

MODERATION

Journal of Islamic Studies Review

MODERATION: Journal of Islamic Studies Review

Volume. 04, Number. 01, Maret 2024

p-ISSN: 2776-1193, e-ISSN: 2776-1517

Hlm: 87-94

Journal Home Page: <http://journal.adpetikisindo.or.id/index.php/moderation/index>



PERWUJUDAN EMPIRIS KULIAH KERJA NYATA (KKN): *Studi Peningkatan Komunikasi dan Informasi Pelayanan Publik di Kelurahan Leuwinanggung*

Agustian¹, Neneng Julianti², Rilanda Wandatari³,
Muhammad Amin⁴, Muhamad Jamaludin⁵, Icoh Irnawati⁶, Mudofir⁷,
Sadari⁸, Husnul Khotimah⁹

Mahasiswa KKN-T Institut Pembina Rohani Islam Jakarta (IPRIJA)^{1,2,3,4,5,6,7}
Dosen Institut Pembina Rohani Islam Jakarta (IPRIJA)^{8,9}

agustianalfatih98@gmail.com | nengjulyanti11@gmail.com | rilandatari@gmail.com
Aminhalimotw@gmail.com | mjamalu630@gmail.com | irnawati010196@gmail.com | sinar.smg@gmail.com
sadari@iprija.ac.id | husnul_khotimah@iprija.ac.id

Abstract: *Communication is very important for public services, especially in the government apparatus or bureaucracy. Public service information must be conveyed clearly and straightforwardly, so that there is no misunderstanding between the conveyor and recipient of information. As happened in Leuwinanggung Village, especially in RW 005, often public service information is not conveyed. As the KKN-T (Thematic Real Work Lecture) was carried out in Leuwinanggung Village, these problems began to be faced and corrected, with the creation of information boards (Mading). As the best means that has been chosen to improve the communication system of public service information. Therefore, the creation of an information board (Mading) has been carried out on February 24, 2024, and received a positive response from the RT/RW and the local community. Because one of the problems in the region has got a solution.*

Keyword: *Realization; Empirical; Real Work Lecture; Public; Government; Leuwinanggung*

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah suatu kegiatan yang menyampaikan makna yang diinginkan dari pengirim informasi kepada penerima informasi dan memunculkan perilaku yang diinginkan dari penerima informasi. Definisi ini sangat sesuai dengan definisi yang dikembangkan oleh Davis.¹ Bahwa “komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain.”

Dalam konteks birokrasi, komunikasi dipahami sebagai proses penyampaian pesan dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat, sehingga terbentuk kesamaan pemahaman dan terjalin hubungan yang harmonis antara birokrasi dan masyarakat dengan lembaga birokrasi pemerintahan terdekat. Dilakukan oleh lembaga pemerintah ini. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan yang optimal kepada masyarakat dapat tercapai.²

Penyampaian komunikasi seringkali tidak tercapai secara optimal dalam birokrasi pemerintahan, hal ini disebabkan banyak faktor, di antaranya adalah kurangnya antusiasnya masyarakat terhadap isu-isu atau program yang dibuat oleh pemerintah. Selain itu, penyebabnya juga adalah karena kurangnya komunikasi dari pihak birokrasi tersebut, yang biasanya hanya merasa cukup dengan adanya konferensi pers. Hal tersebut tidak bisa tersebar ke seluruh masyarakat, seperti dalam pengundangan sebuah undang-undang yang baru diterbitkan, seringkali masyarakat di pelosok tidak mengetahui hal itu sama sekali, sehingga menjadi sebuah masalah yang harus segera ditangani.

Meskipun keterbukaan informasi telah menjadi salah satu tuntutan sejak reformasi, namun masih menghadapi berbagai kendala, permasalahan pelayanan publik masih berbelit-belit dan tersendat sehingga belum dapat mencapai hasil maksimal yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan memperlihatkan kehidupan birokrat pemerintah. Terbukanya akses masyarakat terhadap informasi melalui berbagai media, khususnya media massa dan media online (jejaring sosial), menjadi kekuatan dan peluang baru dalam upaya demokratisasi kehidupan. Keterbukaan informasi publik, yang dianggap sebagai bagian dari hak asasi manusia, merupakan ciri penting negara demokrasi, termasuk Indonesia. Buruknya kinerja pemerintah di mata masyarakat tidak lepas dari kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah secara terbuka dan konsisten. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugas, fungsi, dan prinsip kepegawaian di masa depan, lembaga negara harus lebih terbuka dan berani mempublikasikan kinerja yang telah dilaksanakan, dan yang sedang dilaksanakan.³

¹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 3.

² Ismail Nurdin, *Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik* (Surabaya, Media Sahabat Cendikia, 2019), 12-13.

³ Aat Ruchiat Nugraha and Trie Damayanti, "Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik", *Interact*, 2.1 (2013), 44–55.

METODE PENELITIAN

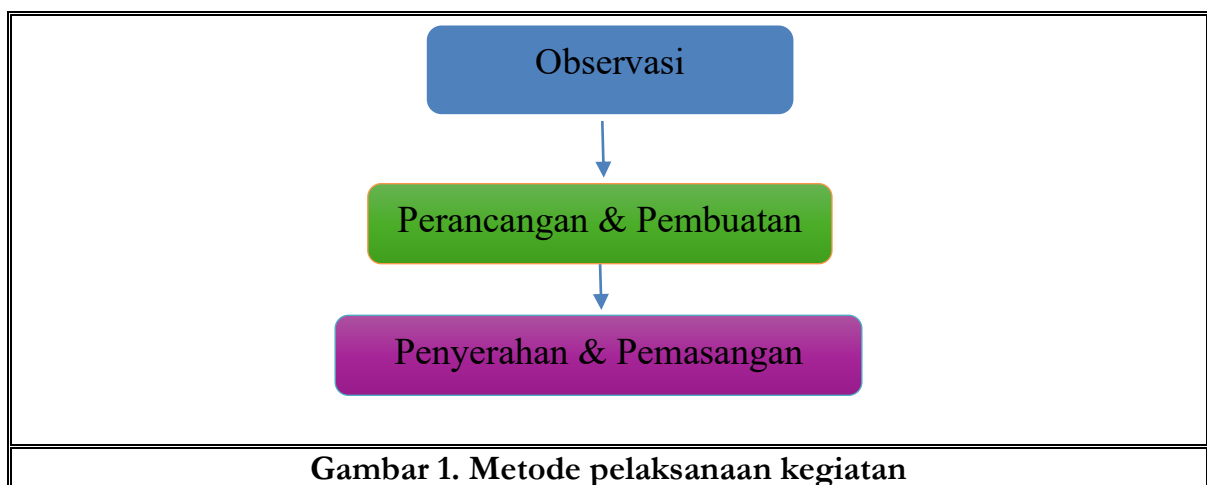
Penelitian ini adalah penelitian pustaka (*library research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penggalan data diperoleh melalui kajian literatur, informasi media massa dan sumber lainnya yang mendukung.⁴ Serta observasi dan wawancara dilapangan sebagai data dan praktik penerapannya dilapangan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pembuatan papan informasi (mading) di kelurahan Leuwinanggung, terdiri dari tiga tahap antara lain: observasi, perancangan dan pemasangan, pada saat itu kami telah melakukan wawancara dengan salah satu ketua Rukun Warga mengenai program kerja yang belum terlaksana, maka semuanya ikut terlibat aktif serta dalam penyelesaian hal tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil observasi pada tanggal 12 Februari 2024 di Kelurahan Leuwinanggung, tentunya di sana memiliki banyak permasalahan. Hal yang paling menonjol adalah komunikasi antara pemerintahan setempat dengan warga. Bahwa seringkali informasi yang di sampaikan tidak bisa sampai secara utuh dan menyeluruh, sehingga membutuhkan strategi yang cukup serius dalam mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu upaya untuk mengatasi masalah tersebut yakni dengan menyiapkan media informasi publik berbentuk *madding* (majalah dinding).

Menghadirkan selembat mading berarti mengorganisasikan sekelompok orang. Mading menuntun semua yang terlibat di dalamnya untuk berorganisasi. Mading adalah perwujudan kerja tim atau kerja kelompok yang perlu saling mematuhi kesepakatan, aturan yang telah ditetapkan, kedisiplinan diri, dan kesungguhan bekerja. Dengan menyiapkan mading, secara otomatis siapa saja akan menghayati arti organisasi dan langsung terkait dengan aktivitas di dalamnya.

Mading memastikan penyelenggara memahami bahwa rencana menyeluruh dibuat dalam organisasi sekelompok orang yang bekerja bersama lintas departemen. Dalam kondisi seperti ini, dengan adanya mading bahwa kesatuan kerja, baik langsung maupun tidak langsung, merupakan modal dasar bagi pertumbuhan organisasi.

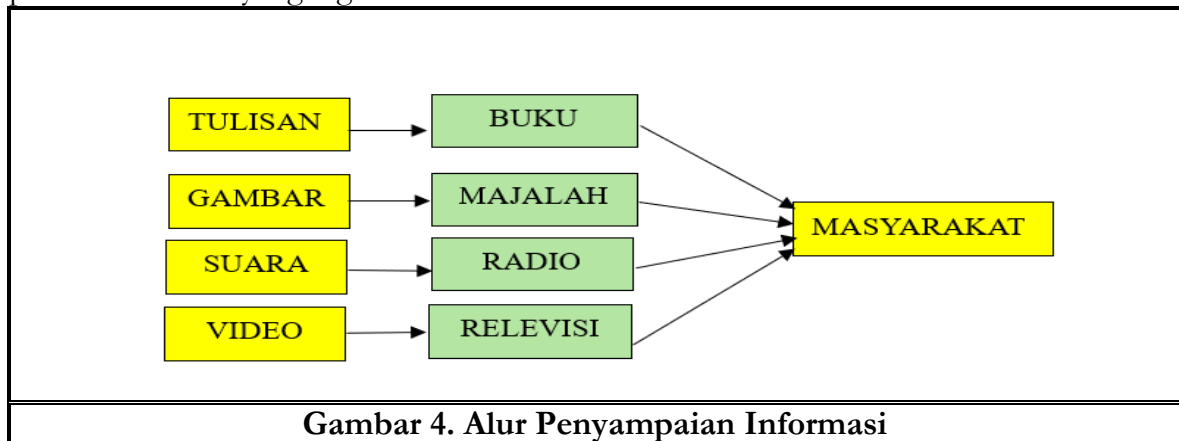


Gambar 1. Metode pelaksanaan kegiatan

⁴ Fitriana Utami Dewi, "Urgensi Komunikasi Cerdas Dalam Birokrasi Publik", *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1.01 (2011), 109–24.

1. Pentingnya Informasi Publik

Pesan memegang peranan yang sangat strategis dalam proses komunikasi. Padahal karena proses komunikasi itu sendiri merupakan kegiatan pengiriman pesan yang berupa simbol/symbol, film, gambar, suara, baik lisan maupun tulisan. Dengan kata lain, pesan yang disampaikan kepada komunikator atau khalayak berfungsi untuk memberikan informasi, pengetahuan, pemahaman, dan penjelasan yang dapat dipahami kepada penerima pesan. Penggunaan media tidak boleh diabaikan demi menyampaikan pesan secara efisien dan efektif. Penggunaan media juga tergantung pada jenis pesan yang disampaikan. Lihat gambar di bawah untuk informasi lebih lanjut tentang jenis pesan dan media yang digunakan.⁵



Gambar 4. Alur Penyampaian Informasi

Dalam proses pelayanan publik, pesan yang dimaksud adalah pemberitahuan atau informasi dan penjelasan terkait berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Misalnya berita dan informasi mengenai biaya layanan, persyaratan, prosedur, waktu yang diperlukan untuk layanan, dan lain-lainnya. Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan komponen standar pelayanan paling sedikit meliputi⁶:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
14. Evaluasi kinerja Pelaksana

⁵ Konsep Aplikasi, *Komunikasi Dan Pelayanan Publik*, Jurnal IPDN, 2015.

⁶ Hadiansyah, *Komunikasi pelayanan publik "Konsep Dan Aplikasi"*, (Yogyakarta : Gava media, 2015), 38.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (KBBI), mengartikan media sebagai sarana komunikasi seperti surat kabar, majalah, radio, televisi, film, poster, spanduk, dan lain-lain antara dua pihak, perantara, dan penghubung. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih sedemikian rupa sehingga penerima pesan memahami maksud pesan tersebut. Dari pengertian tersebut dapat kita pahami bahwa media adalah sarana penyampaian pesan dari media sumber ke media yang berperan sebagai penerima pesan. Sehingga pesan dapat dikirimkan secara langsung, pribadi, atau tidak langsung, seperti melalui media cetak atau elektronik. Media komunikasi mengacu pada semua sarana komunikasi yang digunakan untuk membuat, mereproduksi, mendistribusikan, menyebarkan dan mengirimkan informasi. Media komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Proses transmisi data di era digital sudah sangat maju. Teknologi komunikasi berkembang dan menjadi lebih dapat diandalkan, lebih akurat, sederhana, lebih murah, efisien dan efektif, menjadikannya sarana pengiriman atau transmisi informasi dan pesan yang paling diinginkan. Berbagi informasi lintas benua dan negara di seluruh dunia menjadi semakin mudah.⁷

Pada hakikatnya fungsi dasar pemerintah adalah pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah pusat, pemerintah daerah, pemerintah kecamatan, dan pemerintah Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang dapat memenuhi beragam kebutuhan masyarakat setempat/Kelurahan. Pelayanan yang diberikan terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan, dan pelayanan masyarakat/pemberdayaan. Pemberian pelayanan publik kepada setiap sektor masyarakat pada hakikatnya adalah penciptaan dan terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kelurahan, sebagai arah penyelenggaraan pemerintahan daerah dan tujuan nasional, sebagaimana tercantum jelas dalam pembukaan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Mewujudkan Masyarakat Adil dan Sejahtera.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan berkaitan erat dengan tiga fungsi utama pemerintah Kelurahan, karena ketiga fungsi tersebut mengikuti fungsi administrasi dasar yaitu “pelayanan.” Ada tiga jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan:

- a) Memberikan pelayanan kepada Masyarakat (*public services function*)
- b) Melakukan Pembangunan (*development function*)
- c) Menciptakan ketentraman, ketertiban dan keamanan Masyarakat (*protective function*).

Di dalam permasalahan yang dihadapi di desa leuwinanggung saat ini di antaranya adalah pelayanan terhadap masyarakat, yang lebih utamanya lagi dalam sistem penyampaian suatu program seringkali tidak tersampaikan secara keseluruhan, maka dari itu, ada beberapa hal yang mesti dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut, yaitu dengan cara memperbaiki sistem pelayanan dalam birokrasi.

⁷ Ardian Havidani, Titi Stiawati, and Ipah Ema Jumiaty, ‘Media Komunikasi Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Bidang Penataan Ruang DPUPR Kota Serang)’, *Jurnal Professional*, 9.2 (2022), 495–502.

2. Pembuatan Mading

Pembuatan majalah dinding merupakan suatu media untuk mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi tertulis. Mading Kelurahan telah berkembang menjadi sebuah media penting yang menjadi wadah kreativitas dan komunikasi masyarakat. Majalah dinding tidak hanya menyajikan informasi dan berita mengenai kegiatan Kelurahan saja, namun juga dapat dijadikan wahana ajang minat dan bakat masyarakat khususnya remaja. Selain itu, juga bisa menuangkan ide dan pemikiran dengan menuangkan teks dan gambar pada area Mading.⁸

Dari uraian kegiatan di atas, kami langsung terjun kelapangan untuk pembuatan mading, kegiatan ini dilaksanakan pada hari minggu 24 Februari 2024 sesuai izin dengan pemerintahan setempat. Dalam pembuatannya kami menggunakan triplek dan kayu, dengan ukuran yang cukup besar, karena nantinya mading akan dipasang ditempat Dimana setiap orang pasti akan menjangkaunya, supaya kemungkinan besarnya masyarakat dapat membaca informasi yang disampaikan.

Sebenarnya pembuatan mading sudah pernah dilakukan oleh mahasiswa lain yang ber KKN-T di Kelurahan tersebut, namun menurut warga setempat, hal itu sudah terjadi sangat lama, sehingga mading sudah rusak dan belum ada lagi yang melanjutkan program tersebut, sehingga kami mahasiswa KKN-T Institut Pembina Rohani Islam Jakarta (IPRIJA) melanjutkan program tersebut agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi.



Gambar 2. Proses Pembuatan Mading

⁸ Muhammad Farhan and others, "Peningkatan Fasilitas Desa Melalui Pembuatan dan Pemasangan Papan Nama Toga, Plang Aparatur Desa dan Mading Di Desa Sido Mukti", 1, 10–14.

3. Penyerahan dan Pemasangan Mading

Setelah sehari pembuatan mading Kelurahan, selanjutnya adalah penyerahan secara simbolis dan pemasangan. Dengan adanya pembuatan mading Kelurahan yang kami buat saat pelaksanaan KKN-T diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang ada di daerah sekitar Leuwinanggung, terutama di RW 005, dan yang lebih utama lagi program ini tidak selesai begitu saja apabila permasalahan lain yang terjadi selanjutnya dan pemerintah setempat dapat melanjutkan program yang dapat membantu dalam komunikasi dan pelayanan publik.

Memang dalam implementasinya program pembuatan mading ini mungkin tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan dalam pelayanan penyampaian informasi, tetapi setidaknya dapat mengurangi permasalahan yang terjadi. Karena hal ini membutuhkan waktu jangka yang cukup Panjang dalam membuktikan hasil dari experiment ini, tetapi sejauh ini, bahwa inilah yang dapat dilakukan dan secara tidak langsung ini pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki hasil yang cukup memuaskan.



Gambar 3. Penyerahan dan Pemasangan Mading

KESIMPULAN

Dari kegiatan yang telah dilaksanakan tentunya kami berharap dengan adanya kegiatan pengabdian Masyarakat di desa Leuwinanggung, dapat menjadi kemaslahatan bagi mahasiswa KKN-T, pemerintahan setempat dan masyarakat setempat, pembuatan mading ini adalah salah satu program yang harus dilaksanakan demi tercapainya informasi yang disampaikan oleh pemerintahan dan masyarakat setempat. Dan papan informasi/mading telah diterapkan dari sejak dahulu, bahkan selalu ada di mana suatu organisasi berdiri, maka mading adalah salah satu alternatif dalam penyampaian komunikasi birokrasi. Kegiatan KKN-T tentunya tidak akan berjalan dengan sempurna tanpa adanya dukungan dan bantuan dari masyarakat atau pemerintah setempat, kegiatan tersebut mendapatkan dukungan dari pihak pengurus RW 005 yang sudah memberikan fasilitas tempat dan bahan baku untuk pembuatan Mading. Tidak berhenti disitu, dukungan dari masyarakat setempat juga sangat berpengaruh sehingga, kegiatan KKN-T disambut dan didukung dengan baik. Pada umumnya kegiatan pembuatan Mading dan pelaksanaan KKN-T mendapatkan nilai dan pengaruh yang baik bagi pemerintah dan masyarakat setempat.

REFERENSI

- Aplikasi, Konsep, Komunikasi Dan Pelayanan Publik, Jurnal IPDN, 2015.
- Dewi, Fitriana Utami, 'Urgensi Komunikasi Cerdas Dalam Birokrasi Publik.', Jurnal Ilmu Komunikasi, 1.01, 2011.
- Farhan, Muhammad, Akhmad Fikri Rosyadi, Dini Rudini, Sri Mulyani, Syifa Inayati, Miftahur Rohmah, and others, 'Peningkatan Fasilitas Desa Melalui Pembuatan Dan Pemasangan Papan Nama Toga , Plang Aparatur Desa dan Mading di Desa Sido Mukti", 1.
- Nugraha, Aat Ruchiat, and Trie Damayanti, "Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik", *Interact*, 2.1, 2013.
- Dewi, Fitriana Utami, "Urgensi Komunikasi Cerdas Dalam Birokrasi Publik", *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1.01, 2011.
- Havidani, Ardian, Titi Stiawati, and Ipah Ema Jumiati, "Media Komunikasi Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Bidang Penataan Ruang DPUPR Kota Serang)", *Jurnal Professional*, 9.2, 2022.