

ANALISIS PERAN KOMUNIKASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DAMAR SARI KOTA TEBING TINGGI

Sara Agustin Simamora¹, Artha Tobing², Dimpos Manalu³

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: sara.agustin@student.uhn.ac.id

Email: artha.tobing@uhn.ac.id; dimpos.manalu@uhn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of public communication in improving the quality of public services in Damar Sari Village, Tebing Tinggi City. Public communication is a crucial aspect of public service delivery because it influences information delivery, transparency, and the relationship between the government and the public. Effective public services require clear, open, and responsive communication so that the public can understand service procedures and effectively express their needs and complaints. The research method used in this study was a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation of village officials and the community as service users. Data analysis was conducted by collecting, reducing, presenting data, and drawing conclusions from the research results obtained in the field. The research results indicate that public communication in Damar Sari Village plays a crucial role in improving the quality of public services. This is evident in the delivery of service information through various media, direct interaction between village officials and the public, and efforts to ensure transparency in the service process. However, several obstacles remain, such as limited communication facilities, inadequate use of digital media, and a lack of understanding of service procedures among the public. Based on these research results, it can be concluded that effective public communication can support the improvement of the quality of public services in Damar Sari Village. Therefore, improvements in the use of communication media, the provision of clearer and more accessible information, and improvements in the communication skills of officials are needed to optimize public services.

Keywords: Public communication, Public services, Service quality, Village.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Damar Sari, Kota Tebing Tinggi. Komunikasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena dapat mempengaruhi penyampaian informasi, transparansi, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif memerlukan komunikasi yang jelas, terbuka, dan responsif agar masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan serta menyampaikan kebutuhan dan keluhan dengan baik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aparatur kelurahan serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan, mereduksi, menyajikan data, serta menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik di Kelurahan Damar Sari memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari adanya penyampaian informasi pelayanan melalui berbagai media, interaksi langsung antara aparatur kelurahan dengan masyarakat, serta upaya transparansi dalam proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana komunikasi, kurangnya pemanfaatan media digital, serta masih adanya masyarakat

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

114

Indexed



SINTA 4



yang kurang memahami prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik yang efektif dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Damar Sari. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam pemanfaatan media komunikasi, penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta peningkatan kemampuan komunikasi aparatur agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: Komunikasi publik, Pelayanan publik, Kualitas pelayanan, Kelurahan.

PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas bentuk peran komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, termasuk pada tingkat kelurahan. Karena di masa modern yang sangat kompetitif ini, informasi merupakan kebutuhan dasar tiap orang guna pengembangan individu dan area sosial. Publik senantiasa menjajaki pertumbuhan zaman, terlebih dengan pertumbuhan teknologi yang begitu pesat disaat ini, informasi pastinya sangat berarti untuk publik. Pengetahuan terjalin atas dasar komunikasi antar pribadi. Komunikasi adalah kebutuhan manusia yang dibutuhkan sebab komunikasi memenuhi beberapa kebutuhan manusia, baik kebutuhan dasar maupun kebutuhan informasi. Di Indonesia, era keterbukaan informasi publik merupakan wujud demokrasi. Hak atas informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia, dan kebutuhan akan informasi publik tidak dapat dibatasi. Keterbukaan informasi publik mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, memastikan bahwa publik dapat mengetahui kinerja, kebijakan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan dan kebijakan publik (PPID 2024).

Penelitian terdahulu Tetty Herawati menjelaskan bahwa komunikasi yang transparan, akurat, responsif, dan berbasis teknologi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi di tingkat kelurahan. Penyusunan strategi komunikasi yang lebih inklusif dapat mempercepat proses pelayanan administrasi, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan kepuasan Masyarakat.

Akan tetapi di dalam penelitian ini tidak hanya membahas mengenai Tingkat komunikasi dalam pelayanan publik tetapi juga melihat komunikasi dari penyampaian informasi yang transparansi terhadap pelayanan publik, administrasi, program dan prosedur layanan kepada Masyarakat melalui komunikasi dan sarana komunikasi publik kelurahan damar sari kepada masyarakat di kelurahan tersebut.

Studi-studi di bidang administrasi publik menunjukkan bahwa faktor komunikasi sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan keterbukaan informasi. Di level kelurahan, praktik transparansi pelayanan publik dan administrasi serta informasi juga perlu mendapat perhatian. Maka penelitian ini menemukan bahwa komunikasi publik dalam kualitas pelayanan publik penyampaian informasi kebijakan publik dan transparansi masih terbatas karena tingkat komunikasi publik yang masih minim, kurangnya papan informasi dan sarana informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, jangka waktu, administrasi, program dan biaya pelayanan. Situasi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebijakan keterbukaan informasi antara masyarakat dan kelurahan damar sari.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan, memahami praktik komunikasi publik, dan komunikasi yang lebih efektif di Kelurahan Damar Sari. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat penyampaian informasi kebijakan, meningkatkan transparansi, dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang akuntabel di tingkat kelurahan sangat dibutuhkan, yang pada akhirnya memperkuat komunikasi publik dan transparansi kelurahan

damar sari. Karena belum jelas sejauh mana kanal-kanal komunikasi publik tersebut menjangkau warga di Kelurahan Damar Sari. Tanpa komunikasi publik yang efektif, kebijakan keterbukaan informasi bisa menjadi prosedur di atas kertas saja. Untuk itu, penelitian tentang “Analisis Peran Komunikasi Publik Dalam Penyampaian Informasi Kebijakan Publik Dan Transparansi Di Kelurahan Damar Sari, Kota Tebing Tinggi” sangat di butuhkan untuk melihat sejauh mana komunikasi kelurahan damar sari menyampaikan informasi dan transparansi yang mencakup prosedur, persyaratan, jangka waktu, administrasi, program dan biaya pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Jenis penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Hal ini dikarenakan semua kegiatan yang dilaksanakan dalam kegiatan penelitian sangat tergantung dengan metode yang digunakan. "Sesuai dengan pendapat Creswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial dan kemanusiaan". Oleh karena itu metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang sedang diteliti dan menjadi pokok permasalahan.

PEMBAHASAN

Pengertian Komunikasi Publik

Komunikasi publik merupakan proses penyampaian pesan dari pemerintah, lembaga, atau organisasi kepada publik dengan tujuan memberikan informasi, membentuk persepsi, memengaruhi sikap, serta mendorong partisipasi masyarakat. Menurut Liliweri (2014) komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan oleh seorang komunikator kepada khalayak dalam jumlah besar, baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media, dengan tujuan memberikan informasi, mempengaruhi, mendidik, atau menghibur. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, komunikasi publik merupakan segala bentuk penyampaian informasi, pengumuman, kebijakan, dan keputusan pemerintah kepada warga yang bertujuan meningkatkan pemahaman, mendorong keterlibatan, serta menciptakan transparansi pelayanan publik.

Bentuk-bentuk komunikasi publik menurut Liliweri (2014), komunikasi publik yaitu:

a. Komunikasi Publik Tatap Muka (Langsung)

Contohnya:

- 1) Pidato
- 2) Ceramah
- 3) Presentasi

Ciri utamanya: komunikator berbicara langsung di hadapan khalayak besar.

b. Komunikasi Publik Melalui Media (Tidak Langsung)

Menggunakan perantara seperti:

- 1) Media massa (televisi, radio, surat kabar)
- 2) Media elektronik dan digital

Komunikasi Publik dalam Pelayanan Administrasi

Dalam pelayanan administrasi, aparaturnya menunjukkan sikap responsif dan membantu masyarakat, terutama dalam pengurusan dokumen seperti surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, dan surat kematian. Responsivitas ini sesuai dengan dimensi responsiveness dalam model

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yang menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan cepat dan tepat sesuai kebutuhan pelanggan.

Meskipun demikian, ada kendala ketika lurah tidak berada di kantor, sehingga proses administrasi kadang tertunda. Solusi sementara berupa pemberian wewenang kepada sekretaris menunjukkan adanya upaya adaptasi dalam pelayanan, tetapi tetap menekankan perlunya peningkatan sistem agar pelayanan tidak bergantung pada satu individu.

Komunikasi Publik dalam Penanganan Keluhan dan Konflik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak kelurahan berupaya mendengarkan dan menanggapi keluhan masyarakat dengan baik, terutama terkait bantuan sosial. Aparatur kelurahan memberikan arahan atau rujukan jika masalah berada di luar kewenangan mereka. Hal ini selaras dengan prinsip komunikasi publik yang menekankan akuntabilitas dan transparansi, serta model SERVQUAL pada dimensi assurance, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dapat dipercaya dan menjamin kepuasan masyarakat.

Selain itu, komunikasi publik juga berperan dalam penyelesaian konflik antarwarga, di mana kepala lingkungan menjadi mediator untuk mendengarkan kedua pihak dan mencari solusi musyawarah. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai mekanisme penjaga ketertiban sosial dan pembangunan hubungan harmonis di masyarakat.

Meskipun komunikasi publik telah berjalan, terdapat beberapa kendala yaitu:

- a. Keterbatasan keterbukaan informasi – sebagian informasi hanya tersampaikan melalui kepling sehingga masyarakat perlu menanyakan langsung untuk memperoleh informasi lengkap.
- b. Persepsi pelayanan berbeda – sebagian masyarakat merasa puas dengan pelayanan karena petugas ramah dan responsif, tetapi sebagian lainnya menilai pelayanan masih kurang, khususnya dalam kecepatan penyelesaian administrasi dan keramahan petugas. Dimensi tangibles dan empathy dalam SERVQUAL menjadi relevan di sini, karena fasilitas pelayanan dan sikap petugas sangat memengaruhi persepsi kualitas layanan.
- c. Keterbatasan sarana dan prasarana – ruang tunggu minim, lahan parkir terbatas, kondisi bangunan rusak, dan belum adanya jaringan internet untuk mendukung pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dimensi tangibles dalam model SERVQUAL untuk menunjang kualitas pelayanan.

Hubungan Komunikasi Publik dengan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Damar Sari. Komunikasi yang baik dan efektif antara aparat kelurahan dengan masyarakat mampu:

- a. Menyampaikan informasi secara jelas dan transparan.
- b. Menangani keluhan masyarakat secara cepat dan responsif.
- c. Menyelesaikan konflik sosial dengan pendekatan musyawarah.
- d. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Namun, untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, perlu adanya peningkatan komunikasi dua arah, keterbukaan informasi, pemanfaatan media digital, dan perbaikan fasilitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori SERVQUAL, di mana kualitas layanan publik ditentukan oleh dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik bukan hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dan membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. Hasil Penelitian ini melihat Peran Komunikasi Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Damar Sari.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Damar Sari, Kota Tebing Tinggi,

komunikasi publik memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi yang dilakukan oleh aparatur kelurahan bertujuan untuk menyampaikan informasi terkait prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta berbagai program yang dijalankan oleh pemerintah kelurahan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Damar Sari telah berupaya menjalankan komunikasi publik melalui interaksi langsung dengan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan. Bentuk komunikasi ini dilakukan melalui pelayanan tatap muka, pemberian penjelasan mengenai alur pelayanan, serta membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan. Melalui komunikasi yang jelas dan terbuka, masyarakat dapat lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Selain itu, komunikasi yang baik antara aparatur kelurahan dan masyarakat juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan. Aparatur yang responsif terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat memberikan kesan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Efektivitas Media dan Saluran Komunikasi kepada Masyarakat Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, Kelurahan Damar Sari menggunakan beberapa media dan saluran komunikasi. Media tersebut antara lain papan pengumuman di kantor kelurahan, penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat, serta penyebaran informasi melalui kegiatan pertemuan masyarakat. Penggunaan papan pengumuman dinilai cukup membantu masyarakat dalam memperoleh informasi terkait pelayanan administrasi, seperti persyaratan pembuatan surat keterangan, surat domisili, dan layanan administrasi lainnya. Selain itu, komunikasi secara langsung antara aparatur kelurahan dengan masyarakat juga menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi pelayanan.

Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian, efektivitas media komunikasi yang digunakan masih memiliki beberapa keterbatasan. Salah satunya adalah belum optimalnya pemanfaatan media digital atau media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Padahal, penggunaan media digital dapat memperluas jangkauan informasi serta memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, karena menurut Teori Komunikasi Publik Liliweri (2014) menjelaskan komunikasi di bagi menjadi dua metode yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi melalui media, sedangkan kelurahan hanya menggunakan satu metode dalam penyampaian informasi dll kepada masyarakat. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan agar lebih jelas, mudah dipahami, dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Analisis Peran Komunikasi terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Secara keseluruhan, komunikasi yang dijalankan oleh Kelurahan Damar Sari memiliki peran yang cukup signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik. Komunikasi yang baik dapat membantu memperlancar proses pelayanan, mengurangi kesalahpahaman antara masyarakat dan aparatur, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik, diperlukan upaya pengembangan media komunikasi yang lebih variatif, peningkatan kemampuan komunikasi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyampaian informasi pelayanan publik. Dengan adanya peningkatan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Damar Sari dapat menjadi lebih baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Yovinus (2018) yang berjudul “Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Kota Bandung”. Penelitian tersebut membahas bagaimana pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta mendukung pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Media sosial dapat digunakan untuk menyebarkan informasi kebijakan, menampung aspirasi masyarakat, serta

meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Selain itu, media sosial juga dapat menjadi sarana sosialisasi kebijakan dan ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat tanpa harus melakukan interaksi secara langsung.

Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa kebijakan keterbukaan informasi publik bertujuan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pembangunan, mulai dari memberikan masukan, mengkritisi kebijakan, hingga mendukung pelaksanaan kebijakan pemerintah. Dengan adanya komunikasi publik melalui media sosial, masyarakat dapat lebih mudah memperoleh informasi mengenai kebijakan pemerintah sehingga transparansi dan akuntabilitas pemerintah dapat meningkat.

Penelitian terdahulu bertujuan untuk melihat bagaimana media sosial digunakan oleh pemerintah dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi sarana komunikasi publik yang efektif dalam menyampaikan informasi kebijakan pemerintah kepada masyarakat secara cepat, terbuka, dan interaktif. Dengan adanya media sosial, masyarakat juga dapat memberikan tanggapan atau aspirasi terhadap kebijakan yang disampaikan oleh pemerintah sehingga dapat meningkatkan transparansi serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul Analisis Peran Komunikasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Damar Sari Kota Tebing Tinggi. Penelitian ini dengan penelitian terdahulu Yovinus (2018) sama-sama menekankan pentingnya komunikasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun dalam konteks penelitian ini, komunikasi publik yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Damar Sari masih banyak dilakukan melalui perantara Kepala Lingkungan (Kepling) sebagai penghubung antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. Informasi terkait pelayanan publik, kebijakan kelurahan, maupun penyampaian pengaduan masyarakat sering disampaikan melalui Kepling yang kemudian meneruskannya kepada pihak kelurahan. Selain itu, masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan atau kebutuhan pelayanan melalui komunikasi langsung, seperti melalui telepon kepada pihak kelurahan. Kelurahan memiliki sosial media dalam memaparkan kegiatan-kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh kelurahan, akan tetapi media tersebut sudah jarang digunakan kelurahan, selain itu kelurahan juga menggunakan media telepon untuk memberikan pengaduan kepada Kepling terlebih dahulu dan setelah itu Kepling yang akan meneruskan kepada lurah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun perkembangan teknologi komunikasi semakin pesat seperti yang ditunjukkan dalam penelitian terdahulu melalui penggunaan media sosial, pada tingkat pemerintahan kelurahan komunikasi publik masih banyak memanfaatkan komunikasi langsung dan peran Kepling sebagai perantara informasi. Hal ini menunjukkan bahwa peran komunikasi publik tetap penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, baik melalui media digital maupun melalui jalur komunikasi langsung yang lebih dekat dengan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Yovinus memiliki relevansi dengan penelitian ini karena sama-sama membahas mengenai peran komunikasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Yovinus lebih menekankan pada penggunaan media sosial dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di tingkat pemerintah kota, sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada peran komunikasi publik yang dilakukan oleh aparat kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian terdahulu tersebut dapat menjadi dasar dan pendukung bagi penelitian ini dalam memahami bagaimana komunikasi publik dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan aparatur kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi publik yang dijalankan oleh Kelurahan Damar Sari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pertama, komunikasi publik yang dilakukan oleh pihak kelurahan sebagian besar dilakukan melalui kepala lingkungan (kepling) sebagai perantara antara kelurahan dengan masyarakat. Melalui kepling, berbagai informasi terkait kegiatan, program, maupun kebijakan dari kelurahan disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, dalam beberapa kondisi lurah juga turut turun langsung ke lapangan untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Kedua, dalam proses pelayanan administrasi, aparatur kelurahan berupaya memberikan pelayanan yang responsif dan membantu masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen, seperti surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, dan surat keterangan kematian. Aparatur kelurahan juga berusaha merespons keluhan masyarakat dengan baik serta memberikan penjelasan dan arahan apabila permasalahan yang disampaikan berada di luar kewenangan kelurahan.

Ketiga, komunikasi yang dilakukan oleh aparatur kelurahan juga terlihat dalam upaya penyelesaian konflik atau permasalahan antarwarga, di mana kepala lingkungan berperan sebagai mediator dengan mendengarkan kedua belah pihak dan mencari solusi melalui musyawarah agar konflik dapat diselesaikan secara damai.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan komunikasi publik di Kelurahan Damar Sari. Beberapa masyarakat menilai bahwa keterbukaan informasi masih terbatas karena informasi lebih banyak disampaikan melalui kepling dan belum memanfaatkan media komunikasi lain seperti media digital. Selain itu, terdapat pula perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, di mana sebagian masyarakat merasa pelayanan sudah cukup baik dan ramah, sementara sebagian lainnya menilai bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keramahan petugas, kecepatan penyelesaian administrasi, serta penyampaian informasi yang lebih jelas dan terbuka. Komunikasi publik yang dilakukan oleh Kelurahan Damar Sari memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal penyampaian informasi, penanganan keluhan masyarakat, serta penyelesaian permasalahan sosial di lingkungan masyarakat. Namun, peningkatan dalam aspek keterbukaan informasi, komunikasi pelayanan, dan pemanfaatan media informasi masih diperlukan agar kualitas pelayanan publik dapat menjadi lebih optimal.

REFERENSI

- Alfanny, Aulia, and Syahrul Abidin. 2023. "Komunikasi Kebijakan Publik Dinas Dukcapil Dalam Memperkenalkan Aplikasi Sibisa Di Kecamatan Medan Area Kota Medan." *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi* 4(2): 709–16. doi:10.35870/jimik.v4i2.266.
- Creswell, John W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ekonomi, Jurnal, Universitas Pasundan, and Article Info. 2025. "Transparency in Government Political Communication : Challenges and Opportunities." 14(03): 103–14. doi:10.54209/ekonomi.v14i03.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Intervensi, Jurnal, Pembangunan Jisp, Zahra Avilya Putri, and Evi Priyanti. 2024. "Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Program Pembangunan Di Kelurahan Karawang Kulon Government Communication Strategy in Increasing Community Participation in Development Programs in Karawang Kulon Subdistrict." 5(2): 243–54.
- Kota, Pemerintah, and Tebing Tinggi. 2025. "Prioritas Dan Plafon Anggaran Sementara (Ppas) Tahun Anggaran 2025."

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

120

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 4 April 2026

- Lasswell, Harold D. 1948. "The Structure and Function of Communication in Society." Media, Issn, Issn Media, and Kota Tanjungbalai. 2025. "GOVERNANCE : Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan." 10: 272–77.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." Journal of Retailing.
- Relations, Government Public, Information Transparency To, and Build Public Trust. 2023. "Membangun Kepercayaan Publik." 7(2): 155–68.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." Journal of Retailing.
- Zharfan, Selby Zahirah, and Selvi Centia. 2025. "Perencanaan Komunikasi Pemerintahan Dalam Pengelolaan Konten Media Sosial Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Diskominfo Jabar." 7: 240–53.