

Cite this: *J.SST*, Vol.3(1): special issue
8-12, 2024

Received Date:
3 November 2023
Accepted Date:
22 November 2023

Keywords:
Political Communication, Village Government, Public Services, Covid-19

Kata kunci:
Komunikasi Politik, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik, Covid-19

Peran Komunikasi Politik Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Desa Pacing Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone)

The Role of Village Government Political Communication in Improving The Effectiveness of Public Services during the Covid-19 Pandemic (Case Study of Pacing Village, Awangpone District, Bone Regency)

Risal^{1*}; Syamsu Rizal²; Muliyadi Hamid³

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

*Email: risal.calzaban@gmail.com; dgical@gmail.com; (Email institusi, pascasarjana@unifa.ac.id)

Abstract. *The purpose of this study is to analyze the role of political communication of Village Government in Improving the Effectiveness of Public Services during the Covid-19 Pandemic by using a type of qualitative descriptive research supported by data collection techniques through interviews or questionnaires, and documentation directly to Village Government Officials and the Pacing Village Community. The results of this study show that there are instructions from the Regent of Bone regarding efforts to prevent and transmit Covid-19 as a basis for reference for the Pacing Village Government in making policies and regulations. Based on the circular, the Pacing Village Government and the Pacing Village Consultative Body prepared a new policy plan in the Covid-19 emergency response by deliberation or commonly referred to as MUSDES (Village Assembly), related to changes in the budget for the implementation of activity programs in streamlining community services during the Covid-19 pandemic as stated in Village Regulations such as mask provision programs and economic recovery programs through Owned Enterprises Villages, direct cash transfer programs, and restrictions on community services at village offices in an effort to deal with the Covid-19 outbreak. In order to improve the effectiveness of public services, the Government established a Covid task force and a hotline service on policy information in covid emergency response which can be accessed easily through the Bone district government website.*

Keywords: *Political Communication, Village Government, Public Services, Covid-19*

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peran komunikasi politik Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang didukung oleh teknik pengumpulan data melalui wawancara atau kuesioner, dan dokumentasi secara langsung kepada Aparat Pemerintahan Desa dan Masyarakat Desa Pacing. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya instruksi Bupati Bone terkait upaya pencegahan dan penularan Covid-19 sebagai dasar acuan Pemerintahan Desa Pacing dalam mengambil kebijakan dan peraturan. Berdasarkan surat edaran tersebut Pemerintah Desa Pacing dan Badan Permasyarakatan Desa Pacing menyusun rencana kebijakan baru dalam tanggap darurat covid-19 secara musyawarah atau yang biasa disebut dengan istilah MUSDES (Musyawarah Desa), terkait dengan perubahan anggaran pelaksanaan program kegiatan dalam mengefektifkan pelayanan masyarakat dimasa pandemi Covid-19 yang tertuang dalam Peraturan Desa seperti program penyediaan masker dan program pemulihan ekonomi melalui Badan Usaha Milik Desa, program bantuan langsung tunai, serta pembatasan layanan masyarakat di kantor desa dalam upaya penanganan wabah Covid-19. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik Pemerintah membentuk satgas Covid dan layanan *hotline* tentang informasi kebijakan dalam daya tanggap darurat covid yang dapat diakses dengan mudah melalui website pemkab Bone.

Kata kunci: Komunikasi Politik, Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik, Covid-19

PENDAHULUAN

Pentingnya komunikasi dalam setiap pelaksanaan berbagai kegiatan atau kerja suatu organisasi, menjadikannya sebagai penentu dalam mengukur keefektifan dan efisiensi dari organisasi tersebut. Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. (Mangkunegara, 2011).

Komunikasi politik merupakan penyampaian pesan yang memuat kepentingan politik dari suatu sumber kepada penerima untuk menghasilkan penjelasan makna bersama (Susanto, 2013). Dengan demikian, jika dikaitkan dengan problematika kebijakan di era pandemi, terlihat adanya kecenderungan diskursus penanganan wabah virus Covid-19 oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Komunikasi politik yang digunakan oleh kepala daerah dengan masyarakat menjadi salah satu komponen yang penting sehingga mampu memastikan keberhasilan program pemerintah, dalam hal ini program pencegahan penyebaran Covid-19 (Alkomari, 2020).

Menjawab pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di masa pandemi Covid-19, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan RI telah menerbitkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/ 328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam mendukung Keberlangsungan Usaha pada situasi pandemi ini. (Heryanto dan Rochaeni, 2021).

Pandemi Covid-19 ini sangat memberikan dampak yang luar biasa pada bidang ekonomi, pendidikan, sosial, maupun pada bidang-bidang lainnya. Tidak terlepas pula dalam bidang pelayanan yang sangat begitu terdampak, akan tetapi walaupun dimasa Pandemi Covid-19 namun pelayanan harus tetap dijalankan terutama pelayanan yang menyangkut hajat hidup masyarakat. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan (Pemprov Sulsel) dalam melakukan pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19 akan tetap berusaha optimal sebagai garda terdepan untuk mengkomunikasikan dan menyosialisasikan serta mengedukasi masyarakat untuk meningkatkan kedisiplinan protokol akibat penyebaran virus Covid-19 yang semakin meningkat. (Safitri, 2020).

Sesuai Surat Edaran Bupati Bone No.188-6/2373/XII/SET masyarakat dihimbau untuk tetap disiplin dalam menegakkan protokol kesehatan secara ketat sebagai upaya memutus mata rantai penularan Covid-19 dalam rangka mewujudkan keefektifan pelayanan publik diberbagai bidang pemerintahan khususnya pemerintahan desa. Karena mengingat pelayanan publik yang ada di desa sebelum pandemi Covid-19 berjalan dengan normal dalam lingkup pemerintahan baik dari segi pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, penerapan inovasi dibidang kesehatan berbasis kearifan lokal, dan program peningkatan komoditas unggulan sumber daya alam berbasis desa serta program kebijakan desa lainnya.

Berdasarkan surat edaran tersebut Pemerintah Desa Pacing dan Badan Permusyawaratan Desa Pacing sebagai aparat pemerintahan Desa Pacing menyusun rencana kebijakan baru dalam tanggap darurat covid-19 secara musyawarah atau yang biasa disebut dengan istilah MUSDES (Musyawarah Desa), terkait dengan perubahan anggaran pelaksanaan program kegiatan dalam mengefektifkan pelayanan masyarakat dimasa pandemi Covid-19 seperti program penyediaan masker dan program pemulihan ekonomi melalui Badan Usaha Milik Desa, program bantuan langsung tunai, serta pembatasan layanan masyarakat di kantor desa dalam upaya penanganan wabah Covid-19 demi terwujudnya pelayanan yang efektif.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini mengambil pada pertanyaan sebagai berikut

1. Bagaimanakah peran komunikasi politik pemerintahan desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di masa pandemi Covid-19?
2. Apakah factor determinan dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 ?

METODOLOGI

Penelitian bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi politik pemerintahan desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di masa pandemi covid-19 dan untuk mengetahui

faktor determinan dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik di masa pandemi covid-19. Penelitian ini dilaksanakan pada Juni hingga September 2022. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data penelitian melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden untuk menjawabnya dan jawaban-jawaban responden yang dicatat atau direkam. Wawancara bisa dilakukan secara tatap muka antara peneliti dengan responden atau virtual, misalnya melalui *zoom*, *telephone* sehingga data tersebut diperoleh langsung dari responden melalui pertemuan atau percakapan
2. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti kepada informan dalam penelitian untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2018)
3. Menurut (Sugiyono, 2015) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angkadan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Jadi Dokumentasi merupakan data pribadi aparat pemerintahan desa yang meliputi: nama, umur, jabatan dan lain-lain yang digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui peran komunikasi politik pemerintahan desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di masa pandemi di Desa Pacing Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Setiap unsur komunikasi politik pemerintahan desa dalam melakukan edukasi, sosialisasi kebijakan dan pelayanan publik kepada masyarakat berpedoman pada indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis dalam Galigo (2019) yaitu: efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama, dan hubungan antara pimpinan dan bawahan.

Sehubungan dengan peran komunikasi politik pemerintahan desa dalam mengefektifkan pelayanan publik, peneliti telah menemui bapak Hasanuddin, SE pada tanggal 4 Juli 2022 di Kantor Desa Pacing pada pukul 08.00 Wita. Beliau menyatakan bahwa: "Sebagai seorang kepala desa, saya memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai standar pelayanan publik yang mengacu pada aturan pemerintah kota/kabupaten yang pelaksanaan dari aturan tersebut dimusyawarahkan kembali di desa bersama dengan Badan Permusyawaratan Desa yang disaksikan oleh masyarakat sebagai bagian dari otoritas/kewenangan desa yang dituangkan dalam peraturan desa. Khususnya di masa pandemi Covid-19 ini, tentunya dalam musyawarah tersebut hanya mengundang tokoh-tokoh yang dianggap penting dalam pengambilan keputusan."

Komunikasi politik dalam situasi pandemic Covid-19 tentunya membutuhkan perubahan dari segi kontent dan kualitas pesan atau informasi yang dapat menyakinkan masyarakat akan kebijakan dan tindakan-tindakan pemerintah guna pencegahan dan pemulihan situasi. Termasuk isi dan kualitas pesan yang mengharapkan perubahan sikap dan kebiasaan masyarakat yang mendukung pencegahan dan pemulihan situasi. Perubahan juga menyentuh kecepatan penyampaian pesan serta kecepatan merespon keluhan dan masukan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Bone dalam memaksimalkan pelayanan di masa pandemi menyediakan *hotline* yang di muat dalam *website* Kabupaten Bone yang bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan atau informasi terkait dengan Covid-19.



Gambar 1. Hotline Informasi Covid-19 Kab.Bone

Sehubungan dengan sikap tanggap petugas pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan di era pandemi Covid-19, secara umum masyarakat Kabupaten Bone, khususnya warga Desa Pacing memandang bahwa pola pelayanan yang diberikan aparat pemerintah memang banyak dipengaruhi oleh situasi dan kondisi di masa Covid-19, masyarakat dituntut untuk mematuhi aturan Protokol Kesehatan, dan masyarakat umumnya taat dan patuh pada aturan yang ditetapkan pemerintah. Meskipun masih ditemukan ada yang tidak mengikuti anjuran pemerintah, tetapi sosialisasi dan edukasi terus dilakukan dan proses pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Faktor Determinan Dalam Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Hasil penelitian ini memberikan indikasi kuat bahwa faktor determinan dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemic Covid-19 adalah:

a. Kepemimpinan

Pemimpin dalam konteks penelitian ini disebut sebagai Komunikator Pelayanan Publik harus mematuhi Pasal 34 UU No. 25/2009 dalam menyampaikan informasi kepada publik. Hal ini menunjukkan bahwa praktisi dalam kinerja pelayanan publik harus bertindak sedemikian rupa untuk tidak menanggapi permintaan informasi. Memberikan informasi yang tidak benar atau menyesatkan, bertindak agresif untuk kepentingan masyarakat, dan tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau wewenang. Komunikator publik memainkan beberapa peran penting dalam meningkatkan kualitas informasi yang beredar di masyarakat terkait wabah Covid-19. Peran kunci komunikator pelayanan publik di sini adalah mensosialisasikan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah agar masyarakat dapat mendukung kebijakan tersebut.

b. Kapasitas SDM Aparatur

Pengembangan keterampilan SDM, khususnya kemampuan teknis dibidang teknologi harus menjadi prioritas pemerintah daerah, karena SDM yang berkualitas prima akan mampu mendorong terbentuknya kinerja organisasi yang optimal dalam menjalankan fungsinya selaku pelayan publik. Menyikapi perubahan di bidang teknologi informasi yang semakin maju, tentunya menuntut adanya kemampuan SDM aparatur agar mampu merespon tuntutan pelayanan publik berbasis teknologi. Tidak ada pilihan lain selain pemerintah daerah harus menempuh langkah-langkah kongkrit untuk meningkatkan keterampilan teknis SDM, sehingga citra sebagai pelayan publik semakin baik dimata masyarakat dan tidak lagi dianggap sebagai pegawai yang tidak profesional dan gagap teknologi.

c. Infrastruktur (sarana dan prasarana).

Sistem pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah saat ini masih menghadapi banyak tantangan dan masalah. Kesan yang melekat di masyarakat hingga saat ini ketika mendengar pelayanan publik adalah berbelit-belit dan lama. Kendati telah menggaungkan dan mulai menerapkan gagasan e-government melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Publik serta melakukan digitalisasi dari banyak sektor pelayanan publik, proses birokrasi dokumen-dokumen tertentu masih memakan waktu yang lama dan proses yang berbelit. Sementara itu pelayanan publik melalui digitalisasi melalui *website* maupun aplikasi di beberapa daerah masih belum optimal karena terkendala sumber daya manusia, baik masyarakat maupun aparatur sipil yang kurang cakap, akses listrik dan internet yang masih terbatas, hingga saran dan

pengawasan dari berbagai pihak yang belum sesuai dengan kebutuhan dari pihak terkait.

SIMPULAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan metode wawancara, kuesioner dan dokumentasi pada masyarakat dan aparat pemerintahan desa di desa Pacing Kecamatan Awangpone, Kabupaten Bone pada masa pandemi covid-19. Dari hasil penelitian didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran komunikasi pemerintahan desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik desa di masa pandemic adalah sebagai berikut:
 - a. Setiap unsur komunikasi politik pemerintahan desa dalam melakukan edukasi, sosialisasi kebijakan dan pelayanan publik kepada masyarakat berpedoman pada indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis dalam Galigo (2019) yaitu: efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama, dan hubungan antara pimpinan dan bawahan.
 - b. Sehubungan dengan peran komunikasi politik pemerintahan desa dalam mengefektifkan pelayanan publik, pemerintahan desa dalam hal ini kepala desa bersama badan permusyawaratan desa dan disaksikan oleh masyarakat Desa Pacing menyusun berbagai kebijakan dimasa pandemic sesuai dengan surat edaran Bupati Bone terkait pelayanan tanggap daurat covid-19.
 - c. Komunikasi politik dalam situasi pandemic Covid-19 tentunya membutuhkan perubahan dari segi kontent dan kualitas pesan atau informasi yang dapat menyakinkan masyarakat akan kebijakan dan tindakan-tindakan pemerintah guna pencegahan dan pemulihan situasi. Termasuk isi dan kualitas pesan yang mengharapkan perubahan sikap dan kebiasaan masyarakat yang mendukung pencegahan dan pemulihan situasi. Perubahan juga menyentuh kecepatan penyampaian pesan serta kecepatan merespon keluhan dan masukan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Bone dalam memaksimalkan pelayanan di masa pandemi menyediakan *hotline* yang di muat dalam *website* Kabupaten Bone yang bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan atau informasi terkait dengan Covid-19.
2. Faktor determinan dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik di Mmsa pandemi Covid-19 ada 3 (tiga) yaitu: kepemimpinan, kapasitas sumber daya manusia, dan inprastruktur (sarana dan prasarana).

REFERENSI (After 3 pt)

1. Heryanto, T., dan Rochaeni, A. (2021). Pandemi Covid-19 Sebagai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Era New Normal. <https://bonekab.bps.go.id>
2. <https://bonekab.bps.go.id>
3. J Mangkunegara, A. A. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Perusahaan (10th ed.). PT. Remaja Rosdakarya.s
4. La, Galigo. (2019). Publik Administration. Volume 2, No. 2
5. Susanto, E. H. (2010). Kelambanan Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah.
6. Safitri, D. M. (2020). Pemrov Sulsel Pastikan Pelayanan Publik Tetap Berjalan Optimal.Sonora.Id. <https://www.google.com/amp/s/www.sonora.id/amp/422193160/pemprov-sulsel-pastikan-pelayanan-publik-tetap-berjalan-optimal>
7. Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Alfabeta. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dan RdanD. Alfabeta.