
PERANAN PROSES KOMUNIKASI PEMERINTAHAN

The role of government communication processes

Talkis Rosariya Indah ^{*1}

Junaidi ²

^{*1} Universitas Bhayangkara
Surabaya, Surabaya, Jawa
Timur, Indonesia

^{*2} Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Palangka Raya,
Kalimantan Tengah, Indonesia

*email: talkis948@gmail.com

Abstrak

Komunikasi sangat penting dalam pemerintahan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan proses komunikasi pemerintahan Metode Penelitian menggunakan metode pendekatan kepustakaan (library research), pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menelaah dan/atau mengeksplorasi beberapa Jurnal, buku, dan dokumen-dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran proses komunikasi pemerintahan sangatlah penting dalam peningkatan pelayanan publik. Dalam proses komunikasi baiknya membangun keterbukaan agar bisa meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya keterbukaan maka komunikasi sesama pegawai terjalin baik. Umpan balik kepada atasan dan bawahan juga hal penting dalam komunikasi agar pelayanan lebih baik.

Kata Kunci:

Peranan
Komunikasi
Pemerintah
Peningkatan

Keywords:

Role
Communication
Government
Upgrade

Abstract

Communication is very important in government, this research aims to find out the role of the government communication process. Research methods use the library research approach. Data collection in the research is carried out by examining and/or exploring several journals, books and documents. The results of the study show that the role of the government communication process is very important in improving public services. In the communication process, it is better to build openness in order to improve employee performance. With openness, communication between employees is maintained well. Feedback to superiors and subordinates is also important in communication for better service.

PENDAHULUAN

Komunikasi tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Kegiatan komunikasi di dalam suatu organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian dan menyamakan pengalaman di antara anggota organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat berantakan. proses komunikasi mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut. : Adanya komunikator (communicator), Adanya pesan yang sudah dikemas atau esensi komunikasi (content), Adanya interaksi langsung maupun tidak langsung (interaction), Penggunaan media komunikasi yang benar dan tepat (the use of media), Pemahaman

bersama akan esensi dan tujuan berkomunikasi (mutual understanding) atau adanya komunikan (communicant), Umpan balik (feed back) atau Tumbuhnya kepercayaan (trust).

Apabila komunikasi diartikan sebagai proses interaksi dan penyampaian informasi, maka proses interaksi tersebut berlangsung dalam suatu jaringan kerja komunikasi yang dapat terjadi melalui struktur formal atau proses informal. Komunikasi yang baik pada umumnya adalah komunikasi yang dilakukan secara parsimony, yakni sederhana, mudah dimengerti, dan tidak berbelit-belit. Dalam organisasi yang efektif komunikasi mengalir ke berbagai arah, ke bawah, ke atas, dan ke samping secara bersilang, sebagaimana dikemukakan Wayne dan Faules (1998:184-195) bahwa komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi, berarti

bahwa informasi mengalir dari jabatan yang berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Komunikasi ke atas dalam organisasi, berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia).

Komunikasi pemerintah berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah guna mencapai tujuan negara dan pemerintahan sebagaimana yang diamanahkan oleh UUD 1945 alinea keempat, yakni: 1. melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; 2. memajukan kesejahteraan umum; 3. mencerdaskan kehidupan bangsa; 4. dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. fungsi komunikasi pemerintahan dapat disimpulkan sebagai “upaya mewujudkan kesamaan makna antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan yang diamanahkan oleh UUD 1945”.

Bagaimanapun organisasi pemerintahan tidak akan dapat melaksanakan fungsinya, dan tidak akan dapat mengefisienkan dan mengefektifkan penggunaan sumber-sumbernya, dan pada akhirnya tidak akan dapat mencapai tujuannya tanpa komunikasi (Beach, 1975: 580). Pemahaman tentang peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi dalam organisasi pemerintah, seperti apakah pesan diterima dan dilaksanakan dengan benar, memungkinkan organisasi pemerintah mencapai tujuannya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu komunikasi pemerintahan merupakan salah satu fungsi penting dalam organisasi pemerintahan baik untuk managing staff dan managing people. Maka peranan proses komunikasi pemerintahan sangatlah penting dalam proses pelayanan publik. Serta dalam meningkatkan pelayanan publik. Agar pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dapat optimal.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam kajian ini menggunakan metode atau pendekatan kepustakaan (library research), Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca

dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2003:3). Dalam penelitian studi pustaka setidaknya ada empat ciri utama yang penulis perlu perhatikan diantaranya : Pertama, bahwa penulis atau peneliti berhadapan langsung dengan teks (nash) atau data angka, bukan dengan pengetahuan langsung dari lapangan. Kedua, data pustaka bersifat “siap pakai” artinya peneliti tidak terjun langsung kelapangan karena peneliti berhadapan langsung dengan sumber data yang ada di perpustakaan. Ketiga, bahwa data pustaka umumnya adalah sumber sekunder, dalam arti bahwa peneliti memperoleh bahan atau data dari tangan kedua dan bukan data orisinil dari data pertama di lapangan. Keempat, bahwa kondisi data pustaka tidak dibatasi oleh ruang dan waktu (Zed, 2003:4-5). Berdasarkan dengan hal tersebut diatas, maka pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menelaah dan/atau mengeksplorasi beberapa Jurnal, buku, dan dokumen-dokumen (baik yang berbentuk cetak maupun elektronik) serta sumber-sumber data dan atau informasi lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian atau kajian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Komunikasi pemerintahan

Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antar manusia (human communication) yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan. Karena itu komunikasi pemerintahan tidak lepas dari konteks komunikasi organisasi dan ia juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Arus penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang sifat hubungannya saling tergantung satu sama lain berdasarkan aturan-aturan formal. Pesan yang disampaikan dan yang diterima bukan saja berupa informasi, melainkan juga penyebaran ide-ide (sharing ideas), instruksi (instruction), atau perasaan-perasaan (feelings) (Malone, 1997: 170) berhubungan dengan tindakan dan kebijakan pemerintah. Komunikasi pemerintah yakni proses penyampaian sebuah ide, strategi dan gagasan pemerintah pada kelompok masyarakat dengan maksud agar suatu tujuan negara

dapat tercapai (Hasan, 2005). Namun, hal tersebut bisa berbalik, masyarakat dapat menjadi komunikator ketika menyampaikan gagasan pada pemerintah dan di sini pemerintah berperan sebagai komunikan 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 melaksanakan 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

Proses komunikasi pemerintah

Proses komunikasi pemerintahan Seperti komunikasi pada umumnya, maka komunikasi pemerintahan menunjukkan proses pengiriman dan penerimaan pesan (messages) dari satu pihak kepada pihak lain melalui cara- cara dan saluran-saluran tertentu dengan harapan terjadi perubahan perilaku sesuai dengan pesan yang diterima. Jadi tiap komunikasi pemerintahan adalah hasil dari proses rumit yang meliputi baik kognisi (thinking) dan perilaku (doing). Dan pemahaman tentang elemen-elemen dalam proses komunikasi adalah satu tahap pertama dalam pengembangan pengetahuan tentang komunikasi pemerintahan atau komunikasi di sektor publik. Satu model umum tentang proses komunikasi pemerintahan diawali oleh pengirim (administrator atau manajer pemerintah) yang berusaha berkomunikasi dengan aparatur birokrasi, masyarakat dan organisasi lain. Untuk itu dipilih seperangkat informasi sebagai pesan yang ingin dikirimkan (ideation). Ketika hendak mengirim informasi, pengirim menterjemahkan informasi tersebut dalam bentuk kata-kata, tanda-tanda, atau lambang-lambang yang tepat yang diharapkan dapat dengan mudah dipahami oleh penerima dan diharapkan

memiliki efek terhadap orang lain. Ekspresi gagasan atau ide dalam bentuk verbal (lisan dan tulisan), atau nonverbal (bahasa isyarat, ekspresi wajah, gerakan, atau gambar), disebut pesan (message). Pesan yang disampaikan dapat berupa kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, keputusan-keputusan.

Jadi komunikasi pemerintahan pada hakekatnya merupakan proses penyebaran dan pertukaran informasi di dalam dan dengan luar organisasi. Melalui komunikasi pemerintahan, maka eksekutif pemerintahan bertukar dan membagi informasi dengan yang lain, yaitu dengan legislatif, dengan staf, dengan pelaku bisnis, dan dengan masyarakat. Melalui komunikasi, eksekutif pemerintah atau administrator atau manajer pemerintah bermaksud untuk mempengaruhi sikap (attitude), pemahaman (understanding), dan perilaku (behavior) birokrasi dan masyarakat. Dengan demikian, tiap orang yang terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan demokratis merupakan bagian dari proses komunikasi pemerintahan, baik sebagai sender di satu waktu, dan di waktu lain ia menjadi receiver.

Peranan proses komunikasi pemerintahan

Peranan proses komunikasi pemerintahan sangatlah penting, dalam berkomunikasi sering kali banyak dijumpai perbedaan. Perbedaan gaya berkomunikasi seringkali menjadi permasalahan. Dalam proses komunikasi baiknya membangun keterbukaan agar bisa meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya keterbukaan maka komunikasi sesama pegawai terjalin baik. Umpan balik kepada atasan dan bawahan juga hal penting dalam komunikasi agar pelayanan lebih baik. Planty dan Machaver (Pace dan Faules, 2002) mengemukakan prinsip-prinsip sebagai pedoman program komunikasi ke atas :

- I. Program komunikasi ke atas yang efektif harus direncanakan . Meskipun kerahasiaan dan keterusterangan memperkuat semua program komunikasi efektif, penyelia dan manajer harus merangsang , mendorong dan

- mencari jalan untuk mengembangkan komunikasi ke atas
2. Program komunikasi ke atas yang efektif berlangsung secara berkesinambungan
 3. Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran rutin
 4. Program komunikasi ke atas yang efektif menitikberatkan kepekaan dan penerimaan dalam pemasukan gagasan dari tingkat yang lebih rendah
 5. Program komunikasi ke atas yang efektif mencakup mendengarkan secara objektif
Program komunikasi ke atas mencakup tindakan untuk menanggapi masalah
 6. Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan berbagai media dan metode untuk meningkatkan aliran informasi.

Upaya-upaya komunikasi organisasi yadalah :

1. Melakukan meeting/pertemuan untuk pertukaran informasi, koordinasi dan controlling atasan menyampaikan informasi yang memerlukan tindakan pegawai , dan juga penyampaian arahan atau perintah, juga feedback communication, penyampaian kemajuan kerja pada penyelia
2. Mengoptimalkan komunikasi informal sebagai penyeimbang komunikasi informal Obrolan-obrolan santai di luar jam kerja, humor dan berusaha untuk menjadi pendengar yang empatik terhadap keluhan karyawan. Para pegawai di seluruh tingkat dalam organisasi merasa perlu diberi informasi. Manajemen puncak hidup dalam dunia informasi. Kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat. Manajemen puncak harus memiliki dari semua unit dalam organisasi (Wayne dan Faules, 2002: 186).

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.

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. 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.

KESIMPULAN

Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antar manusia (human communication) yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan. Karena itu komunikasi pemerintahan tidak lepas dari kontek komunikasi organisasi. tiap komunikasi pemerintahan adalah hasil dari proses rumit yang meliputi baik kognisi (thinking) dan perilaku (doing). Dan pemahaman tentang elemen-elemen dalam proses komunikasi adalah satu tahap pertama dalam pengembangan pengetahuan tentang komunikasi pemerintahan atau komunikasi di sektor publik. Satu model umum tentang proses komunikasi pemerintahan diawali oleh pengirim (administrator atau manajer pemerintah) yang berusaha berkomunikasi dengan aparatur birokrasi, masyarakat

dan organisasi lain. Peranan proses komunikasi pemerintahan sangatlah penting, dalam berkomunikasi sering kali banyak dijumpai perbedaan. Perbedaan gaya berkomunikasi seringkali menjadi permasalahan. Dalam proses komunikasi baiknya membangun keterbukaan agar bisa meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya keterbukaan maka komunikasi sesama pegawai terjalin baik. Umpan balik kepada atasan dan bawahan juga hal penting dalam komunikasi agar pelayanan lebih baik.

REFERENSI

- Amelia, R. R., & Yuwono, D. T. (2024). Supporting learning information system through knowledge management optimization using long short-term memory method. *KnE Social Sciences*, 361–371.
- Aprilia, I. A. A. S. (2022). Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance.
- Hasan, E. (n.d.). Paradigma Komunikasi Pemerintahan. Retrieved from <http://repository.ut.ac.id/4232/1/IPEM4319-M1.pdf>
- Hariyanti, A., & Rahayu, T. P. (2024). Implementation of Good Governance in Improving Public Service Performance at BNNP Central Borneo. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.70074/jaspdt.v1i1.2>
- Iswahyudi. (2017). Peranan Komunikasi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Pembangunan.
- Jariah, A., Laksminarti, L., & Yusuf, M. (2024). Pengelolaan Dukuh Betung sebagai Wisata Local Culture Masyarakat Dayak Kabupaten Katingan. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 1224–1233.
- Junaidi, J., Aquarini, A., & Nauliana, N. (2019). Strategi Komunikasi dalam Keluarga Antar Suku Jawa–Dayak di Kota Palangka Raya: Communication Strategy in the Java–Dayak Between Family in Palangka Raya City. *Anterior Jurnal*, 19(1), 113–120.
- Krisna Mulawarman, Y. R. (2014). Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Pelayanan.
- Nurjulizar, M., & Irwani, I. (2024). Quality of E-KTP Services in the Office Bintaro District District Administrative City Reservation South Jakarta DKI Jakarta Province. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 7–11. <https://doi.org/10.70074/jaspdt.v1i1.3>
- Pratama, M. A., & Mustikaningsih, W. (2022). Politik Kesejahteraan; Analisa Kesejahteraan Masyarakat dalam Kondisi Triple Disruption (Kajian Para Pedagang Kuliner Lokal Desa Wisata; Antara Pelabuhan Rambang dan Dermaga Kereng Bengkirai). *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 430–441.
- Pratama, M. A., Sintaman, P. I., & Verawati, V. (2022). Peningkatan Kapasitas Kelompok Wanita Tani melalui Digital Marketing dalam Memaksimalkan Hasil Tani yang Berkelanjutan Pasca Pandemi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Khatulistiwa*, 5(2), 105–109.
- Rahmawati, D. E. (2020). Modul Praktikum. Retrieved from <https://labip.umy.ac.id/wp-content/uploads/2021/09/Modul-Praktikum-Komunikasi-Pemerintahan-Layout.pdf>
- Riyanti, N., Jariah, A., Ariyadi, A., & Selawaty, D. (2023). Actor Relationship Model in the Development of New Housing Facilities in Palangka Raya City: Problems and Urgency of Providing Public and Social Facilities. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 13(2), 147–157.
- Satia, M. R., Selawaty, D., Riyanti, N., & Rahman, S. (2024). Kajian Strategis Tata Kelola Kolaboratif Pasar Tradisional Datar Manuah Kota Palangka Raya. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), 87–94.
- Silalahi, U. (2004). Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan.
- Surya, R. A., Ridho, F., & Yuwono, D. T. (2024). Analisis Bibliometrik Menggunakan VOSviewer terhadap Trend Digital Forensik pada Saat Pemilu Indonesia: The Bibliometric Analysis Using VOSviewer on Digital Forensics Trends During the Indonesian Election. *Pencerah Publik*, 11(1), 33–41. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v11i1.7941>
- Yuwono, D. T., Hariyanti, A., & Yunanri, W. (2024). Applying Clustering and Recommendation System for Effective Supervision in Central Kalimantan Inspectorate. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (Jinteks)*, 6(2), 367–374.