



**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR DESA BAJI MANGANGAI KEC. MANDAI  
SULAWESI SELATAN**

**Ashariana**

Universitas Pejuang Republik Indonesia,  
Email : asharianaana6@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Desa Baji Mangangai Kec. Mandai Sulawesi Selatan.. Penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari komunikasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Desa Baji Mangangai Kec. Mandai Sulawesi Selatan., dengan formulasi persamaan liner  $Y = 5,376 + 0,461X_1$ . R square sebesar **0.360** yang berarti bahwa pelayanan publik dipengaruhi oleh komunikasi sebesar 36%. Dari penelitian ini maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya memuaskan masyarakat tetapi juga membuat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih efektif.

**Kata Kunci :** Komunikasi, Pelayanan Publik.

***Abstract:** This study aims to determine the effect of communication on public services at the Baji Mangangai Village Office, Kec. Mandai, South Sulawesi. This study found that there was a positive and significant effect of communication on public services at the Baji Mangangai Village Office, Kec. Mandai South Sulawesi., with the formulation of the linear equation  $Y = 5.376 + 0.461X_1$ . R square of 0.360 which means that public services are affected by communication by 36%. From this study, the researchers concluded that good communication not only satisfies the community but also makes the services provided by the government more effective.*

*Keywords: Communication, Public Service.*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dalam suatu organisasi publik sangat erat kaitannya dengan komunikasi setiap individu anggota organisasi tersebut. Dalam lembaga, komunikasi hanya terjadi antara rekan kerja atau pegawai instansi tersebut, yang sering disebut dengan komunikasi interpersonal. Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal berarti pengiriman pesan dari satu orang dan penerimaan pesan dari orang lain atau sekelompok kecil orang dengan efek yang berbeda dan kemungkinan memberikan umpan balik segera. Komunikasi merupakan aspek yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Dan organisasi ekonomi dan politik, agama, olah raga dan lain-lain selalu berinteraksi dengan orang-orang yang saling bertukar informasi, ide, dll. Karena itu tidak berlebihan jika dikatakan bahwa citra dan kinerja suatu organisasi berhubungan langsung dengan sistem komunikasi

Tujuan dan sasaran organisasi dapat tercapai apabila terjalin hubungan yang baik dan harmonis antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan. Jika komunikasi di kantor baik, maka akan terjalin hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan atau antara perusahaan dengan pelanggan yang juga baik. Tujuan dari komunikasi juga dapat untuk mengetahui apakah telah dilakukan sesuai dengan struktur organisasi. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa komunikasi juga sangat penting untuk menunjang kegiatan pelayanan di perusahaan. Salah satu tempat yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik adalah kantor desa. Desa memiliki hak otonomi, namun harus tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku saat menjalankan kekuasaannya, juga hak untuk mengeluarkan pedoman/inisiatif atau mengambil keputusan tidak boleh bertentangan dengan peraturan. Otonomi diberikan karena negara kita menawarkan ruang bagi budaya tradisional dan adat desa.

Merujuk pada Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 dan Undang-Undang Pemerintahan Provinsi Nomor 23 Tahun 2014 secara tegas disebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur dan mengurus urusan negara dan kepentingan daerah. masyarakat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kantor desa yang dipimpin oleh kepala desa bertanggung jawab atas pelaksanaan kesepakatan desa. Seperti instansi pemerintah lainnya, pemerintah desa sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat desa juga harus dikelola sesuai dengan UU Pelayanan Publik 25 Tahun 2009.

Peran pemerintah desa sebagai penyedia layanan sangat sentral dan karenanya juga harus diselaraskan dengan pengembangan komunikasi antar petugas layanan. Hak pengguna jasa atas pelayanan yang berkualitas juga diwujudkan dengan bantuan tenaga komunikasi yang kompeten dan baik. Tampaknya tidak mungkin kewajiban untuk membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan dapat dipenuhi ketika pejabat itu sendiri tidak mengetahui tentang layanan publik dan tidak dapat menginformasikannya melalui komunikasi yang efektif. .

Hal ini dibuktikan dengan beberapa penelitian yang menemukan adanya hubungan satu arah antara komunikasi dan kualitas pelayanan. Handyani, L., & Suryani, N. (2019) dan Rosadi, M.A.I., & Manafe, L.A. (2022) Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Baji Manggai Kec. Mandai Sulawesi Selatan

## TINJAUAN PUSTAKA

### Komunikasi

Komunikasi adalah penyampaian informasi dan pemahaman dari satu orang ke orang lain. Penyampaian informasi yang dimaksud dalam komunikasi memerlukan proses komunikasi.

Menurut Webster's New Collegiate Dictionary, komunikasi berasal dari istilah Latin *communicare*, bentuk komunikasi parasit, dan *communicatus*, yang berarti sarana komunikasi, khususnya sistem pengiriman dan penerimaan pesan, seperti telepon, telegraf, radio, dll. . Gibson dan Ivan (2012:84) mengusulkan bahwa "Komunikasi adalah transmisi informasi dan pemahaman melalui simbol verbal atau non-verbal". Komunikasi adalah proses pemindahan makna berupa gagasan atau informasi dari satu orang ke orang lain .

Luthan (2011) memberikan pemahaman yang mengarah langsung pada perubahan dan perkembangan organisasi yang hanya dapat terjadi melalui pengembangan sumber daya manusia di lingkungan masing-masing. Pencapaian tujuan organisasi memerlukan komunikasi yang baik dimana terdapat pemahaman dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dipahami dan ditindaklanjuti antar pihak. Komunikasi ini memainkan peran yang sangat penting dalam organisasi dalam mencapai tujuannya, Newstrom dan Davis (2004:151) menyatakan: "Jika tidak ada komunikasi, karyawan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekannya, manajer tidak dapat memperoleh informasi, dan penyelia tidak dapat memberikan instruksi." Robbins (2013) menyatakan bahwa komunikasi mempromosikan pengembangan motivasi melalui dia memberi tahu karyawan apa yang harus dilakukan. lakukan, seberapa baik kinerja mereka, dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja yang kurang baik. .

Gitosudarno dan Sudita (2008:211) menyatakan bahwa arus komunikasi formal dalam organisasi dapat dibagi menjadi empat bidang, yaitu komunikasi top-down, bottom-up, horizontal, dan diagonal. Gibson dkk. (2012) mengemukakan bahwa komunikasi dapat mengalir dari level organisasi yang lebih tinggi ke level yang lebih rendah. Berisi kebijakan manajemen, pedoman dan catatan resmi. Handoko (2013) menyatakan bahwa komunikasi ke bawah dimulai dari manajemen puncak dan kemudian menyebar melalui level ke staf yang paling bawah.

## **Pelayanan Publik**

Definisi lain menurut Hardiyansyah (2011:12) Pengertian pelayanan publik adalah: melayani kebutuhan orang, komunitas atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang ditetapkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Munculnya layanan publik atau publik berawal dari aktivitas dan pertunjukan tersebut diwujudkan dalam bentuk yang berbeda-beda, sehingga terdapat beberapa layanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011: 23) Layanan publik atau publik negara dibagi menjadi tiga kelompok: jasa administrasi, jasa komoditas dan jasa

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan dengan unsur-unsur. Unsur proses pelayanan publik diperlukan untuk mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003: 11) meyakini bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: (1) penyedia layanan; (2) penerima layanan; (3) jenis layanan; dan (4) kepuasan pelanggan. Selain itu, Kasmir (2006: 34) mengemukakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik meliputi unsur-unsur sebagai berikut: (1) tersedianya pekerjaan yang baik; (2) tersedianya sarana dan prasarana yang baik; (3) Tanggung jawab untuk setiap pelanggan dari awal sampai akhir; (4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat; (5) Dapat dikomunikasikan; (6) menjamin kerahasiaan setiap transaksi; (7) Anda memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik; (8) Mencoba memahami kebutuhan klien; dan (9) kemampuan untuk mempercayai klien. Pelayanan yang baik pada akhirnya dapat menimbulkan kepuasan masyarakat. Terakhir, pelayanan yang optimal juga dapat meningkatkan citra organisasi, sehingga citra organisasi tersebut di mata

Banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, fasilitas layanan, dan

pengalaman pelanggan. Selain itu, faktor internal dan eksternal menjadi penting dan mempengaruhi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Negara No. 63 Tahun 2003 adalah: (1) transparansi; (2) akuntabilitas; (3) bersyarat; (4) partisipasi; (5) kesamaan hak; dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban

Prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/KEP/M.Pan/7/2003 meliputi:(1) kesederhanaan; (2) kejelasan; (3) ketepatan waktu; (4) akurasi; (5) keamanan; (6) kewajiban; (7) kelengkapan sarana dan prasarana kerja; (8) kemudahan penggunaan; (9) kedisiplinan, kebaikan dan kesopanan; dan (10) kenyamanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjamin keamanan penyelenggara dalam memenuhi tugas dan tugasnya serta penerima pelayanan dalam proses permohonan. Standar pelayanan adalah standar yang telah menjadi satu kesatuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai petunjuk yang harus diikuti oleh penyelenggara pelayanan dan harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bagian dari proses permohonan dan sebagai sarana pengawasan kepada masyarakat dan/atau kepada penerima pelayanan tentang hal tersebut. layanan penyedia layanan.

## METODE PENELITIAN

Obyek penelitian ini adalah masyarakat dari Desa Baji Mangngai Kec. Mandai yang ingin mendapatkan pelayanan dari Desa yang berjumlah 50 orang dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik sensus secara langsung selama 3 minggu penelitian berada di Kantor Desa Baji Mangngai Kec. Metode analisis yang digunakan adalah analiis analisis jalur (*path analysis*). Adapun indikator dari komunikasi menurut Sutardji (2016) adalah pemahaman, pengaruh pada sikap dan tindakan, sedangkan indikator dari pelayanan public adalah kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana prasarana.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1. Correlations

		Pemahaman	Pengaruh Pada Sikap	Tindakan	Pelayanan Publik
Pemahaman	Pearson Correlation	1	,366**	,327*	,346*
	Sig. (2-tailed)		,009	,020	,014
	N	50	50	50	50
Pengaruh Pada Sikap	Pearson Correlation	,366**	1	,402**	,610**
	Sig. (2-tailed)	,009		,004	,000
	N	50	50	50	50
Tindakan	Pearson Correlation	,327*	,402**	1	,417**
	Sig. (2-tailed)	,020	,004		,003
	N	50	50	50	50
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	,346*	,610**	,417**	1
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,003	
	N	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 1. Terlihat hubungan corelasi antara Pelayanan public dengan semua indiaktor dari variabel komunikasi. Corelasi yang paling terbesar terjadi antara pelayanan public dengan pengaruh pada sikap sebesar 0.610, dimana kemauan merupakan salah satu indiaktor dari etos kerj, kemudian corelasi terbesar ke dua terjadi di antara hubungan pelayanan publik dengan tindakan sebesar 0.417, lalu corelasi antara pelayanan public dengan pemahaman sebesar 0,346. Secara keseluruhan semua indikator dari variable komunikasi memiliki pengaruh positif dan terhadap pelayanan public.

Tabel 2. Coefficients<sup>a</sup> dan ANOVA<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	5,376	,852		6,311	,000	26,988	.000 <sup>b</sup>
1 Pelayanan Publik	,461	,089	,600	5,195	,000		

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,600 <sup>a</sup>	,360	,347	,81482

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Publik

Dari uji Anova yang terlihat pada table 2, membuktikan bahwa komunikasi terhadap Publik berpengaruh positif dan signifikan, dengan melihat F hitung sebesar 26,988 dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$ . Selanjutnya berdasarkan table 3 diperoleh formulasi

$$Y = 0,537 + 0,461X_1$$

1. Konstanta sebesar 0,537 artinya jika komunikasi adalah 0 maka pelayanan public tetap (Y) sebesar 0,537
2. Jika komunikasi mengalami kenaikan 1 satuan, maka pelayanan publik akan mengalami peningkatan sebesar 0,461 satuan

Tabel 3 menggambarkan bahwa komunikasi berpengaruh sebesar 36% terhadap pelayanan public, sehingga 64% pelayanan public dipengaruhi oleh factor lain.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa rasio atau korelasi antara pelayanan publik dengan indikator perubahan sikap sebesar 0,610. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tersebut efektif karena pihak yang meminta layanan dari pemberi layanan dalam hal ini staf atau pegawai kantor Desa Baji Manggai segera merespon. Menurut Teori Perubahan Sikap Carl Hovland (1951), ia menjelaskan bagaimana sikap seseorang terbentuk dan bagaimana sikap itu berubah selama proses komunikasi dan bagaimana sikap itu dapat mempengaruhi sikap atau perilaku. Secara keseluruhan, sesuai dengan komunikasi yang ada dan jelas, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Baji Manggai dapat memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Hal ini tercermin dari perubahan sikap dari pelayanan yang efisien menjadi permintaan yang kooperatif. Semakin baik seseorang menghargai komunikasi, semakin besar kemungkinan mereka akan mengubah sikapnya.

Selain itu, tindakan dan pemahaman berkorelasi dengan pelayanan publik masing-masing sebesar 0,417 dan 0,346. Hal ini membuktikan bahwa pegawai Kantor Desa Baji Manggai telah melakukan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Bertindak atas informasi yang diberikan oleh masyarakat dan memahami informasi dan metode kerja berdasarkan informasi yang dikonfirmasi tentang layanan yang diminta oleh masyarakat.

Secara umum, komunikasi merupakan aspek yang sangat krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyedia jasa harus mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan baik agar dapat mempengaruhi pihak lain dalam pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik, kemampuan pejabat untuk berkomunikasi dengan masyarakat sangat penting. Komunikasi adalah masalah umum bagi pekerja layanan saat memberikan layanan. Nilai yang baik dari layanan sering tercermin dalam cara penyedia layanan berkomunikasi dengan pengguna layanan. Setiap penyedia layanan ini harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dan menguasainya dengan baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Meitha, A. & Sasmito, C. (2016), Aminuloh, A, et al. (2015) dan Susriyanti, S. & Nardo, R. (2019).

## KESIMPULAN

Komunikasi berdampak positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik membutuhkan komunikasi yang baik antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat. Merancang komunikasi yang baik tidak hanya memuaskan masyarakat tetapi juga membuat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih efektif. .

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminulloh, A., Setyawan, D., & Fauzan, F. (2015). Model komunikasi, sifat arogansi dan etika komunikasi pemerintah menuju pelayanan publik prima. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 98-108.
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira.
- DeVito, J. A. (1989). Silence and paralanguage as communication. *ETC: A Review of General Semantics*, 153-157.
- Gibson, James L. Ivancevich, John M, et al. 2012. Organization Behavior Structure Processes. Eight Edition. Boston: Richard D Irwin Inc Homewood
- Gitusudarmo, Indriyo & Sudita, I Nyoman. 2008. Perilaku Keorganisasian Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Handoko, T. Hani. 2013. Manajemen Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Hovland, C. I., & Weiss, W. (1951). The influence of source credibility on communication effectiveness. *Public opinion quarterly*, 15(4), 635-650.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public
- Luthan, Fred. (2011). Organizational Behavior. Twelfth Edition. NY : McGraw-Hill/Irwin

- Meitha, A., & Sasmito, C. (2016). Pengaruh kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi terhadap pelayanan publik di Puskesmas Kabupaten Sambas. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(3).
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rosadi, M. A. I., & Manafe, L. A. (2022). Persuasive Communication Strategy Implementation In Attracting Consumer Interest. *International Journal Of Economics, Management, Business, And Social Science (IJEMBIS)*, 2(2), 223-232.
- Susriyanti, S., & Nardo, R. (2019). Pengaruh fungsi komunikasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap pemberian pelayanan nasabah PT. BPR LPN Talawi Sakato. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 3(1), 97-111.