**Komunikasi Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah**

***(Studi Deskriptif Kualitatif Pelayanan Frontliner dalam Meningkatkan Public Engagement di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul D.I. Yogyakarta 2022 )***

**Rio Ananto**

**(rioefrata66@gmail.com)**

**Abstrak**

Pemerintah Kalurahan memberikan pelayanan kepada masyrakatnya agar membangun masyarakat yang mandiri. dengan adanya gagasan ide, dan inovasi dalam pelayanan, diharapkan masyarakat mendapati pelayanan yang prima. Penelitian dengan metode kualitatif mampu mendapatkan jawaban terkait adanya komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan pada sebuah pelayanan di Instansi Pemerintah memberikan keterlibatan masyarakat dalam membangun lingkungannya. Peneliti mengumpulkan data dengan cara wawancara mendalam (*in depth interview*) kepada beberapa narasumber agar memberikan jawaban yang berkualitas. Dalam hal ini Kalurahan Terong selain menjalankan tugasnya sebagai Pemerintah memberikan pelayanan kepada publik seperti *Public information,Public Education, Publc Persuasion,* dan *Public Entertainment.* Sehingga hal ini memunculkan insiatif masyarakat yang ingin terlibat berbagai kegiatan atau perpanjangan tangan pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai Pemerintah Kalurahan. Keterlibatan Publik (*Public Engagement*) diukur dari Tingkat Kepercayaan(*Trust*), Tanggung Jawab (*Respect*), dan Tindakan (*Act*). Sehingga minat dan antusias masyarakat merupakan gambaran dari sebuah loyalitas masyarakat yang diberikan kepada Pemerintah setempat.

**Kata kunci** : *Kualitatif, Komunikasi, Frontliner, Kalurahan, Pelayanan Publik, Public Engagement.*

*ABSTRACT*

*Kalurahan Terong government provides services to its people in order to build an independent society. With the existence of ideas and innovation in service, it is hoped that the community will get excellent service. Research with qualitative methods is able to get answers related to the existence of communication used in the service process at government agencies providing community involvement in building their environment. The researcher collected data by means of in-depth interviews with several informants in order to provide quality answers. In this case, the Kalurahan Terong, besides carrying out its duties as the government, provides services to the public, such as public information, public education, public persuasion, and public entertainment. As a result, people who want to be involved in various activities or as an extension of the government in carrying out their duties as the village government take the initiative. Public engagement (public engagement) is measured by the level of trust (trust), responsibility (respect), and action (action). As a result, the community's interest and enthusiasm are a picture of community loyalty to the local government.*

***Keywords*** *: Qualitative, Communication, Frontliner, Kalurahan, Public Service, Public Engagement.*

**Pendahuluan**

Instansi Pemerintahan mempunyai komitmen dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, pada hal memberikan pelayanan kepada warga secara efektif, transparan, serta efisien, sehingga hal ini sebagai sebuah nilai pencapaian yang dihasilkan dari masyarakat terhadap tata kelola Pemerintahan yang baik dilihat dari Pelayanan suatu instansi pemerintahan tersebut. Dilihat dari sebuah kinerja suatu pemerintahan setempat dalam melayani urusan birokrasi yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Pelayanan yang baik juga bisa menarik rasa kepercayaan dari masyarakatnya, namun sebaliknya apabila pelayanan yang kurang baik akan memberikan dampak negatif terhadap kepercayaan masyarakatnya, sehingga ini menjadi sebuah factor penyebab rusaknya gambaran pelayanan di sebuah instansi Pemerintahan, sebaliknya jika pelayanan diberikan sesuai dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan, maka dampak positif terhadap suatu pelayanan masyarakat didapatkan Instansi Pemerintahan di mata masyarakatnya.

Penelitian ini merujuk pada sebuah tatanan pelayanan pada sebuah instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan public memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat. Pencapaian yang didapat dari pelayanan menjadi faktor baik buruknya sebuah instansi, sehingga penelitian ini mengharapkan kinerja yang baik bagi seorang *frontliner* pada instansi pemerintah.

Keberhasilan proses pelaksanaan pelayanan publik tidak lepas dari faktor komunikasinya, dengan ini komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanannya. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik adalah sebuah tantangan bagi sebuah penyelenggara pelayanan public tersebut, termasuk Kalurahan Terong. Maka tidak heran jika dalam setiap slogan suatu instansi pemerintah daerah terdapat isu-isu peningkatan kualitas pelayanan publiknya. Komunkasi sebagai peran penting dalam memberikan dan menggambarkan kualitas suatu pelayanan dan kualitas suatu instansi masyarakat, yang mana lagi komunikasi yang disampaikan harus jelas dan sesuai dengan permintaan masyarakat.

**Tujuan Penelitian**

* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan komunikasi yang sistematis tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara khusus, membangun *Public Engagement* ditengah masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang dinaungi oleh Instansi Pemerintah Daerah Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, D.I. Yogyakarta.

**Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan Kualitatif deskriptif, Jenis metode dalam penelitian ini memanfaatkan data yang diperoleh di lapangan dan dijabarkan secara deskriptif. Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu cara ilmiah yang dilakukan dalam mendapatkan data di lapangan dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara garis besar, cara ilmiah adalah sebuah kegiatan penelitian yang didasari oleh sebuah ciri khas keilmuan, yaitu Rasional, Empiris, dan Sitematis. Rasional berarti sebuah kegiatan peneilitan yang dilakukan dengan cara yang masuk akal dan mudah dimengerti sehingga terjangkau oleh penalaran manusia.

**Landasan Teori**

1. **Komunikasi**

Menurut Lasswell (Firdaus J. Kunoli & Achmad Herman 2013) berpendapat bahwa komunikasi memiliki tiga fungsi, Yang *pertama* adalah fungsi pengawasan lingkungan, yang mana fungsi ini mengingatkan kepada anggota-anggota masyarakat akan sebuah bahaya dan peluang dalam lingkungan. Yang *kedua* adalah fungsi korelasi, hubungan yang saling berinteraksi dalam lingkungan yang didapatkan dari kumpulan-kumpulan informasi yang tersebar. Yang *ketiga*  adalah fungsi transmisi komunikasi, yang mana komunikasi melalui alur atau proses yang terjadi sehingga penyampaian pesan atau informasi yang ingin disampaikan dapat berjalan sesuai keinginan komunikator, atau mendapat umpan balik (*feedback*) dari komunikan.

Komunikasi dibutuhkan sebuah strategi atau rancangan dalam prosesnya, sehingga hal ini bertujuan melakukan komunikasi satu orang dengan orang lain (individu lain) menjadi lebih tertata dan tersistematis.

1. **Pelayanan Publik**

Peranan Komunikator dalam pelayanan publik adalah sebagai orang yang mempengaruhi, didalam bahasa psikologi-komunikasi adalah “Persuasi.” Sehingga Peranan tersebut dapat diukur dari keefektifan proses komunikasi yang tidak hanya ditentukan dari kemampuan berkomunikasi, namun juga diukur dari si Komunikator.

Menurut Effendy (2011) menyatakan bahwa fungsi dan tujuan komunikasi dalam Pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. *Public Information*

*Public Information* adalah pelayanan publik dengan memberikan informasi kepada masyrakat, karena perilaku informasi meruapakan sebuah alamiah masyarakat, dengan cara menerima informasi yang benar, maka masyarakat akan merasa aman dan tentram. Sehingga diharapkan dalam penyampaian pesan kepada masyarakat secara tepat dan akurat.

1. *Public Education*

*Public Education* adalah pelayanan masyarakat atau public yang mendidik masyarakat dalam memberikan sebuah informasi baik dalam kegiatan pemerintahan maupun diluar pemerintahan, sehingga kegiatan komunikasi pada masyarakat tetap terjaga dan lebih berkembang.

1. *Public Persuassion*

*Public Persuasion* adalah pelayanan publik yang mempengaruhi masyarakatnya. Dalam artian kegiatan komunikasi yang memberikan informasi pada masyarakat yang dapat mempengaruhi sikap maupun perilaku masyarakatnya.

1. *Public Entertainment*

*Public Entertainment* adalah pelayanan public yang memberikan hiburan kepada masyarakat, sehingga diharapkan masyarakat selain menerima rasa aman juga mendapatkan hiburan.

1. ***Public Engagement***

Public Engagement (Keterlibatan Publik) mengacu pada sebuah cara dimana jalur dari aktivitas dan manfaat komunikasi yang dibagikan kepada masyarakat umum., sehingga keterlibatan yang terbentuk tercipta dari sebuah proses komunikasi dua arah yang melibatkan interaksi dengan tujuan menghasilkan kesepakatan bersama.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu suatu instansi pemerintahan ingin mendapatkan *feedback* yang sesuai, dalam artian *public engagement* pada penelitian ini adalah berupa keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pemerintahan, baik dalam artian membangun hubungan yang baik antara pemerintah setempat dengan masyarakatnya.

Adapun dimensi *Public Engagement* pada penelitian ini :

*Trust*

Sense memiliki arti nalar, sehingga dapat diartikan sebuah dimensi Public Engagement dapat dirasakan oleh masyarakat atau public melalui kelima panca indera.

*Respect*

Respect adalah tanggung jawab, dalam dimensi Public Engagement respect adalah sebuah rasa tanggung jawab dalam menjaga dan mempertahankan perilaku sosial yang positif kepada suatu organisasi atau instansi.

*Act*

*Act* adalah tindakan, dalam dimensi *Public Engagement* tindakkan yang dilakukan oleh public merupakan sebuah gambaran loyalitas dari masyrakat terhadap perusahaan atau instansi.

**Hasil dan Pembahasan**

**Hasil penelitian**

Komunikasi pelayanan merupakan bagian dari sebuah strategi komunikasi yang diterapkan pada sebuah instansi Pemerintah. Dalam artian komunikasi pada sebuah pelayanan memiliki Langkah-langkah dan proses guna mempermudah sebuah alur pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Kalurahan Terong menjalankan tugas-tugasnya membutuhkan komunikasi dalam prosesnya, sehingga masyarakat yang datang dan ingin mengurus urusan administrasi kependudukan mendapatkan pelayanan yang baik sebagai Pemerintahan yang melayani masyarakat.

### Frontliner Kalurahan Terong

Menjadi seorang frontliner Kalurahan Terong tentu harus melewati proses seleksi yang diadakan oleh Kalurahan Terong, hal ini bertujuan mendapatkan SDM yang terampil, berkompeten, dan memiliki jiwa yang siap untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Sehingga bagi seseorang yang ingin menjadi Frontliner di Kalurahan Terong harus melalui tahapan tersebut

### Komunikasi di Kalurahan Terong

Komunikasi di Kalurahan Terong adalah proses yang terjadi antara pihak masyarakat dan para pelayanannya. Sehingga dalam hal ini komunikator akan melakukan berbagai macam cara agar pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan dengan baik, dan juga penerima pesan akan memberikan pelayanan yang dibutuhkan agar memberikan kesan yang baik bagi komunikator. Terlebih lagi seorang frontliner, harus memiliki komunikasi yang baik untuk membuat masyarakat menjadi lebih nyaman.

### Pelayanan Publik

Sebagai instansi pemerintah suatu daerah, Kalurahan Terong memiliki fungsi sebagai Pelayanan Publik, yang mana Pelayanan Publik tersebut menjadi pembahasan yang penting bagi penelitian ini. Sebagaimana mestinya, sebuah instansi Pemerintah, menjadi pelayan masyarakat adalah hal yang mendasari Kalurahan Terong memberikan pelayanan.

Hal ini diungkapkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah 2017. “Pemerintah melakukan pendekatan kepada masyarakat sebagaimana mestinya, pendekatan tersebut akan mampu menciptakan kualitas dan citra dari sebuah instansi.

Pada Kalurahan Terong pendekatan kepada masyarakat dengan cara menjadi Pelayan Publik atau Pelayan Masyarakat, yang mana tugasnya sudah tercantum pada Perda Nomor 2 Tahun 2020 tentang “Penetapan Kalurahan, Lurah dan Perangkat Desa yang bertugas memberikan Pelayanan kepada masyarakat yang bertinggal di wilayah administrasinya.”

Pelayanan Publik pada Kalurahan Terong dibagi menjadi 4(empat) fungsi :

#### **Public Information**

Peran Kalurahan Terong dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara menyeluruh dan mencapai sasaran masyarakat, hal ini memberikan kesempatan kepada Kalurahan Terong menggunakan media online seperti website, media sosial, dan aplikasi whatsapp.

Pemanfaatan media tersebut memberikan kemudahan bagi Kalurahan Terong dalam menyampaikan pesan. Selain menggunakan media online, adapun ibu-ibu kader (relawan dari masyarakat) yang ikut serta membantu pemerintah setempat dalam penyampaian pesan. Hal ini merupakan temuan yang baru bagi peneliti, dikarenakan adanya pihak terkait dalam membantu instansi.

#### **Public Education**

Kalurahan Terong memberikan informasi yang bersifat edukatif dalam bentuk kegiatan yang diikuti oleh masyarakat-masyarakat yang berada di wilayah Kalurahan Terong. Dalam artian pelayanan Public Education diberikan melalui pelatihan – pelatihan dan pembekalan yang diadakan di Kalurahan Terong. Adapun informasi bersifat edukasi yang diberikan Kalurahan Terong dalam bentuk postingan di sosial media instagram berupa edukasi tentang Pembaruan Data Kartu Keluraga yang harus melampirkan keterangan yang dibutuhkan dalam pembuatan Kartu Keluarga tersebut.

Dari pernyataan diatas, Public Education yang diterapkan sebagai fungsi dari Kalurahan Terong, memberikan pemahaman kepada masyarakat agar mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam berkehidupan masyarakat.

#### **Public Persuassion**

Fungsi ini diterapkan kepada masyarakat agar mematuhi peraturan – peraturan yang diberlakukan oleh Kalurahan Terong kepada masyarakatnya dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan kesejahteraan antar warga. Selain dari pada itu warga respon warga untuk menaati peraturan tersebut cukup baik dan mau mengikuti peraturan yang diterapkan. Penyebaran informasi ini disebarkan melalui beberapa cara, baik itu berupa pesan siaran di whatsapp, banner atau spanduk yang dipasang, ataupun selebaran dan melalui perwakilan masyarakat yang ditunjuk oleh Kalurahan Terong.

Pada temuan dalam fungsi ini. masyarakat mengikuti peraturan yang diberlakukan oleh Kalurahan Terong demi mencegah hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Dalam peraturan tersebut, masyarakat yang telah ditaati, masyarakat dengan sadar bahwa peraturan yang dibuat akan memberikan dampak yang baik juga. Sehingga hal ini dapat memberikan kepercayaan masyarakat bahwa Kalurahan Terong memberikan peraturan bukan untuk kepentingan masyarakat tertentu melainkan seluruh masyarakat yang berada di daerah otonomi Kalurahan Terong.

#### **Public Entertaint**

Kegiatan yang bersifat *Entertaint* atau menghibur dilakukan oleh Kalurahan Terong berupa kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan dan ditujukan kepada masyarakat, sehingga kegiatan tersebut bersifat umum.

Kegiatan- kegiatan public entertaint atau hiburan adalah kegiatan yang dilakukan oleh kalurahan terong, terdapat 2 (dua) jenis kategori:

1. Kegiatan entertaint dari Kalurahan Terong untuk masyarakat

Kegiatan ini merupakan suatu unsur gambaran pendekatan dari pemerintah kepada masyarakatnya. Kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan berupa kegiatan yang bersifat kegiatan kerohanian islam, dalam artian kegiatan tersebut berupa acara keagamaan yang diselenggarakan oleh pihak Kalurahan Terong kepada masyarakatnya dalam memperingati Hari Besar Islam. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat Kalurahan Terong memeluk Agama Islam.

Gambar diatas adalah sebuah kegiatan yang diadakan oleh Kalurahan Terong dalam memperingati hari-hari besar keagamaan Islam. Dengan diadakannya pengajian bersama dengan masyarakat yang diadakan di Pendopo Kalurahan Terong. Hal ini adalah sebuah gambaran dari pelayanan publik dengan fungsi entertaint.

1. Kegiatan entertaint dari masyarakat untuk masyarakat

Kegiatan ini adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak padukuhan di wilayah Kalurahan Terong, nama kegiatan tersebut adalah kegiatan Merti Dusun, yang mana artinya adalah “Syukuran Dusun” kegiatan tersebut diselenggarakan oleh padukuhan-padukuhan yang berada di Kalurahan Terong sebagai bentuk ucapan terimakasih kepada Allah .S.W.T atas hasil pertanian yang didapatkan di padukuhan tersebut.



Pada Gambar di atas, adalah kegiatan yang diselenggarakan dari salah satu padukuhan yang berada di Kalurahan Terong, kegiatan tersebut diselenggarakan oleh pihak Padukuhan, kegiatan ini bersifat kegiatan doa bersama yang dipanjatkan kepada sang pencipta atas hasil tani yang memuaskan.

### 4.\_Public Engagement

Menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan dari sebuah instansi atau peruasahaan. Hal ini dilakukan dikarenakan gambaran dari Pemerintah yang harmonis kepada masyarakat diukur dari masyaraka yang loyal kepada instansi terkait. Sehingga hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat akan mempercayai instansi tersebut sebagai pelayan publik.

Kalurahan Terong selalu memberikan yang terbaik kepada masyarakatnya untuk menciptakan public engagement dengan masyarakatnya, dalam artian semakin banyak masyarakat yang terlibat dalam sebuah kegiatan kepemerintahan tanpa adanya paksaan, maka semakin bagus pula engagement yang diberikan oleh masyarakat.

*Public Engagement* adalah keterlibatan masyarakat dengan Kalurahan Terong, yang mana keterlibatan tersebut menjadi gambaran loyalitas masyarakat kepada Pemerintah dalam berkehidupan bermasyarakat.

Hal ini memberikan peneliti bahwa tolak ukur loyalitas masyarakat diukur dalam 3 aspek Yaitu Kepercayaan/*Trust*, Tanggung Jawab/*Respect*, Tindakan/*Act*.

#### **Trust**

Selama penelitian masyarakat menanamkan rasa kepercayaan kepada Pemerintah Kalurahan Terong sebagai pelayanan masyarakat. Dengan fasilitas dan pelayanan yang mamadai, masyarakat menanamkan rasa kepercayaan tersebut dengan sendirinya. Hal ini terjadi karena masyarakat yang telah diberikan pengalaman dari Kalurahan Terong selain dari segi tugas kewajiban Pemerintah,

Rasa kepercayaan tersebut muncul dari kepuasan masyarakat, karenda dengan adanya komunikasi yang terjalin selama proses pelayanan. Sehingga dalam hal ini komunikasi yang mudah dipahami antara masyarakat dengan frontliner dalam memberikan pelayanan mampu memberikan pengalaman yang berkesan bagi masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi dan birokrasi di Kalurahan Terong.

#### **Respect**

Tanggung jawab yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi Kalurahan Terong adalah dengan terlibat aktif dalam kegiatan-kegiatan lingkungan dalam membangun masyarakat yang sejahtera. Dalam artian masyarakat menanamkan rasa tanggung jawab mereka dengan cara menjaga amanah yang telah diberikan dari Kalurahan Terong sebagai masyarakat yang berkontribusi dalam berkehidupan bermasyarakat.

Pada gambar di atas, adalah kumpulan para ibu-ibu kader di Kalurahan Terong dalam agenda rapat kordinasi untuk kegiatan yang akan diadakan di Kalurahan Terong. Ibu-ibu kader tersebut adalah sekumpulan masyarakat yang ingin terlibat dalam sebuah kegiatan Pemerintahan tanpa adanya dorongan atau paksaan. Para kader tersebut bertugas sebagai Perpanjgan tangan Pemerintah Kalurahan Terong dalam menjalankan tugasnya. Dalam artian para ibu-ibu kader ini mencerminkan rasa tanggung jawab sebagai masyarakat yang ingin membantu pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya.

#### **Act**

Tindakan yang melibatkan masyarakat, menurut peneliti didalam masyarakat Kalurahan Terong, Keterlibatan masyarakat dapat terjadi karena bentuk dari kedua pembahasan sebelumnya. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat digambarkan menjadi titik engage dari masyarakat. Yang mana hal ini ditemui dari keterlibatan masyarakat yang ingin terlibat dalam suatu agenda pemerintah dalam membangun masyarakat dan sekitarnya.

Dari temuan data diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang terlibat dalam kegiatan pemerintahan Kalurahan Terong adalah gambaran dari loyalitas masyarakat. Sehingga pihak Kalurahan Terong sudah merasa engage dengan masyarakat Ketika kepuasan masyarakat terpenuhi dan terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang sudah dibahas sebelumnya.

Setelah tercapainya kepuasan masyarakat, maka muncul perubahan dari sikap maupun perilaku dari masyarakat yang mana masyarakat memberikan waktu dan tenaga mereka sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam melayani masyarakat atau individu yang lain.

## Pembahasan

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, menyelenggarakan pembangunan, dan mengurus masyarakatnya. Komunikasi sendiri harus tepat dan sesuai tujuan agar proses yang terjadi pada media yang digunakan. Seperti yang terjadi di Kalurahan Terong, komunikasi yang terjadi dari masyarakat kepada pelayanan Kalurahan Terong yang terjadi di Ruang Pelayanan, komunikasi tersebut harus tepat, sehingga proses untuk menuju hasil yang dibutuhkan oleh komunikator tepat waktu.

### Frontliner Kalurahan Terong

Frontliner pada Kalurahan Terong adalah seseorang yang dipilih dari hasil seleksi yang diadakan oleh pihak pemerintah dengan masyarakat Kalurahan Terong, dalam upaya mendapatkan SDM yang baik dan mumpuni dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Dalam menempatkan diri sebagai posisi terdepan di Kalurahan Terong.

Tugas sebagai frontliner sebagai orang yang menghadapi masyarakat, memiliki sikap dasar komunikasi yang baik sehingga pelayanan yang diberikan efektif kepada masyarakat. Karena komunikasi seperti ini memberikan proses yang menghasilkan pengalaman yang diterima oleh masyarakat. Dan pengalaman masyarakat adalah gambaran dari hasil atau dampak dari pelayanan yang diberikan Kalurahan Terong dalam pengurusan administrasi maupun birokrasi masyarakatnya.

Kepuasan masyarakat merupakan kunci utama dalam membangun keterlibatan masyarakat, sehingga masyarakat yang merasakan puasnya telah dilayani oleh Kalurahan Terong dalam berkehidupan masyarakat.

### Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yang diberikan Kalurahan Terong mencakup beberapa fungsi, baik itu dari segi informasi, edukasi, persuasi, dan hiburan. Adapun dalam pembahasan ini fungsi-fungsi tersebut dijalankan secara maksimal dan diterapkan kepada masyarakat, hal ini berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam konteks berkehidupan sebagai warga di Kalurahan Terong.

#### **Public Information**

Fungsi ini merupakan pelayanan public yang memenuhi kebutuhan informasi kepada masyarakat, dalam artian informasi – informasi yang disampaikan oleh Kalurahan Terong diharapkan sampai kepada masyarakat. Dalam penyampaian informasi secara luas, Kalurahan Terong dibantu oleh para pihak-pihak yang telah dibentuk oleh Kalurahan Terong menjadi perwakilan masyarakat sebagai organisasi masyarakat, seperti Pamong, Ibu-ibu Kader, RT, dan Dukuh.

#### **Public Education**

Fungsi ini memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai mana informasi yang disampaikan kepada masyarakat berisikan sesuatu yang mendidik masyarakat. Dalam artian informasi tersebut berguna untuk menjadikan masyarakat lebih baik, lebih maju, dan lebih berkembang. Kegiatan Pelayanan Publik Kalurahan Terong dalam mendidik masyarakat bertujuan untuk menambah ilmu masyarakat.

#### **Public Persuassion**

Fungsi ini diterapkan agar mempengaruhi masyrakat. Kegiatan yang bersifat persuasi selain dalam bentuk informasi saja, fungsi ini menjadi sarana dalam mempengaruhi antara masyarakat dengan warga yang lainnya, menuju sebuah perubahan sikap dan perilak yang diharapkan oleh Kalurahan Terong. Hal ini juga mempengaruhi masyarakat dalam mendukung suatu kegiatan yang bersifat pencegahan, peraturan, maupun larangan. Perilaku masyarakat yang terpengaruh informasi ini selain merasa aman juga meningkatkan rasa insiatif kepada masyarakat dalam menjaga kesejahteraan bersama.

#### **Public Entertaint**

Fungsi pelayanan *public entertaint* merupakan fugsi yang dijalankan oleh pihak Kalurahan Terong yang melibatkan masyarakatnya. Kegiatan-kegiatan tersebut ditujukan kepada masyarakat juga dalam artian kegiatan dari fungsi ini adalah sebuah bentuk kedekatan pemerintah dengan masyarakatnya. Kalurahan Terong dalam menjalankan tugasnya tidak hanya berfokus kepada pembangunan desa secara infrastruktur, melainan juga membangun masyarakat menjadi masyarakat yang mandiri dan Makmur, selain daripada kebutuhan informasi yang terpenuhi fungsi ini diterapkan agar masyarakat Kalurahan Terong mendapatkan fasilitas dari Pemerintah untuk mengadakan hajatan atau acara tersebut.

### Public Engagement

Public engagement pada pembahasan ini adalah penjelasan bagaimana hasil dari sebuah pelayanan yang di lakukan sebuah Instansi Pemerintah. Yang mana masyarkat yang dinilai sudah cukup engage atau terlibat dalam kegiatan pemerintahan adalah sebuah gambaran loyalitas dari masyarakat kepada pemerintahnya.

Adapun dalam dimensinya *Public Engagement* yang terjadi :

### *1. Trust*

Masyarakat menanamkan rasa kepercayaan mereka kepada instansi tersebut sebagai Pemerintah agar menjadi pemerintah yang baik dalam menjalankan tugasnya, memberikan perlindungan, mendidik masyarakatnya.

*2. Respect*

Masyarakat yang menanamkan rasa tanggung jawab akan membangun sikap inisiatif (kesadaran diri) yang tinggi dalam menjaga lingkungannya. Semakin besar tanggung jawab yang diberikan maka semakin besar pula pengaruhnya kepada masyarakat

*3. Act*

Tindakan yang dilakukan masyarakat sebagai gambaran loyalitas kepada Kalurahan Terong adalah dengan terlibat dalam beberapa kegiatan yang bersifat informatif dan edukatif.

**Kesimpulan dan Saran**

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Kalurahan Terong, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kalurahan Terong memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak pemerintah. Sehingga minat dan antusias masyarakat dalam Public Engagement yang diukur dengan tingkat kepercayaan, rasa tanggung jawab, dan tindakan yang dilakukan masyarakat merupakan sebuah gambaran dari sebuah loyalitas masyarakat kepada instansi terkait.

## 2.Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil kesimpulan penelitian sebagai berikut :

Peneliti menyarankan Kalurahan Terong dalam memaksimalkan penerapan pelayanan Online yang diberikan kepada masyarakat, hal ini akan lebih efektif jika target masyarakatnya adalah para kaula muda yang sudah terbiasa dengan gadget.

**Daftar Pustaka**

Desimone, R.L., Werner, J.M., & Harris, D.M (1998) Human Resource Management. Fort Worth : Utama Hardiyansyah, Cetakan I 2015, Komunikasi Pelayan Publik Konsep dan Aplikasi,(Yogyakarta, GAVA MEDIA)

Effendy, O. U. (2007). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Bandung:Rosdakarya.

Hardiyansyah, Komunikasi Pelayan Publik Konsep dan Aplikasi, 2015 (Yogyakarta, GAVA MEDIA)

Jelen-Sanchez, Alenka. (2017). “Engagement in public relations discipline: Themes, theoretical perspectives and methodological approaches”. Journal of Public Relations Research, 26(5), 384–398.

Mulyana Deddy, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2012

Samapara dalam Hardiyansyah (2011:35). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media