

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KECAMATAN AERE

Mastang¹⁾, Paramitha Purwitasari²⁾, Hasdi Syahid Kasim³⁾

^{1,2&3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

¹⁾unumastang@gmail.com

Abstrak

Informasi adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia. Setiap manusia memerlukan informasi baik dalam hal apapun. Keterbukaan informasi tentu akan memudahkan publik dalam mendapatkan sebuah informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori motivasi dari Herzbeg. Dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang berusaha menggambarkan secara tepat suatu gejala yang ada pada Kantor Camat Aere Kabupaten Kolaka Timur. Informan yang dipilih adalah Camat Aere, Sekretaris Camat dan beberapa orang staf pada kantor kecamatan Aere. Teknik analisis data menggunakan teknik triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf pemerintah kecamatan harus memberikan pelayanan dan komunikasi yang efektif sesuai dengan fungsinya. Efektifitas komunikasi Pemerintah Kecamatan Aere dalam meningkatkan pelayanan publik dapat tercapai dengan baik hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian.

Kata Kunci: Komunikasi; Organisasi; Pelayanan Publik; Pemerintah; Keterbukaan Informasi; Pembangunan

Abstract

Information is something that cannot be separated in human life. Every human being needs good information in any case. Openness of information will certainly make it easier for the public to obtain information. This research uses Herzbeg's motivation theory approach. This research is a type of qualitative descriptive research, namely a research method that attempts to accurately describe a symptom that exists at the Aere District Head Office, East Kolaka Regency. The informants selected were the Aere sub-district head, the sub-district secretary and several staff at the Aere sub-district office. The data analysis technique uses data triangulation techniques. The research results show that sub-district government staff must provide effective services and communication in accordance with their functions. The effectiveness of the Aere District Government's communication in improving public services can be achieved well, this can be seen from the research results.

Keywords: *Organizational; Communication; Public Service; Government; Information Openness; Development*

PENDAHULUAN

Informasi adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia. Setiap manusia memerlukan informasi baik dalam hal apapun (Istiani & Islamy, 2020). Keterbukaan informasi tentu akan memudahkan publik dalam mendapatkan sebuah informasi. Menurut

Anton M. Moeliono informasi adalah keterangan, kabar berita, pemberitahuan, penerangan, atau bahan nyata lainnya yang dapat digunakan sebagai bahan kajian analisis untuk mengambil kesimpulan atau keputusan tertentu (Effendy et al., 2023).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pada prinsipnya Otonomi Daerah menggunakan prinsip Otonomi seluas-luasnya dalam arti Daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-undang Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan Daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan prinsip Otonomi yang nyata yaitu suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas dan wewenang dan kewajiban yang nyata (Syahrudin et al., 2016).

Dalam upaya melaksanakan Otonomi Daerah yaitu dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan di tingkat Kecamatan, maka Kecamatan merupakan Perangkat Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota, dimana Kecamatan merupakan ujung tombak dari pelaksanaan Pemerintahan, Pembangunan dan Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan Daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat (Mahdar et al., 2023). Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan prinsip Otonomi yang nyata yaitu suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas dan wewenang dan kewajiban yang nyata.

Dalam upaya melaksanakan Otonomi Daerah yaitu dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan di tingkat Kecamatan, maka Kecamatan merupakan Perangkat Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota, dimana Kecamatan merupakan ujung tombak dari pelaksanaan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan (Syahrudin et al., 2016). Selain itu Kecamatan merupakan unit kegiatan Pemerintah, Pembangunan dan Kemasyarakatan Daerah baik Daerah Kabupaten dan Kota yang memiliki Organisasi Pemerintahan dan urusan aparatur yang lebih lengkap. Kecamatan adalah aparatur yang jumlahnya belum lengkap dan didukung oleh Dinas dan instansi.

Menurut PERBUP Bupati Kolaka Timur No 62 Tahun 2016 Tugas Pokok Camat adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum,

mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan, membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah daerah kabupaten yang ada di kecamatan, melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Camat Aere Kabupaten Kolaka Timur, peneliti menemukan terjadinya pergeseran atau perubahan dalam memberikan informasi kepada publik dari konvensional ke digitalisasi. Sekarang informasi-informasi baik itu yang ditujukan kepada jajaran dan kepada masyarakat banyak menggunakan media sosial contohnya Whatsapp. Seperti informasi kebijakan daerah, informasi bantuan sosial, syarat membuat keterangan pindah dan informasi informasi lain. Sementara Kecamatan Aere Kabupaten Kolaka Timur sebagian besar desanya masih terpencil dan tidak memiliki jaringan maka banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi yang disampaikan. Ketika peneliti bertemu dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus surat pindah tidak mengetahui bahwa salah satu syaratnya yaitu surat pindah di tandatangani oleh Pemerintah Desa setempat terlebih dahulu baru mengetahui Camat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif (Silalahi, 2017) yaitu suatu metode penelitian yang berusaha menggambarkan secara tepat suatu gejala yang ada pada Kantor Camat Aere Kabupaten Kolaka Timur. Lokasi untuk melaksanakan penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Aere Kabupaten Kolaka Timur. Purposive sampling adalah teknik penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti yang disesuaikan serta dianggap mampu memberikan Informasi yang diharapkan oleh peneliti (Trisliatanto, 2020). Teknik analisis data menggunakan triangulasi data. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam terhadap topik penelitian.

HASIL PENELITIAN

1. Prestasi

Media informasi dari Pemerintah Kecamatan Aere dengan menggunakan WhatsApp, Surat dan papan informasi yang di tempatkan di Kantor Camat merupakan alternatif yang efektif dalam penyampaian informasi yang cepat sehingga menjadi nilai tambah bagi pemerintah Kecamatan Aere dalam mengolah dan menyampaikan informasi kepada Masyarakat (Rusadi, 2014). Pemerintah Kecamatan Aere mengusulkan kepada pemerintah kabupaten Kolaka Timur melaui musrembang (musyawarah perencanaan pembangunan) Kecamatan yang dihadiri oleh Bupati dan para pemangku kepentingan agar melakukan pengadaan jaringan wifi di daerah yang terkendala jaringan internet.

2. Pengakuan

Pelayanan pemerintah kecamatan Aere sudah cukup efisien. Dalam melayani masyarakat selalu mementingkan kesopanan dalam bertutur terhadap masyarakat dan masyarakat juga menyukai pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan (Setyowati, 2019).

3. Pekerjaan Itu Sendiri

Pelayanan yang dilakukan staf kantor Kecamatan Aere dinilai baik karena informasi dapat tersalurkan dengan cepat meskipun terkendala pada jaringan komunikasi. Masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf kantor camat Aere. Pelayanan terkendala pada jaringan internet, dimana sebagian wilayah Kecamatan Aere terkendala pada jaringan internet, hal ini dapat menghambat dalam penyampaian informasi yang sifatnya mendesak.

4. Tanggung Jawab

Pemerintah desa dan pemerintah kecamatan dapat memberikan pelayanan Asistensi APBDs dengan nyaman dan tepat waktu. Pemerintah kecamatan harus memberikan pelayanan umum dengan baik kepada seluruh masyarakat dalam lingkup kecamatan. Pemerintah desa harus menyediakan jaringan internet atau wifi untuk mengakses aplikasi media sosial.

5. Pengembangan Potensi Individu

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Aere maka staf pemerintah kecamatan harus memberikan pelayanan prima sesuai dengan fungsinya. Semua

staf tugas pokok dan fungsinya semua tetap memang diberikan penekanan tugas untuk tahu tugas fungsi pokoknya agar supaya pelayanan pelayanan itu menjadi kebutuhan dasar masyarakat dapat segera dipenuhi. Diperlukan adanya penambahan staf yang dapat membantu kelancaran pelayanan admisnitarasi di kantor Camat Aere. Selain itu perlu adanya pelatihan kepada seluruh staff di Kantor Camat tentang penguasaan penggunaan perangkat lunak komputer.

SIMPULAN

Efektivitas komunikasi pada Pemerintah Kecamatan Aere dalam meningkatkan pelayanan publik tercapai dengan baik hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dengan menggunakan Teori Motivasi dari Herzbeg. Setelah dilakukan penelitian bagaimana efektivitas komunikasi Pemerintah Kecamatan Aere dalam meningkatkan pelayanan publik tercapai cukup baik. Penggunaan berbagai media komunikasi yaitu pengadaan Wi-fi di setiap desa yang terkendala jaringan Internet. Media Komunikasi Whatsapp dan Facebook. Terdapat hal yang unik dari proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Aere yaitu penggunaan alat komunikasi berupa HT yang mana alat komunikasi tersebut sudah jarang kita temui namun Pemerintah Kecamatan Aere masih menjadikan alat komunikasi tersebut sebagai media alternatif dalam menyalurkan Informasi. Timbulnya hambatan dalam pelayanan yang diberikan tidak menjadikan pemerintah kecamatan Aere terhambat dalam pelayanannya, meskipun terdapat kendala namun dapat ditangani oleh Pemerintah Kecamatan Aere dengan berbagai kendala yang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, E., Siregar, E. A., Fitri, P. C., & Damanik, I. A. S. (2023). Mengenal Sistem Informasi Manajemen Dakwah (Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2), 4343–4349.
- Istiani, N., & Islamy, A. (2020). Fikih Media Sosial Di Indonesia. *Asy Syar'Iyyah: Jurnal Ilmu Syari'Ah Dan Perbankan Islam*, 5(2), 202–225. <https://doi.org/10.32923/asy.v5i2.1586>
- Mahdar, M., Putera, Z., Satyadharma, M., & Safitri, T. N. (2023). Representasi Nasionalisme Dalam Jurnalisme Media Online Di Mektv Kendari. *Swarnadwipa*, 7(2), 57–66. <https://doi.org/10.24127/sd.v7i2.2882>
- Rusadi, U. (2014). Makna Dan Model Komunikasi Pembangunan (The Meaning And Model Of Development Communication. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 18(1), 89.
- Setyowati, Y. (2019). Komunikasi Pemberdayaan Sebagai Perspektif Baru Pengembangan Pendidikan Komunikasi Pembangunan di Indonesia Empowerment Communication as a New Perspective of Education Development for Development Communication in Indonesia. *Komunikasi Pembangunan*, 17(2), 188–199.

- Silalahi, U. (2017). Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. In Nurul Falah Atif (Ed.), *Refika Aditama* (5th ed., Vol. 5, Issue 5). Refika Aditama.
- Syahrudin, S., Mardiana, M., & Purwitasari, P. (2016). PERENCANAAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH BUTON UTARA DALAM PEMBANGUNAN. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128. <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/translitera/article/view/1352>
- Trisliatanto, D. A. (2020). Metodologi Penelitian. In Giovanni (Ed.), *Penerbit Andi* (1st ed.). Penerbit Andi.