

## **Etika Komunikasi Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Sukarame, Carita-Pandeglang**

<sup>1)</sup> Unik Desthiani, <sup>2)</sup> Sri Utaminingsih, <sup>3)</sup> Rahmayanti

<sup>1,3</sup> Dosen Prodi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Pamulang <sup>2</sup>Dosen Prodi Manajemen Pendidikan S2

*E-mail:* dosen02131@unpam.ac.id; dosen00456@unpam.ac.id; dosen02125@unpam.ac.id

### **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 Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Sukarame, Carita-Pandeglang". Tujuan dari PKM ini adalah untuk memberikan pemahaman mengenai peranan, manfaat, dan tujuan dari etika komunikasi bagi kelancaran dan kesuksesan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Etika Komunikasi, Pelayanan, Perangkat Desa

### **Abstract**

*In general, in social interactions or daily activities, ethics and communication are things that must be considered, this is because they are the basis for a person's behavior with other people in their environment. The definition of ethics itself is behavior as a standard that regulates interactions in social groups, while communication is the process of conveying information either verbally, in writing or in pictures between two or more people to achieve a common goal. Communication ethics can be said to be a principle that regulates relationships in interactions between humans, including norms, values or measures of behavior in communication activities in a society. Communication ethics is very necessary in every human activity which has the aim 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 behavior, and is part of mutual respect or respect for other people. Communication ethics has an important role in everyday life where the messages conveyed will be easily accepted by other people and can produce positive feedback. Communication ethics also plays a role in public services so that information can be conveyed and received well by all levels of society. This explanation encouraged Pamulang University lecturers to hold community service activities (PKM) with the title "Communication Ethics of Village Officials in Providing Services to the Community in Sukarame*

*Village, Carita-Pandeglang". The aim of this PKM is to provide an understanding of the role, benefits and objectives of communication ethics for the smoothness and success of village officials in providing services to the community.*

**Keywords:** *Communication Ethics, Services, Village Officials*

## **PENDAHULUAN**

Desa Sukarame adalah sebuah desa yang terletak di Kecamatan Carita, Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Desa ini biasa dikenal dengan nama Desa Wisata Sukarame. Desa ini terletak diujung barat banten yang memiliki keunggulan wisata pantai. Luas dari desa ini kurang lebih sekitar 402 ha. Desa Sukarame terdiri atas 2 Dusun, 5 RW dan 21 RT. Jumlah penduduk dari Desa Sukarame sendiri berjumlah sekitar 5459 jiwa. Jarak tempuh Desa Sukarame dari Ibu Kota Jakarta kurang lebih 2 jam 30 menit.

Salah satu hal yang menjadi potensi dari Desa Sukarame adalah dari segi kerajinan dan seni budaya, yaitu Desa Sukarame memiliki satu kerajinan khas yaitu Batik Pandeglang. Batik Pandeglang sendiri memiliki 14 motif batik di setiap kecamatan di Pandeglang, salah satunya daerah Desa Sukarame. Tidak hanya batik, Desa Sukarame juga memiliki potensi kriya pahatan berbentuk badak, kerajinan berbahan kerang serta kerajinan dari olahan bambu khas Kabupaten Pandeglang.

Desa Wisata Sukarame adalah 1 dari 50 desa diseluruh Indonesia yang mendapat Anugerah Desa Wisata Indonesia Terbaik. Terletak diantara Selat Sunda di sebelah barat dan kawasan Hutan Raya Carita di sebelah timur. Dengan kondisi geografis yang didominasi dengan dataran rendah berupa pantai dan persawahan, bukit serta daratan tinggi dengan lembah. Selain itu, daerah pantai dari Desa Sukarame dijadikan sebagai Rehabilitasi Terumbu Karang yang ada di Kecamatan Carita. Dan satu hal yang menarik di Desa Wisata Sukarame adalah memiliki tujuan minat wisata yang khusus yaitu Birding Tour atau wisata pengamatan burung yang terletak di Hutan Carita yang meliputi lebih dari 50 ha. Karena letaknya yang dekat dengan Selat Sunda, Sukarame juga menjadi destinasi tujuan wisata sejarah yang relasinya dengan kejadian Tsunami Gunung Api Krakatau yang terjadi pada tahun 1883. Desa Wisata Sukarame tidak hanya memiliki 1 pantai, akan tetapi memiliki 2 pantai yang serinh dijadikan sebagai tempat wisata, yaitu Pantai Karang Sari dan Pantai Sea Park Perum Perhutani. Tidak hanya wisata alam yang diangkat oleh Desa Wisata Sukarame, akan tetapi atraksi budaya seperti dzikir saman yang bertujuan untuk menambah hazanah pengayaan ragam budaya sebagai salah satu keunikan dan daya Tarik wisata.

Etika dan moral memiliki pengertian yang hampir sama, tetapi dalam kehidupan sehari hari

tentunya memiliki makna yang berbeda. Moral adalah penilaian untuk perbuatan yang dilakukan, sedangkan etika adalah untuk pengkajian sistem nilai nilai yang berlaku. Menurut Haryanto (Khaerul, 2019:2) etika merupakan instrument penting dalam masyarakat untuk menuntun tindakan atau perilaku agar mampu menjalankan fungsi dengan baik dan lebih bermoral.

Menurut Ahmad dalam Khaerul (2019:3), etika adalah suatu ilmu yang menjelaskan arti baik atau buruk, menerangkan hal-hal yang seharusnya dilakukan oleh sebagian manusia terhadap yang lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju manusia dalam perbuatan mereka, dan menunjukkan jalan untuk melakukan hal yang harus diperbuat. Menurut Bertens (2015:13), etika dianggap bersifat relative, yaitu maksudnya yang dianggap tidak sopan di kebudayaan lain, bisa saja dianggap sopan di kebudayaan lain.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, etika adalah sebuah ilmu tentang adat kebiasaan yang mengatur perilaku seorang manusia menurut ukuran nilai baik dan buruknya suatu moral atau akhlak sesuai dengan peraturan dan hukum yang ada.

Komunikasi antarmanusia merupakan kajian integral dalam kegiatan aktivitas manusia. Keseharian manusia yang melakukan kegiatan dengan lingkungan sosialnya menggunakan komunikasi verbal maupun nonverbal. Batasan komunikasi berasal dari bahasa latin "*communis*" yang berarti membuat ataupun membangun kebersamaan bersama dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari "*communication*" atau "*communicare*" yang artinya membuat sama yang berarti bahwa komunikasi dalam prosesnya melibatkan kata kerja (*verb*) dalam bahasa inggris yang berarti untuk bertukar pikiran, perasan dan informasi, dan untuk membuat hubungan yang simpatik. Suyanto (2015:27) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses berbagi. Apabila kita berkomunikasi, berarti kita sedang menumbuhkan suatu kebersamaan. Kegiatan komunikasi sebenarnya telah dilakukan oleh manusia sejak dia belum lahir ke dunia ini melalui respons yang ia berikan pada ibunya semenjak masih di kandungan.

Etika komunikasi merupakan suatu rangkuman istilah yang mempunyai pengertian tersendiri, yakni norma, nilai, atau ukuran tingkah laku yang baik dalam kegiatan komunikasi di masyarakat. Pada dasarnya komunikasi dapat berlangsung secara lisan maupun tertulis. Secara lisan dapat terjadi secara langsung (tatap muka), maupun dengan menggunakan media telepon. Secara tertulis misalnya dengan mempergunakan surat. Baik komunikasi langsung maupun tidak langsung, norma etika perlu diperhatikan.

Secara Etimologis, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan adalah

usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya, pelayanan adalah kegiatan ditawarkan kepada pelanggan maupun konsumen, berupa sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan. Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Secara sederhana, pelayanan yang baik (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Artinya pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi suatu standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2014:78) terdapat 5 (Lima) dimensi utama yang digunakan sebagai penentu suatu kualitas jasa ataupun pelayanan, yaitu: (1) *Reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan sesuatu yang ditawarkan, (2) *Responsive*, yaitu respon atau kesigapan dan ketelitian dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan secara baik (3) *Assurance*, yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, ramah, memiliki rasa perhatian dan sopan dalam memberikan pelayanan yang terbaik, (4) *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat, (5) *Tangible*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruangan kantor dibagian depan yang refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak , kebersihan ruangan, dan lingkungan perusahaan dipelihara dengan baik



**Gambar 1.** Kantor Desa Sukarame, Carita-Pandeglang

Berdasarkan pada analisis situasi pada survei pendahuluan yang dilakukan oleh tim pengabdian dengan mitra, ditemukan permasalahan mitra berkaitan dengan judul pengabdian ini, yaitu: (1) Keterbatasan Sumber Daya: perangkat desa sering mengalami keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun tenaga manusia. Hal ini menjadi faktor penghambat ketika ingin mengadakan pelatihan untuk meningkatkan etika komunikasi di dalam memberikan pelayanan, (2) Kurangnya Pengetahuan dan Keterampilan: perangkat desa masih kurang pengetahuan dan keterampilan mengenai etika komunikasi yang baik di dalam pelayanan, (3) Tingkat Pendidikan dan Pelatihan yang Rendah: beberapa perangkat desa memiliki tingkat pendidikan yang rendah sehingga sulit untuk memahami etika komunikasi di dalam pelayanan.

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini memberikan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan perangkat desa mengenai etika komunikasi, pelayanan, dan penerapan etika komunikasi di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman perangkat desa mengenai etika komunikasi dan pelayanan, sehingga perangkat desa dapat menerapkan etika komunikasi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah ceramah dan simulasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perangkat desa mengenai etika komunikasi dan penerapan etika komunikasi di dalam memberikan pelayanan. Dengan menggunakan metode penyuluhan, roleplay, dan metode tanya jawab untuk memberikan kesempatan menggali sedalam-dalamnya terkait materi yang diberikan.

Sebelum pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, Tim pengabdian menyiapkan semua persyaratan yang harus dipenuhi antara lain: [1] Pengajuan permohonan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ke khalayak sasaran [2] Pengajuan permohonan kontrak kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Pamulang; [3] Pengajuan permohonan Surat Tugas PKM dosen kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Pamulang; [4] Pengajuan permohonan Surat Tugas PKM mahasiswa kepada Ketua Program Studi; [5] Pengajuan Proposal Kegiatan; [6] Pembuatan materi PKM; [7] Pembuatan Banner dan Plakat; [8] Persiapan perlengkapan lain seperti laptop, projector, dan alat penunjang lainnya.

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Sukarame, Carita-Pandeglang dilaksanakan selama 3 (tiga) hari dari tanggal 18 s.d 20 April 2024. Pada hari pertama tanggal 18 April 2024 dilaksanakan pembukaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat didalamnya ada sambutan-sambutan dari ketua pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat dan Kepala Desa Sukarame, Carita-Pandeglang. Pada hari kedua tanggal 19 April 2024 dilaksanakan penyuluhan dan edukasi materi mengenai etika komunikasi dalam pelayanan, pada hari ketiga tanggal 20 April 2024 dilakukan penyampaian materi mengenai pelayanan. Kemudian di hari terakhir melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat yaitu hari ketiga dilaksanakan monitoring dan evaluasi dengan melakukan tanya jawab dan diskusi yang terkait dengan materi maupun pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh. Pada hari terakhir, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ditutup dengan pemberian cendera mata dan plakat dari tim pengabdian kepada Kepala Desa Sukarame, Carita-Pandeglang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih mengabaikan etika komunikasi, hal ini bukan dilakukan dengan sengaja melainkan karena memang kurangnya pelatihan mengenai etika komunikasi dan pelayanan sehingga pengetahuan dan keterampilan perangkat desa terkait etika komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum diterapkan dengan baik, masih terdapat beberapa perangkat desa yang ketika memberikan pelayanan tidak fokus kepada masyarakat yang dilayani tetapi mengobrol atau berbicara dengan staf lainnya, hal ini tentunya sangat tidak baik karena memberikan kesan tidak memperhatikan kebutuhan masyarakat dan tidak menghargai masyarakat yang datang ke kantor desa.



**Gambar 2.** Pelaksanaan PKM di Kantor Desa Sukarame, Carita-Pandeglang

Selain masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan perangkat desa terkait etika komunikasi, pelayanan yang baik, dan penerapan etika komunikasi di dalam pelayanan, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala atau hambatan dalam penerapan etika komunikasi perangkat desa, yaitu: kurangnya empati perangkat desa kepada masyarakat terlihat dari perangkat desa yang kurang mendengarkan permasalahan atau keluhan dari masyarakat dan cenderung tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan, kurang ramahnya sikap perangkat desa dalam melayani masyarakat seperti ketus dalam menjawab pertanyaan masyarakat, tidak menjadikan masyarakat sebagai prioritas terlihat dari sikap perangkat desa yang mengobrol dengan perangkat desa lainnya ketika sedang melayani masyarakat.

Ada beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk penerapan etika komunikasi perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu: dengan menjadikan penerapan etika komunikasi dalam pelayanan sebagai budaya dari kantor desa, menerapkan pelayanan yang non diskriminatif jadi semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Perangkat Desa Sukarame, Carita-Pandeglang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih mengabaikan pentingnya etika komunikasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan etika komunikasi adalah: berkomunikasi dengan cara berpikir positif, berkomunikasi dengan cara berpenampilan yang baik dan menarik, berkomunikasi dengan cara sikap menghargai, mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat, sopan dan rendah hati dalam melayani masyarakat.

Ada beberapa faktor yang menjadi kendala atau hambatan dalam penerapan etika komunikasi perangkat desa ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya: kurangnya empati perangkat desa kepada keluhan atau kebutuhan masyarakat, sikap kurang ramah yang ditunjukkan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak menjadi masyarakat sebagai prioritas.

Terdapat strategi yang dapat dilakukan untuk mengupayakan penerapan etika komunikasi dalam pelayanan diantaranya: menjadikan penerapan etika komunikasi sebagai budaya dari kantor desa, menerapkan pelayanan publik yang non diskriminatif.

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan terkait pelaksanaan kegiatan pengabdian di atas, tim memberikan saran-saran sebagai berikut: [1] Kantor desa

menyelenggarakan pelatihan mengenai etika komunikasi dan pelayanan secara konsisten untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perangkat desa mengenai etika komunikasi dan pelayanan sehingga dapat menerapkan etika komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. [2] Kepala desa secara periodik melakukan monitoring dan evaluasi terkait penerapan etika komunikasi perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dari hasil monitoring dan evaluasi tersebut dapat disusun tindak lanjut untuk pelaksanaan pelayanan prima di kantor desa, ini sangat penting untuk membentuk citra kantor desa di mata masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- K. Bartens. (2015). *Seri Filsafat Atma Jaya "Etika"*. Yogyakarta: CV Kanisius.
- Khaerul Umam. (2019). *Etika Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Suyanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tjiptono F, Chandra G. (2014). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.