



Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Adiarsa Barat Kecamatan Karawang Barat

Muhammad Rizki Rahmatullah¹, Dewi Noor Azijah², Rachmat Ramdani³

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

²Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

³Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 11 Mei 2026
Revised: 20 Mei 2026
Accepted: 30 Mei 2026

This study is entitled the role of government communication in improving the quality of public services in the Adiarsa Barat urban village office, Adiarsa Barat sub-district. This research uses Qualitative methods, qualitative methods of data search processes to understand social problems based on comprehensive research (holistic), formed by words, and obtained from natural situations. This research uses Laswell's communication theory: 1. communicator, 2. message, 3. media, 4. communicant, 5. feedback. Service is the quality of service provided by public agencies to the community. In carrying out its functions, the government apparatus of Adiarsa Barat urban Village is quite good in carrying out its duties in communicating and carrying out its duties, namely: Communicative, Responsive, fast and provide comfort and security. Communication of government in Adiarsa Barat urban Village is the process of exchanging information between the village government and the people of Adiarsa Barat. This communication involves delivering information related to government activities, public policies, social programs, and public services to the community. The purpose of village government communication is to ensure that the people of Adiarsa Barat receive clear and accurate information about matters related to the lives of the people of Adiarsa Barat.

Keywords: Public Service, Community, Communication, Quality

(*) Corresponding Author: 2110631180151@student.unsika.ac.id

How to Cite: Rahmatullah, M., Azijah, D., & Ramdani, R. (2026). THE ROLE OF GOVERNMENT COMMUNICATION IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE ADIARSA BARAT VILLAGE OFFICE, KARAWANG BARAT DISTRICT. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(6.A), 296-301. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/13235>.

PENDAHULUAN

Di dalam kehidupan sehari-hari kita sebagai masyarakat pada umumnya, sering kali berhubungan dengan apa yang namanya pelayanan publik yang mana kebutuhan pelayanan kita seharusnya dilayani dengan baik, namun terkadang pula kita kecewa dengan hal tersebut. Pelayanan publik sering kali hanya menjadi sebuah rutinitas kerja para pegawai yang seharusnya melayani dengan baik demi kepentingan semua unsur, golongan maupun komunitas masyarakat. Setiap masyarakat pasti mengharapkan pelayanan yang terbaik dari segala aspek yang berkaitan dengan kehidupan mereka, baik itu yang berkaitan dengan barang dan jasa maupun pelayanan administratif.

Seringkali kita mendengar atau membaca tentang topik Pelayanan Publik di media cetak maupun media sosial, termasuk di saat ini. Bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dan lembaga pemerintah Indonesia. Berkaitan dengan pelayanan yang baik tentunya tidak menjadi masalah besar bagi perusahaan atau organisasi tersebut. Namun, akan sangat bermasalah jika masyarakat umum mendapatkan pelayanan yang sangat buruk atau buruk. yang signifikan. Pada kesempatan ini, saya akan lebih berkonsentrasi pada jenis pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, yang selama ini sering menjadi perdebatan di kalangan masyarakat khususnya di kecamatan Adiarsa Barat.

Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Dalam pasal undang-undang di atas, sudah jelas bahwa warga negara harus mendapatkan pelayanan publik yang sesuai, baik dalam hal barang, jasa, atau pelayanan administratif lainnya. Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat berbeda dalam praktiknya. Kita sering mendengar orang tidak puas dengan pelayanan publik, seperti E-KTP, BPJS, dan penerimaan bantuan sosial.

Disini observasi peneliti telah melakukan langsung ke lapangan dan mengetahui langsung dari masyarakat tentang masalah pelayanan yang ada di kantor kelurahan Adiarsa Barat Kecamatan Karawang Barat. Sebagai contoh, bapak UG mengalami masalah dengan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Usaha yang belum selesai selama hampir 4 hari, menurutnya karena pernyataan itu tidak ditandatangani oleh lurah, dikarenakan lurah Adiarsa Barat melakukan dinas keluar kota. Kemudian pada pembagian BLT peneliti melihat adanya tindakan pungli yaitu adanya tindakan parkir liar, hal ini seharusnya tidak terjadi dimana kantor kelurahan merupakan tempat pelayanan masyarakat. Berdasarkan beberapa permasalahan pelayanan tersebut maka peneliti tertarik untuk mendalami masalah tersebut melalui penelitian yang berkaitan dengan peranan komunikasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kelurahan Adiarsa Barat Kecamatan Karawang Barat.

METODE

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian kualitatif, yang berarti bahwa penelitian memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang subjek penelitian untuk menjawab masalah. Setelah mendapatkan data, jenis penelitian ini kemudian dianalisis dan menghasilkan kesimpulan tentang penelitian dalam konteks dan kondisi tertentu. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2014:1).

Subjek dalam penelitian ini yaitu pegawai Kelurahan Adiarsa Barat. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik dan alat pengumpulan data berikut untuk mendapatkan data, fakta, dan informasi di lapangan :

1. Observasi, yaitu pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui dan mendapatkan informasi.
2. Wawancara, juga dikenal sebagai wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan masalah yang harus diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui lebih banyak dari responden yang lebih kecil.
3. Dokumentasi, semua bahan tertulis yang berkaitan dengan subjek penelitian, seperti foto, data, dll. Tujuan dari dokumentasi penggunaan ini adalah teknik untuk mendapatkan data secara jelas dan konkret tentang analisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Adiarsa Barat Kecamatan Karawang Barat yang jelas dan spesifik.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Adiarsa Timur Kecamatan Karawang Timur tepatnya pada bulan Mei 2025. Adapun alasan dasar peneliti melakukan penelitian disini adalah:

1. Kelurahan Adiarsa Barat mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelayanan kepada masyarakat Adiarsa Barat. Jika Pelayanan baik maka masyarakat akan merasa puas, begitupun sebaliknya.
2. Di Kelurahan Adiarsa Timur pegawainya sudah cukup baik dan perlu untuk diobservasi dan diwawancara sebaik apakah pelayanan yang mereka lakukan kepada masyarakat.
3. Lokasi Tempat Penelitian ini tidak jauh dari tempat tinggal peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Adarsa Barat

Kualitas dipergunakan dalam menilai atau menentukan seberapa baik suatu objek sesuai dengan persyaratan atau Spesifikasi. Jika persyaratan tersebut terpenuhi, artinya kualitas barang yang bersangkutan baik, sebaliknya jika tidak maka bisa dibilang buruk. Kualitas layanan bisa diidentifikasi dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-benar mereka terima atau akan terima dengan layanan yang benar-benar mereka harapkan (Wachjudin, 2021). Jika layanan yang diterima memenuhi harapan, kualitas layanan dinilai baik, bila layanan yang diperoleh melebihi harapan konsumen, kualitas layanan dinilai sangat baik dan bermutu. Sebaliknya bila pelayanan yang diperoleh lebih lemah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Kinerja Keandalan Mudah dalam penggunaan Estetika. Pelayanan publik di Kelurahan Adiarsa Barat penting untuk mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di kelurahan Adiarsa Barat, tentunya aparatur pemerintahan harus mengupayakan hal-hal baru atau inovasi terbaru untuk mendukung keberhasilan pemerintah. Dalam menjalankan fungsinya, aparatur pemerintah Kelurahan Adiarsa Barat sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya dalam berkomunikasi menjalankan tugasnya, yaitu:

1. Komunikatif

Komunikatif mengacu pada kemampuan dan sikap yang memungkinkan pegawai kantor kelurahan untuk berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

2. Responsif

Responsif dalam pelayanan kelurahan adalah kemampuan dan sikap kantor kelurahan untuk memberikan bantuan dan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

3. Cepat

Cepat dalam pelayanan ialah kemampuan kantor kelurahan untuk memberikan respons atau tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

4. Memberi kenyamanan dan kejelasan

Kenyamanan dan kejelasan mencakup kemampuan kantor kelurahan untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang memberikan rasa nyaman bagi masyarakat. Hal ini melibatkan aspek fisik, sosial dan lingkungan yang dapat mempengaruhi pengalaman masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu, kenyamanan juga mencakup kemampuan kantor kelurahan untuk memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat selama proses pelayanan.

Komunikasi Kantor Kelurahan Adiarsa Barat

Komunikasi pemerintah di Kelurahan Adiarsa Barat adalah proses pertukaran informasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat Adiarsa Barat. Komunikasi ini melibatkan penyampaian informasi terkait kegiatan pemerintahan, kebijakan publik, program sosial, dan layanan publik kepada masyarakat. Tujuan pemerintah kelurahan dari komunikasi adalah untuk memastikan bahwa masyarakat Adiarsa Barat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat di Kelurahan Adiarsa Barat ini.

Merujuk kepada proses komunikasi di dalam teori Laswell adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Adiarsa Barat :

1. *Who* (Siapa sumbernya)

Kelurahan Adiarsa Barat mempunyai 21 Rukun Warga (RW) dan 66 Rukun Tetangga (RT) setiap hari Selasa diadakan rapat Mingon. Rapat ini diadakan di Kecamatan Karawang Barat, setelah mendapatkan informasi dari Kecamatan, kemudian hari Rabu mengadakan rapat Mingon di kantor kelurahan. Kemudian informasi yang didapatkan akan diberitahu Kelurahan Adiarsa Barat ke masyarakat melalui Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW). Sumber berasal dari kecamatan Karawang Barat, kemudian pihak kelurahan memberikan informasi program sosial, layanan dan kebijakan kepada Rukun Tetangga dan Rukun Warga di Kelurahan Adiarsa Barat.

2. *Says what* (apa yang disampaikan)

Terdapat empat pesan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tingkat kelurahan. Pertama, Standar pelayanan yang jelas dapat menyampaikan pentingnya pelayanan publik yang berdasarkan standar pelayanan yang jelas. Kedua, Kejelasan prosedur dan persyaratan dapat disampaikan pentingnya kejelasan dalam prosedur dan persyaratan pelayanan publik. Ketiga, Kualitas kenyamanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari kelurahan. Keempat, Keamanan dan kepastian waktu dapat menekankan pentingnya keamanan dan kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. *In which channel* (melalui media apa)

Penyampaian Informasi mengenai program sosial, kebijakan publik dan layanan kepada masyarakat ini melalui RT dan RW langsung kepada masyarakat, juga melalui Grup whatsapp antar RT

4. *To whom* (siapa sasarannya)

Pesan ini disampaikan kepada seluruh masyarakat yang tinggal di kelurahan Adiarsa Barat Kecamatan Karawang Barat Kabupaten Karawang.

5. *With what effect* (apa pengaruhnya)

Dampaknya sangat besar ke masyarakat. Dikarenakan informasi ini sangat penting agar diketahui masyarakat. Supaya tidak sulit dalam mengurus pelayanan yang mereka inginkan di Kelurahan. Jadi masyarakat tidak dua kali atau membuang-buang waktu ketika ingin mengurus suatu kepentingan di kantor kelurahan.

KESIMPULAN

Pemerintah adalah pelayan publik yang memiliki sejumlah kewenangan dan kekuasaan serta tugas dan kewajiban dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat dan pemberian pelayanan publik tersebut akan dilaksanakan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam menjalankan fungsi dan komunikasi pelayanan, aparatur pemerintah. Merujuk kepada proses komunikasi di dalam teori laswell adalah meningkatkankualitas pelayanan publik di kantor kelurahan adiarsa barat :

1. *who* (siapa sumbernya) Sumber berasal dari kecamatan Karawang Barat, kemudian pihak kelurahan memberikan informasi program sosial, layanan dan kebijakan kepada RT dan RW di kelurahan Adiarsa Barat.
2. *Says what* (apa yang disampaikan) Terdapat empat pesan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik padatingkat kelurahan. Pertama, Standar pelayanan yang jelas dapat menyampaikan pentingnya pelayanan publik yang berdasarkan standar pelayanan yang jelas. Kedua, Kejelasan prosedur dan persyaratan dapat disampaikan pentingnya kejelasan dalam prosedur dan persyaratan pelayanan publik. Ketiga, Kualitas kenyamanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari kelurahan. Keempat, Keamanan dan kepastian waktu dapat menekankan pentingnya keamanan dan kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. *In which channel* (melalui media apa) Penyampaian Informasi mengenai program sosial, kebijakan publik dan layanan kepada masyarakat ini melalui RT dan RW langsung kepada masyarakat, juga melalui Grup whatsapp antar RT.
4. *To whom* (siapa sasarannya) Pesan ini disampaikan kepada seluruh masyarakat yang tinggal di kelurahan Adiarsa Barat Kecamatan Karawang Barat Kabupaten Karawang.
5. *With what effect* (apa pengaruhnya) Dampaknya sangat besar ke masyarakat. Dikarenakan informasi ini sangat penting agar diketahui masyarakat. Supaya tidak sulit dalam mengurus pelayanan yang mereka inginkan di Kelurahan. Kelurahan Adiarsa Barat sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya yaitu melayani masyarakat, kinerja pegawai sudah baik dalam hal ketanggapan kepada masyarakat, keramahan, dan ketepatan waktu. Tetapi, ada satu masalah kecil

yangseharusnya tidak terjnadi yaitu pungutan parkir di lingkungan Kelurahan kepada penerima BLT.

REFERENSI

Budi, R. (2019). Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Stimulasi edisi 4.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D. Bandung: Alfabeta.

Riduwan. (2014). Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3). Bandung: Alfabeta.

Koapaha, A. Warouw, D. Rembang, M. (2016). PERANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (STUDI PADA PEMERINTAH KELURAHAN BENGKOL KECAMATAN MAPANGET). Jurnal Pemerintahan. Komunikasi Siti

Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. JIPSIJurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.