun masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Rendahnya kualitas layanan publik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh buruknya kinerja birokrasi
2. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dimana menjadi ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan
3. Strategi media komunikasi dan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik harus berkorelasi dengan emphati, partisipasi, motivasi berprestasi tinggi, budaya organisasi gotong royong, semangat berbagi, iklim konflik, dan pemberdayaan manusia.

Saran

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dimana menjadi ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Pelayanan publik oleh birokrasi dan media komunikasi perlu mengikuti perkembangan situasi agar pelayanan bagi masyarakat dapat tetap berjalan dengan harmonis, baik bagi pelaku kebijakan maupun masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- OPEN DATA JABAR, 2021. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPMPSTP Tahun 2015-2020. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/infografik/indeks-kepuasan-masyarakat-terhadap-pelayanan-dpmpstp-tahun-2015-2020>
- Suradinata, Ermaya. 2002. Manajemen Pemerintahan Dalam Ilmu Pemerintahan. Jakarta : PT. Vidcodata.
- Miftah Thoha. (2005). Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi. Jakarta; PT. Raja Grafindo.
- Dwiyanto Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

- Icha Annisa Aprilia, 2022. Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. COMMUNICATION: JURNAL ILMU KOMUNIKASI . DOI: <http://dx.doi.org/10.36080/comm.v13i1.1576>
- McNair, Brian. (2003). An Introduction to Political Communication. New York-London: Routledge Taylor & Francis
- Erlina Hasan, Komunikasi Pemerintahan, Refika Aditama, Bandung, 2005.
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan. Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 6(1), 31–48. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.520>
- Sri Hariyati, A., Nurayuni, I., Sa'diyah, I., Herawati, A., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Imerak). Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 4(3), 203-208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadu Wasistiono, 2003, Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan, Bandung: Fokusmedia.
- Depdagri-LAN, Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu, Jakarta, 2007).
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung : Nuansa.
- Fritz Morstein Marx's article: "Control and Responsibility in Administration: Comparative Aspects." ILO Regional Office for Asia and the Pacific. (2016). Employment-focused disaster risk management and reconstruction in Asia and the Pacific: A comparative
- Peter M. Blau dan Charles H. Page (2001), Bureaucracy in Modern Society. ISBN. 0075550334 ISBN13: 9780075550334
- Riant Nugroho Dwijowijoto, 2004, "Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi", Gramedia, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhi. 2003. Budaya Organisasi. Jakarta : PT. Radja Grafindo Persada
- Peter dan Glyn Davis (2004), The Australian Policy Handbook
- Cangara, Hafied. 2002. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dampak Sosial Pandemi Covid 19 Pada Pekerjaan Sektor Publik. <https://bkd.jabarprov.go.id/artikel/202-dampak-sosial-pandemi-covid-19-pada-pekerjaan-sektor-publik>
- Burgon & Huffner. (2002). Human Communication. London: Sage Publication . In. California: SAGE
- Chaniago, S.M., Badusah, J., Embi, M.A. 2011. Masalah pengajaran kemahiran berbahasa di sekolah di indonesia. Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu. ISSN: 2180-4842
- Maria José Canel dan Karen Sanders dalam Government Communication: An Emerging Field in Political Communication Research (2011 : 85-86)
- Stromback dan Kioussis. 2011. Political Communication and Election Campaigns for the European Parliament. London: Ashgate.
- Heryanto & Zarkasy, 2012. Relasi kekuasaan pada kebijakan perubahan status hukum TVRI : Studi ekonomi-politik media, 2003
- Hasan, Erlina 2005. Komunikasi pemerintahan .Bandung: Rafika
- Joel Netshitenzhe, 2010. Government Communicators Handbook 2010/11 Author: GCIS
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta
- RA Purnawan, A Ramdhani, F Fahmi, N Nurbudiwati, 2022. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROGONG KALER KABUPATEN GARUT. Jurnal Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Jilid 9 Terbitan 1 Halaman 1-12.
- Fahmi Firmansyah, 2019. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN TAROGONG KALER KABUPATEN GARUT. https://www.academia.edu/40552877/ANALISIS_KUALITAS_PELAYANAN_ADMINISTRASI_DI_KECAMATAN_TAROGONG_KALER_KABUPATEN_GARUT
- Habibi, Fikri. (2020). Pemetaan Riset Reformasi Birokrasi Di Indonesia. Jurnal Borneo Administrator, Vol. 16 No. 2, 199-230
- Harris Munandar, Maman Suherman. 2016 ,Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial. Prosiding Hubungan Masyarakat Volume 2, No.1, Tahun 2016 ISSN: 2460-6510
- Khairil Anwar, 2019. Gaya Komunikasi Dan Keterampilan Berbahasa Guru Bahasa Inggris Dalam Menciptakan Iklim Organisasi Di Smk Penerbangan Hasanuddin Makassar 228 Jurnal Idaarah, Vol. Iii, No. 2, Desember 2019
- UPI. 2014. file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR...tls.../LATIHAN_ASERTIF./pdf diunduh pada tanggal 9 maret 2014