

ETIKA KOMUNIKASI APARATUR PEMERINTAHAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA CIBADUNG KECAMATAN GUNUNG SINDUR KABUPATEN BOGOR

¹⁾ Annie Rufeidah, ²⁾ Rahmayanti, ³⁾ Unik Desthiani

Universitas Pamulang

dosen01940@unpam.ac.id, dosen02125@unpam.ac.id dan dosen02131@unpam.ac.id

ABSTRACT

In general, in association or daily activities, ethics and communication are things that must be considered, this is because both are the basis for a person's behavior with other people in his environment. The definition of ethics itself is a behavior as a standard that regulates association in social groups, while communication is the process of conveying information both orally and in writing or pictures between two or more people to achieve a common goal. Communication ethics can be said as a principle that regulates relationships in interacting between humans, including norms, values or measures of behavior in communication activities in a society. Ethics of communication is needed in every human activity that has the goal of being able to convey information quickly, precisely and accurately as well as being able to build good relationships, as a form of courtesy in behaving, and being part of mutual respect or respect for others. Communication ethics has an important role in everyday life where the message conveyed will be easily received by others and can generate positive feedback. Communication ethics also plays a role in public services so that information can be conveyed and received properly to all levels of society. This explanation encouraged Pamulang University lecturers to hold community service activities (PKM) with the title "Ethics of Communication of Government Apparatuses to the Community in Cibadung Village, Gunungsindur District, Bogor Regency". The purpose of this PKM is to provide an understanding of the roles, benefits, and objectives of communication ethics for the smoothness and success of government apparatus in conveying information to the public.

Keywords: *ethics, communication, government apparatus*

ABSTRAK

Pada umumnya dalam pergaulan ataupun aktivitas sehari-hari, etika maupun komunikasi menjadi hal yang harus diperhatikan, hal ini dikarenakan keduanya menjadi dasar seseorang berperilaku dengan orang lain dalam lingkungannya. Pengertian etika itu sendiri yaitu suatu tingkah laku sebagai standar yang mengatur pergaulan dalam kelompok sosial, sedangkan komunikasi merupakan proses penyampaian informasi baik secara lisan maupun tulisan ataupun gambar antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Etika komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu prinsip yang mengatur hubungan dalam berinteraksi antar manusia, termasuk didalamnya norma, nilai atau ukuran tingkah laku dalam kegiatan komunikasi di suatu masyarakat. Etika komunikasi sangat diperlukan dalam setiap aktivitas manusia yang memiliki tujuan untuk dapat menyampaikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat serta dapat membangun relasi yang baik, sebagai bentuk sopan santun dalam berperilaku, dan menjadi bagian dari rasa saling menghormati atau menghargai orang lain. Etika komunikasi memiliki peranan penting dalam kehidupan sehari-hari dimana pesan yang disampaikan akan mudah diterima oleh orang lain dan dapat menghasilkan feedback yang positif. Etika komunikasi juga berperan dalam pelayanan publik agar informasi dapat tersampaikan dan diterima dengan baik kepada seluruh lapisan masyarakat. Dari penjelasan tersebut mendorong dosen Universitas Pamulang untuk mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) dengan judul “Etika Komunikasi Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat di Desa Cibadung, Kecamatan Gunungsindur, Kabupaten Bogor”. Tujuan dari PKM ini adalah untuk memberikan pemahaman mengenai peranan, manfaat, dan tujuan dari etika komunikasi bagi kelancaran dan kesuksesan aparatur pemerintahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: etika, komunikasi, aparatur pemerintahan

PENDAHULUAN



Sebagai makhluk sosial etika menjadi dasar dalam kehidupan manusia, terlebih lagi adanya adat istiadat dalam suatu lingkungan yang mengajarkan sopan santun, tata krama maupun kebiasaan yang menjadi tradisi dalam bersikap maupun berperilaku dengan orang lain.

Etika mempelajari nilai-nilai mengenai benar atau salah, baik atau buruk dan tanggung jawab yang menjadi standar dalam penilaian moral dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan buruk, mengenai hak dan kewajiban moral, kumpulan asas atau nilai yang berhubungan dengan ahlak, dan nilai benar atau salah yang dianut dalam masyarakat. Etika menjadi hal yang penting untuk dipelajari karena memiliki

pengaruh yang besar dalam pergaulan dalam lingkungan masyarakat.

Secara umum etika merupakan suatu norma, pedoman, aturan dan acuan mengenai tata cara untuk melakukan perbuatan sehari-hari. Sehingga tanpa adanya etika, seseorang tidak akan dapat mengetahui batasan baik buruknya perilaku yang dilakukan. Oleh karena itu, etika sangat dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat agar setiap tindakan yang dilakukan tidak bernilai buruk dan dipandang kurang baik oleh masyarakat.

Secara umum komunikasi adalah proses antara manusia yang satu dengan yang lainnya dalam berhubungan untuk menyampaikan suatu informasi agar dapat dimengerti oleh kedua pihak. Komunikasi menurut salah satu ahli yaitu oleh Anwar Arifin adalah jenis proses sosial yang erat kaitannya dengan aktivitas manusia serta sarat akan pesan maupun perilaku. Perkembangan teknologi yang sangat pesat membawa dampak perkembangan pula dalam ranah komunikasi. Perkembangan dalam bidang komunikasi berteknologi digital sudah menciptakan aneka macam jenis media komunikasi, terutama pada smartphone yang digunakan pada

kehidupan sehari-hari, baik dalam berbisnis atau sekedar menanyakan kabar pada seseorang kerabat dekat dalam kehidupan sosial. Etika berkomunikasi dapat di gali melalui pemahaman tata bahasa yang baik, pendidikan dini tentang sopan santun, belajar mengerti dan membatasi keingintahuan tentang privasi orang lain

Komunikasi merupakan suatu aspek yang sangat penting dilakukan khususnya dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dimana suatu pesan yang ingin disampaikan haruslah efektif dan penggunaan saluran media komunikasi pun harus secara tepat hal ini dimaksudkan agar komunikasi dapat berjalan lancar, oleh karena itu hal ini akan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Peranan komunikasi disuatu pemerintahan terhadap pelayanan publik bisa saja terjadi karena minimnya informasi mengenai peraturan-peraturan yang dijalankan, misalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan, tutur bahasa dari seorang pegawai pemerintah dalam berkomunikasi pun menjadi hal yang harus diperhatikan agar masyarakat

merasa nyaman dalam upaya pelayanan publik.

Seorang komunikator yang menjadi seseorang penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah harus memiliki ethos dan kredibilitas serta harus dapat komunikatif dalam menyampaikan informasi agar apa yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman ataupun ketidakpuasan dalam menerima pelayanan publik. Komunikasi pemerintah belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan lancar, masyarakat masih kurang paham mengenai beberapa standar operasional sebuah kebijakan, padahal itu adalah hal penting yang harus dipahami masyarakat secara luas (Gemiharto, I., & Juningsih, E. R., 2021).

Komunikasi merupakan salah satu hal yang krusial dalam kehidupan manusia, maka penting bagi kita untuk memahami mengenai etika komunikasi. Tanpa adanya etika komunikasi, dapat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kesalahpahaman, pertengkaran, perselisihan, dan lain sebagainya. Selain itu, etika komunikasi yang tidak diketahui dan diterapkan akan menyebabkan hubungan kita dengan

orang lain jadi buruk. Tentunya itu akan berakibat tidak baik, karena bagaimanapun juga kita adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan dan dibutuhkan orang lain.

Masyarakat terkadang mengeluhkan sistem pelayanan publik yang dinilai kurang efektif dan pihak penyelenggara kurang komunikatif dalam melayani kebutuhan publik sehingga sering terjadi kesalahpahaman bahkan keterlambatan. Komunikasi sangat diperlukan dalam hal pelayanan publik, khususnya pada pemerintah. Komunikasi pemerintah menjadi titik utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik guna mewujudkan good governance sebab pemerintah berperan sebagai komunikator yang menyalurkan berbagai info pada masyarakat dan mempersuasi masyarakat agar turut aktif dalam pengembangan sumber daya publik. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa meminimalisir beberapa kendala dalam komunikasi pemerintah, agar komunikasi bisa berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran. Penyelenggara pelayanan publik yang masih belum cekatan ataupun kurang adanya transparansi dalam hal

pelayanan, harus memperhatikan kembali berbagai etika pelayanan publik yang tertera pada pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, sebab hal itu harus melekat pada diri seorang penyelenggara pelayanan publik agar masyarakat bisa memiliki kepuasan dalam hal pelayanan. Maka berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan fokus pada masalah **“Etika Komunikasi Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat di Desa Cibadung Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor.”**

METODE PELAKSANAAN

Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan oleh dosen pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM):

a. Tahap Persiapan

- 1) Survei awal.
- 2) Pemantapan dan penentuan lokasi dan sasaran.
- 3) Penyusunan bahan atau materi meliputi: *slide*, *infocus*, dan fotokopi materi.

b. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pada tahap ini akan dijelaskan dan diberikan simulasi mengenai

edukasi *soft skills* komunikasi masyarakat dalam berwirausaha di Desa Cibadung Gunung Sindur - Bogor. Dengan menggunakan metode penyuluhan, simulasi, dan metode Tanya jawab untuk memberikan kesempatan menggali sedalam-dalamnya terkait materi yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Pembahasan dan hasil dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini yaitu antara lain adalah:

1. Bagaimana etika komunikasi aparatur pemerintah kantor Desa Cibadung kecamatan Gunung Sindur kabupaten Bogor kepada Masyarakat

Pentingnya etika komunikasi dalam sebuah pelayanan untuk kualitas pelayanan terhadap

masyarakat yang baik. Begitu pula di Kantor Desa Cibadung Gunung Sindur - Bogor yang mementingkan kualitas aparatur agar masyarakat merasa puas dan nyaman dalam melayani masyarakat dengan cara menerapkan standar etika komunikasi yang ada. Hal yang menjadi permasalahan aparatur di kantor desa Cibadung Gunung Sindur - Bogor adalah etika komunikasi yang kurang baik terhadap masyarakat. Beberapa aparatur pernah bahkan sering melayani masyarakat dengan wajah cemberut dan nada suara yang kasar dan cenderung membentak.

Agar komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat bisa mencapai sasaran dalam arti bahwa masyarakat akan melaksanakan sesuai dengan yang diinginkan oleh aparatur. Maka aparatur selain harus mempunyai keterampilan dan skill

berkomunikasi juga harus berusaha untuk menjaga etika dalam berkomunikasi. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penerapan etika komunikasi dengan konsumen, antara lain yaitu

1. Berkomunikasi dengan cara berpikir positif

Berpikiran positif bisa diartikan sebagai sikap kritis yang didasari pada pola berpikir sehat, logis, serta rasional. Melayani masyarakat dengan cara berpikir positif adalah merupakan sikap yang cerdas dalam memberi kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap optimis dan kritis didasari oleh pola pikir rasional. Demikian juga dengan berkomunikasi, kita harus berpikiran positif serta tidak emosional, dengan begitu akan menjalin hubungan interpersonal

yang baik dengan masyarakat. Melayani masyarakat dengan berpikiran positif juga bisa dilakukan dengan tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan dari masyarakat. Dalam hal ini, yang tidak mengetahui kualitas, harga, dan keaslian barang ataupun masyarakat sudah lanjut usia.

2. Berkomunikasi dengan cara berpenampilan yang baik dan menarik

Penampilan yang baik sering kali merupakan suatu hal yang penting bagi setiap orang, baik itu dalam lingkungan keluarga, sekolah, ataupun ditempat pekerjaan, dengan selalu berpenampilan yang baik dan menarik maka kita akan dihormati, dipercaya, dan disegani orang lain. Penampilan yang baik merupakan cara seseorang untuk

menampilkan dirinya secara harmonis sesuai dengan yang seharusnya. Oleh sebab itu, seorang aparatur atau tenaga hendaknya selalu berpenampilan baik dan menarik agar dapat menarik simpati dari masyarakat. Berpenampilan baik dan menarik ini tercermin dari cara berbusana yang rapi, cara berhias yang menarik, dan ekspresi wajah yang menarik.

3. Berkomunikasi dengan cara sikap menghargai
Aparatur dalam melakukan pendekatan kepada masyarakat perlu untuk mengembangkan sikap menghargai. Masyarakat yang merasa dihargai akan merasa nyaman dan senang, sehingga dia akan senang berkonsultasi tentang kebutuhannya.
4. Mendengarkan dan memahami

Pentingnya respon mendengarkan adalah syarat mutlak untuk berkomunikasi dalam kegiatan bisnis. Tahapan yang efektif dalam mendengarkan serta memahami kebutuhan konsumen antara lain yaitu :

- a. Mendengarkan dengan baik dan bersungguh-sungguh seluruh perkataan para masyarakat yang berhubungan dengan kebutuhan.
- b. Mencatat secara cermat dan tepat tentang apa-apa yang dibutuhkan oleh para masyarakat terhadap suatu barang dan jasa.
- c. Berusaha memahami seluruh kebutuhan para masyarakat terhadap barang atau jasa.
- d. Menjelaskan kembali kebutuhan masyarakat

e. mengenai barang-barang dan jasa.

f. Berusaha untuk mewujudkan dan memenuhi kebutuhan para masyarakat.

5. Sopan dan Rendah hati

Masalah sopan santun, tolong menolong, hormat menghormati, dan tata karma pergaulan tersebut merupakan etika pergaulan. Sebuah perusahaan akan hancur hanya karena aparturnya bersifat arogan, tidak sopan dan kasar terhadap masyarakat. Sekarang ini perusahaan berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat. Oleh karena itu mereka menitik beratkan pada berbicara yang sopan, cara berpakaian, serta bentuk-bentuk kesopanan lainnya. Dengan menjaga kesopanan dan berperilaku tidak sombong atau

rendah hati secara baik, maka keuntungan akan diperoleh diantaranya adalah Kantor Desa Cibadung akan mendapatkan nilai yang positif dari masyarakat, hal ini sangat penting untuk mengangkat citra Kantor Desa Cibadung Gunung Sindur - Bogor.

2. Hambatan apa saja yang dialami tim pengabdian masyarakat (PKM) dalam memberikan penyuluhan etika komunikasi kepada aparatur pemerintah Kantor desa Cibadung kecamatan Gunung Sindur kabupaten Bogor

Hambatan-hambatan yang sering muncul dalam penyuluhan etika komunikasi, pada umumnya yaitu:

Sosialisasi mengenai etika komunikasi penting dilakukan kepada seluruh pegawai di Kantor Desa Cibadung untuk memberikan pemahaman pentingnya beretika komunikasi yang baik dan tepat, dimana etika komunikasi yang baik akan memberikan dampak positif dalam suatu pekerjaan. Karena Masih

adanya perilaku arogan aparaturnya pemerintah di Kantor Desa Cibadung yang secara signifikan mempengaruhi sikap organisasi terhadap masyarakat. Dan mengakibatkan masyarakat menjadi enggan untuk berkonsultasi terhadap aparaturnya di Kantor Desa Cibadung. Selain itu kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya di Kantor Desa Cibadung karena kurangnya etika komunikasi yang baik terhadap masyarakat.

3. Usaha apa saja yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat (PKM) dalam memberikan penyuluhan etika komunikasi kepada aparaturnya pemerintah Kantor Desa Cibadung kecamatan Gunung Sindur kabupaten Bogor

Perlu dilakukan pelatihan dan penyuluhan tentang etika komunikasi kepada aparaturnya di Kantor Desa Cibadung pelayanan agar masyarakat merasa puas dan dapat merasa nyaman ketika berkonsultasi. Pelatihan dan penyuluhan misalnya

kemampuan berkomunikasi, membangun hubungan aparaturnya dan masyarakat, kerja sama tim dan penanganan konflik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil pelaporan dan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan etika komunikasi aparaturnya terhadap masyarakat di Kantor Desa Cibadung Gunung Sindur - Bogor berdasarkan pengamatan penulis masih kurang baik. Beberapa aparaturnya pernah melayani masyarakat dengan wajah cemberut dan nada suara yang kasar, bahkan cenderung membentak,
2. Hambatan dalam etika komunikasi berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Kantor Desa Cibadung Gunung Sindur – Bogor antara lain karena masih adanya

3. perilaku arogan aparaturn pemerintah di Kantor Desa Cibadung yang seacra signafikan mempengaruhi sikap orogansi terhadap masyarakat, kurang fokus dalam melayani masyarakat, dan kurangnya sumber daya manusia untuk melayani masyarakat tersebut.
4. Memberikan pelatihan dan penyuluhan tentang etika komunikasi kepada aparaturn di Kantor Desa Cibadung pelayanan agar masyarakat merasa puas dan dapat merasa nyaman ketika berkonsultasi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penerapan pelatihan dan penyuluhan etika komunikasi ini diharapkan aparaturn di kantor Desa Cibadung Gunung Sindur – Bogor mampu berkomunikasi dengan baik pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Etika komunikasi yang diterapkan dengan baik dalam melayani masyarakat akan menjadikan nama

Kantor Desa Cibadung Gunung Sindur - Bogor menajdi lebih baik.

3. Bahasa yang digunakan aparaturn di Kantor Desa Cibadung Gunung Sindur - Bogor harus dapat memahami masyarakat yang sedang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anwar.Arifin, 2010. Ilmu Komunikasi, Sebuah Pengantar Ringkas: Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- 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.
- Arni, Muhammad. 2009. Komunikasi Organisasi. Jakarta:Bumi Aksara.
- Gemiharto, I., & Juningsih, E. R. (2021). Komunikasi pemerintahan dalam implementasi kebijakan Bantuan Sosial Tunai di kabupaten Bandung. Jurnal Manajemen Komunikasi, 6(1), 1-22.
- Junaedi, F. (2019). Etika Komunikasi di Era Siber: Teori dan Praktik. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Khomsahrial, Romli. 2011. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: Grasindo.
- Kriyantono, R. (2015). Teknik Praktisi Riset Komunikasi: Disertai Contoh

Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana.

Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.

Syahputra, I. (2019). Media Relations: Teori, Strategi, dan Intelijen. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Sukoco, Badri Munir. (2006). Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. Erlangga: Jakarta

Jurnal:

Utaminingsih, Sri. 2018. Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya bagi Sekretaris. Jurnal Sekretari Universitas Pamulang, Vol.05/No.01/Januari 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.32493/skr.v5i1.1102>.

Adli, dkk. 2019. Etika Komunikasi Pemimpin dan Perubahan Perilaku masyarakat Desa. Jurnal Inovasi, Vol. 13/No.1/Okttober 2019. <https://doi.org/10.33557/jurnalinovasi.v13i1>