

# Gaya Komunikasi Walikota Serang Dalam Pemerintahan Syafrudin

## *The Communication Style of the Mayor of Serang in the Syafrudin Administration*

Halalan Toyyiba<sup>1</sup>, Asriadi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Kota Serang, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

Vol. 1, No. 01  
Hal : 41-51  
Diterbitkan : 01 Juli 2025

### A b s t r a k

Gaya komunikasi Wali Kota Serang, Syafrudin, memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pemerintahan Kota Serang. Dengan pendekatan komunikasi yang inklusif dan transparan, Syafrudin berhasil membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan keberhasilan program pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak gaya komunikasi tersebut dengan menyoroti prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, melalui pengumpulan data primer dan sekunder dari dokumen, observasi, dan wawancara dengan pemangku kepentingan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi Syafrudin efektif dalam memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat Kota Serang. Hal ini dibuktikan melalui sejumlah pencapaian, seperti perolehan opini "Wajar Tanpa Pengecualian" (WTP) secara berturut-turut dan penghargaan sebagai kota terinovatif dari Kementerian Dalam Negeri. Selain itu, integrasi platform digital memfasilitasi komunikasi yang cepat dan responsif, sementara forum konsultasi publik memberikan ruang partisipasi dalam pengambilan keputusan. Penelitian ini menegaskan pentingnya gaya komunikasi yang inklusif untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan dan kepercayaan publik, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola yang responsif dan partisipatif.

**Kata Kunci:** Gaya komunikasi, pemerintahan, kepercayaan publik, Kota Serang.

### A b s t r a c t

*The communication style of Serang City Mayor, Syafrudin, significantly influences the effectiveness of the city government. By adopting an inclusive and transparent communication approach, Syafrudin fosters trust between the government and the community, enhancing public service delivery and the success of development programs. This study examines the impact of his communication strategies, emphasizing openness, community participation, and technological integration. The research employs a qualitative approach with descriptive analysis based on primary and secondary data collected through document reviews, observations, and interviews with key stakeholders. The findings reveal that Syafrudin's communication style has successfully strengthened the relationship between the government and the citizens of Serang City. Key achievements include the city's consistent "Unqualified Opinion" (WTP) awards for financial accountability and recognition as an innovative city*

### KORESPONDENSI

No Handphone : 0856-9457-5382  
E-mail : halalantoyyiba49@gmail.com

---

*by the Ministry of Home Affairs. Furthermore, the integration of digital platforms ensures swift and effective communication, while active public consultation forums enable participatory decision-making. These results underscore the vital role of effective communication in achieving responsive governance and fostering public trust. This research highlights the importance of adopting inclusive communication practices to optimize governance outcomes, making it a valuable reference for leaders aiming to enhance their administrative effectiveness.*

**Keywords:** *Communication Style, Governance, Public Trust, Serang City.*

---

## **Latar Belakang**

Berdasarkan pendapat (Rasyid 2007) yang dalam (Maya et al., 2022), kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk membangun kesadaran kolektif dalam suatu komunitas guna mencapai tujuan tertentu. Pemimpin ideal diharapkan mampu memanfaatkan seluruh potensi organisasi untuk mewujudkan tujuan tersebut. Dalam konteks kepemimpinan, elemen penting yang memengaruhi keberhasilan meliputi karakteristik pemimpin, karakteristik pengikut, serta situasi interaksi di antara keduanya. Kepemimpinan, menurut Lensuifi (Sutikno, 2016) yang dikutip dalam (Fauzi et al., 2023), adalah perpaduan antara ilmu dan seni. Secara keilmuan, laki-laki dan perempuan memiliki peluang yang setara untuk menjadi pemimpin, namun gaya kepemimpinan mereka sering kali berbeda karena konstruksi sosial yang membentuk karakteristik masing-masing.

Gaya komunikasi seorang pemimpin merupakan salah satu elemen penting yang menentukan efektivitas kepemimpinan. Menurut Pace dan Faules (Patkuroji & Lestari, 2016), gaya kepemimpinan mencerminkan bagaimana seorang pemimpin melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, termasuk cara mereka berkomunikasi dan memotivasi anggota organisasi. Komunikasi yang efektif tidak hanya memperkuat hubungan antara pemimpin dan pengikut, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, gaya komunikasi pemimpin menjadi kunci dalam mengelola program-program strategis yang berorientasi pada pelayanan publik.

Keberhasilan kepemimpinan dalam konteks pemerintahan tidak terlepas dari kemampuan komunikasi politik. Plano (Sedia, 2021) menyebutkan bahwa komunikasi politik adalah fungsi penting dalam menyebarkan pesan dan membangun dialog di ruang publik. Proses komunikasi ini melibatkan unsur-unsur seperti komunikator, pesan, media, dan audiens. Ardial (Ramadhani et al., 2022) juga menyatakan bahwa keberhasilan penyampaian pesan politik berpengaruh besar terhadap efektivitas pelaksanaan fungsi pemerintahan. Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek kepemimpinan secara umum, sedangkan kajian mengenai gaya komunikasi kepala daerah dalam konteks pemerintahan lokal masih sangat terbatas.

Kota Serang, sebagai ibu kota Provinsi Banten, memiliki peran strategis dalam pembangunan daerah. Dalam beberapa tahun terakhir, Kota Serang telah mengalami transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan. Penerapan e-government menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Selama masa kepemimpinannya, Syafrudin mencatatkan sejumlah prestasi yang mencerminkan keberhasilan dalam memimpin Kota Serang. Salah

satu pencapaian yang menonjol adalah keberhasilan Kota Serang meraih predikat Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) sebanyak lima kali berturut-turut dari tahun 2017 hingga 2021 (Radar Banten, 2018). Selain itu, Kota Serang juga dinobatkan sebagai Kota Terinovatif dalam ajang Innovation Government Award (IGA) oleh Kementerian Dalam Negeri RI.

Pencapaian lainnya meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik dan keberhasilan Inspektorat Kota Serang mencapai level 3 (*integrated*) dalam Penjaminan Kualitas Kapabilitas APIP. Keberhasilan ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Namun, keberhasilan ini tidak lepas dari peran penting gaya komunikasi Walikota Serang dalam memimpin dan mengarahkan organisasi pemerintahan. Gaya komunikasi yang efektif dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pemimpin dan bawahannya, membangun motivasi, serta menciptakan budaya organisasi yang kondusif.

Dalam kajian sebelumnya, isu komunikasi politik sering kali dibahas dalam konteks pemilu atau kampanye politik. Misalnya, penelitian (Gumelar & Prasetya, 2021) menyebutkan bahwa komunikasi politik menjadi alat penting untuk menciptakan ruang dialog dan menyusun strategi bersama dalam menghadapi tantangan politik. Namun, penelitian yang secara spesifik menganalisis gaya komunikasi kepala daerah dalam menjalankan tugas sehari-hari masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis gaya komunikasi Walikota Serang dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran gaya komunikasi dalam kepemimpinan daerah. Fokus penelitian ini adalah bagaimana gaya komunikasi Walikota Serang, Syafrudin, memengaruhi keberhasilan dalam mengelola program-program pemerintah daerah. Dengan menggunakan pendekatan teoritis yang relevan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur mengenai gaya komunikasi pemimpin lokal di Indonesia.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi keunikan dalam gaya komunikasi Walikota Serang dibandingkan dengan kepala daerah lainnya. Dengan menganalisis elemen-elemen komunikasi politik yang diterapkan, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana komunikasi yang efektif dapat menjadi alat strategis dalam memimpin organisasi pemerintahan. Pada akhirnya, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan teori komunikasi dan kepemimpinan, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi para pemimpin daerah dalam meningkatkan efektivitas komunikasi mereka.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam tentang gaya komunikasi Wali Kota Serang dalam menjalankan tugas kepemimpinannya. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan sejumlah informan kunci yang memiliki hubungan langsung maupun tidak langsung dengan aktivitas komunikasi Wali Kota Serang, termasuk pejabat pemerintah daerah, staf, serta masyarakat yang terlibat dalam program-program pemerintahan.

Teknik pengumpulan data ini didukung oleh observasi langsung terhadap kegiatan-kegiatan pemerintahan yang melibatkan interaksi komunikasi antara Wali Kota Serang dan pihak lain. Dokumentasi berupa laporan, berita, serta arsip kegiatan pemerintah juga

digunakan untuk melengkapi data penelitian. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data tematik, yang melibatkan proses pengelompokan data berdasarkan tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian. Proses analisis ini dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi pola-pola komunikasi, strategi, dan pendekatan yang diterapkan oleh Wali Kota Serang dalam melaksanakan tugas kepemimpinannya.

## Hasil Dan Pembahasan

### 1. Gaya Komunikasi Pemerintahan Walikota Serang dalam Menjalankan Tugas

Dalam menganalisis gaya komunikasi Syafrudin sebagai Walikota Serang, penulis mendeskripsikan bahwa ia mengadopsi pendekatan komunikasi verbal dan nonverbal dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Komunikasi tersebut diterapkan tidak hanya dalam lingkup internal birokrasi, tetapi juga dalam interaksi dengan masyarakat. Hal ini mendukung penulis dalam mengidentifikasi dan mengkategorikan gaya komunikasi kepemimpinan yang diterapkan oleh Syafrudin.

Menurut (Kusdarianto et al., 2022), seorang pemimpin yang efektif memiliki kemampuan khusus untuk memengaruhi dan menggerakkan kelompoknya agar bersama-sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu elemen kunci yang memengaruhi keberhasilan seorang pemimpin adalah gaya komunikasi yang digunakan. Gaya komunikasi ini mencerminkan cara pemimpin menyampaikan pesan, membangun hubungan, dan memengaruhi pihak lain.

Thoha dalam buku (Poppy Ruliana, 2016) menambahkan bahwa gaya komunikasi seseorang merupakan norma perilaku yang digunakan untuk memengaruhi perilaku orang lain. Melalui proses ini, tercipta keselarasan persepsi dan kesamaan makna antara komunikator dan komunikan. Dalam konteks kepemimpinan, hal ini berarti seorang pemimpin harus mampu menyampaikan pesan secara efektif agar dapat diterima dan dipahami oleh bawahan atau masyarakatnya. Dengan demikian, salah satu peran utama pemimpin adalah memberikan stimulus kepada bawahan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, Syafrudin menggunakan gaya komunikasi yang bersifat terbuka dan inklusif. Hal ini didukung oleh pengalamannya dalam dunia birokrasi, yang memberinya kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi sosial. Dalam berbagai kesempatan, Syafrudin menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi, baik dalam acara formal di lingkungan pemerintahan maupun dalam kegiatan informal di masyarakat. Gaya komunikasi yang diterapkan oleh Syafrudin mencerminkan pendekatan kesetaraan (*Equalitarian Style*), yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah.

Gaya komunikasi kesetaraan ini tercermin dalam berbagai aspek. Pertama, Syafrudin selalu membuka ruang bagi partisipasi bawahan dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini sesuai dengan pandangan (Tuti & El Adawiyah, 2020), yang menyatakan bahwa komunikasi kepemimpinan yang baik harus mampu membangun hubungan yang positif dan penuh rasa saling menghargai. Pendekatan ini memungkinkan terjalinnya hubungan yang harmonis antara pemimpin dan pihak lain, sehingga menciptakan iklim komunikasi yang kondusif. Kedua, pendekatan inklusif yang diterapkan oleh Syafrudin membantu menciptakan suasana kerja yang lebih terbuka dan demokratis. Dalam berbagai forum, ia memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk menyampaikan pendapat dan aspirasi mereka. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat hubungan antarindividu, tetapi juga

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Komunikasi yang terjalin dua arah ini memperlihatkan bagaimana Syafrudin memposisikan dirinya sebagai pemimpin yang menghargai masukan dari semua pihak. Ketiga, gaya komunikasi Syafrudin juga menunjukkan kedekatan emosional dengan masyarakat. Dalam berbagai kegiatan, baik formal maupun informal, ia mampu menciptakan suasana yang nyaman dan penuh kebersamaan. Hal ini memberikan kesan bahwa ia tidak hanya bertindak sebagai pemimpin, tetapi juga sebagai bagian dari masyarakat yang ia pimpin. Menurut (Patkurroji & Lestari, 2017), komunikasi yang efektif dalam kepemimpinan tidak hanya mencakup kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga menciptakan hubungan emosional yang kuat dengan pihak lain.

Selain itu, keberhasilan Syafrudin dalam membangun komunikasi yang efektif juga didukung oleh kedewasaan usianya dan pengalamannya dalam pemerintahan. Sebagian besar masyarakat menganggap bahwa kedewasaan usia dan pengalaman merupakan faktor penting yang menentukan kapasitas seorang pemimpin. Syafrudin membuktikan bahwa ia mampu mengatasi berbagai tantangan dengan pendekatan komunikasi yang inklusif dan fleksibel.

Pendekatan komunikasi yang diterapkan oleh Syafrudin memberikan dampak positif terhadap pemerintahan Kota Serang. Salah satu buktinya adalah peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik yang semakin diakui oleh masyarakat. Dengan gaya komunikasi kesetaraan, Syafrudin berhasil menciptakan hubungan kerja yang harmonis di lingkungan pemerintahan sekaligus memperkuat hubungan dengan masyarakat.

## **2. Komunikasi Walikota Serang dalam Lingkungan Pemerintahan**

Dalam lingkup pemerintahan, komunikasi yang efektif menjadi elemen penting dalam memastikan tercapainya tujuan organisasi serta kelancaran proses administrasi dan pelayanan publik. Syafrudin, sebagai Walikota Serang, menunjukkan gaya komunikasi yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada inklusivitas, yang tercermin melalui pendekatan-pendekatan strategis yang diterapkannya. Salah satu aspek penting dalam komunikasi pemerintahan adalah keterbukaan informasi publik. Syafrudin menekankan pentingnya transparansi sebagai fondasi tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini diwujudkan melalui penyediaan akses informasi yang mudah dan inklusif bagi masyarakat. Salah satu inovasi signifikan yang diluncurkan adalah aplikasi SIDIK PPID (Sistem Informasi dan Dokumentasi Publik), yang dirancang untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi terkait kebijakan dan program pemerintah secara efisien. Dengan memanfaatkan teknologi ini, Syafrudin berhasil menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih transparan dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok difabel. Pendekatan ini menunjukkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam, sekaligus memperkuat prinsip inklusivitas dalam komunikasi pemerintahan.

Selain itu, penggunaan teknologi dan media sosial menjadi salah satu pilar utama dalam komunikasi pemerintahan di bawah kepemimpinan Syafrudin. Pemerintah Kota Serang memanfaatkan berbagai platform digital untuk menyampaikan informasi, merespons keluhan, dan mengumpulkan masukan dari masyarakat. Dengan adanya pusat komunikasi terintegrasi seperti Bale Sandi Maya, masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah melalui aplikasi seperti Rabeg, yang memfasilitasi komunikasi dua arah secara efektif. Inovasi ini

menciptakan hubungan yang lebih dekat antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus mempercepat proses penyelesaian masalah yang dihadapi oleh warga.

Pendekatan partisipatif juga menjadi salah satu strategi komunikasi yang diterapkan oleh Syafrudin dalam lingkungan pemerintahan. Ia kerap mengadakan dialog langsung dengan warga, mendengarkan aspirasi, dan memberikan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini menciptakan hubungan yang lebih terbuka dan akrab, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian Yulianti et al. (2018) mengungkapkan bahwa komunikasi yang bersifat partisipatif dapat menciptakan rasa saling menghargai dan memperkuat hubungan antara pemimpin dan masyarakat. Hal ini relevan dengan gaya komunikasi yang diterapkan oleh Syafrudin, di mana ia berusaha membangun hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak melalui keterbukaan dan penghargaan terhadap masukan dari masyarakat.

Strategi komunikasi terintegrasi juga menjadi sorotan dalam analisis ini. Diskominfo Kota Serang memainkan peran penting dalam merancang strategi komunikasi yang sistematis, dengan pendekatan perencanaan top-down yang memastikan konsistensi pesan di seluruh elemen pemerintahan. Syafrudin memahami bahwa pesan yang disampaikan harus jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat untuk menghindari kesalahanpahaman. Oleh karena itu, ia menekankan pentingnya perencanaan komunikasi yang terstruktur, di mana setiap kebijakan atau program yang diluncurkan dilengkapi dengan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh publik.

Evaluasi dan umpan balik menjadi elemen penting dalam memastikan efektivitas komunikasi pemerintahan. Syafrudin secara rutin memantau implementasi keterbukaan informasi publik dan merespons umpan balik dari masyarakat sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini mencerminkan prinsip perbaikan berkelanjutan, di mana pemerintah tidak hanya fokus pada keberhasilan saat ini, tetapi juga berupaya menciptakan sistem komunikasi yang lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Dalam analisis ini, terlihat bahwa Syafrudin mengadopsi gaya komunikasi yang inklusif, responsif, dan partisipatif. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya koordinasi antarlembaga dalam mendukung program-program strategis pemerintah. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan sinergi antara organisasi perangkat daerah (OPD) untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan secara menyeluruh.

Gaya komunikasi yang diterapkan oleh Syafrudin sebagai Walikota Serang menunjukkan pendekatan yang terencana dan berorientasi pada keterbukaan, partisipasi, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan terus memperkuat sinergi internal pemerintahan dan melibatkan masyarakat secara aktif, diharapkan Kota Serang dapat mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, inklusif, dan inovatif dalam pelayanan publik.

### **3. Komunikasi Walikota Serang dalam Lingkungan Masyarakat**

Wali Kota Serang, Syafrudin, dikenal menerapkan gaya komunikasi yang inklusif dan partisipatif dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Syafrudin sering mengadakan pertemuan langsung dengan warga melalui forum dialog, kunjungan kerja, atau kegiatan musyawarah. Pendekatan ini tidak hanya mempererat

hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga mencerminkan komitmen terhadap keterbukaan dan inklusivitas dalam pengambilan keputusan.

Teori komunikasi partisipatif Freire mendukung pendekatan ini dengan menekankan pentingnya dialog dua arah sebagai proses pemberdayaan Masyarakat (Septiana & Kuntadi, 2023). Dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan aspirasi dan berbagi pandangan, Wali Kota Serang berhasil menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan saling mendukung antara pemerintah dan warga.

Syafrudin memanfaatkan komunikasi verbal melalui pidato, dialog, dan penyuluhan masyarakat. Dalam setiap kesempatan, ia menggunakan bahasa yang sederhana, mudah dipahami, dan relevan dengan kondisi masyarakat. Pilihan kata yang digunakan mencerminkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan warga. Misalnya, istilah "kerja bersama" sering digunakan untuk menggambarkan semangat gotong royong dalam menyelesaikan masalah.

Dalam komunikasi non-verbal, Syafrudin memaksimalkan ekspresi tubuh, seperti senyuman, kontak mata, dan gestur tangan, untuk menciptakan suasana yang ramah dan mendukung. Menurut teori komunikasi non-verbal dari Birdwhistell (Kustiawan, 2019), elemen non-verbal memiliki peran penting dalam menyampaikan pesan emosional dan membangun kepercayaan. Dengan cara ini, Syafrudin berhasil menciptakan koneksi emosional yang kuat dengan masyarakat. Salah satu bentuk komunikasi Syafrudin dengan masyarakat adalah melalui program-program sosial seperti kampanye kebersihan, pengembangan UMKM, dan bantuan sosial. Dalam program-program ini, pemerintah Kota Serang sering mengandeng tokoh masyarakat untuk memaksimalkan partisipasi warga. Program ini tidak hanya menjadi sarana penyampaian pesan pemerintah, tetapi juga medium untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan kota.

Teori agenda setting McCombs dan Shaw dapat diterapkan dalam konteks ini. Pemerintah Kota Serang secara strategis menetapkan isu-isu tertentu sebagai prioritas, seperti kebersihan lingkungan dan pengentasan kemiskinan, untuk membangun kesadaran masyarakat terhadap isu-isu penting ini. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan bukan hanya instruktif, tetapi juga transformasional (Sari, 2021).

Syafrudin juga memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi dengan masyarakat. Melalui akun resmi pemerintah, warga dapat menyampaikan keluhan, saran, atau pertanyaan yang akan direspon langsung oleh pemerintah. Inisiatif ini menunjukkan responsivitas pemerintah terhadap perkembangan teknologi sebagai alat komunikasi yang efektif. Menurut teori komunikasi digital (Fai, 2021), penggunaan media digital memungkinkan pemerintah untuk menjangkau masyarakat dengan lebih cepat dan efisien. Media sosial menciptakan ruang interaksi dua arah, di mana masyarakat dapat langsung berkomunikasi dengan pemerintah tanpa batasan waktu dan tempat. Komitmen Syafrudin dalam menyelesaikan masalah masyarakat terlihat dari konsistensinya dalam menepati janji yang telah disampaikan. Hal ini menciptakan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Teori kredibilitas komunikasi Hovland dalam (Nainggolan, 2021a) menekankan bahwa kepercayaan dan kompetensi adalah dua faktor utama yang mempengaruhi efektivitas komunikasi. Dengan membangun rekam jejak yang positif, Wali Kota Serang berhasil memperoleh legitimasi di mata masyarakat.

Namun, terdapat beberapa tantangan dalam komunikasi Wali Kota Serang, seperti kesenjangan teknologi di kalangan masyarakat yang belum familiar dengan media digital. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah juga memperkuat komunikasi langsung dan tradisional, seperti penyuluhan desa dan pertemuan kelompok masyarakat.

Selain itu, penting untuk mengintegrasikan program-program komunikasi dengan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa pesan pemerintah benar-benar dipahami dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

#### **4. Gaya Komunikasi Walikota Serang terhadap Efektivitas Pemerintahan Kota Serang**

Gaya komunikasi Wali Kota Serang, Syafrudin, yang mengedepankan keterbukaan memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan Kota Serang. Dengan menyediakan informasi publik secara berkala melalui media sosial, website resmi pemerintah, dan laporan publik, Syafrudin mendorong terciptanya transparansi dalam pemerintahan.

Pendekatan ini sesuai dengan teori komunikasi organisasi dari (Kustiawan et al., 2022), yang menekankan bahwa transparansi dalam komunikasi memungkinkan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, di mana anggota organisasi maupun masyarakat merasa dihargai karena diberikan akses informasi yang relevan. Dalam konteks ini, keterbukaan komunikasi juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintahan. Syafrudin menerapkan pendekatan partisipatif dalam gaya komunikasinya, yang terlihat dari inisiatif seperti forum konsultasi publik dan musyawarah warga. Melalui pendekatan ini, masyarakat tidak hanya menjadi penerima kebijakan tetapi juga ikut serta dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini memperkuat rasa memiliki (*sense of ownership*) masyarakat terhadap kebijakan yang dihasilkan, sehingga mempermudah implementasi program-program pemerintah. Teori demokrasi partisipatif (Nainggolan, 2021b) mendukung gagasan ini dengan menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan legitimasi kebijakan serta memotivasi warga untuk lebih aktif berkontribusi dalam pembangunan. Dengan mendengarkan langsung aspirasi masyarakat, Wali Kota Serang mampu memastikan bahwa kebijakan yang diambil relevan dengan kebutuhan warga.

Syafrudin memanfaatkan teknologi informasi sebagai media utama untuk mempercepat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Platform seperti media sosial, aplikasi mobile, dan website resmi pemerintah menjadi saluran utama untuk menyampaikan informasi kebijakan, program, dan layanan publik secara cepat dan efisien. Teori komunikasi digital dari Castells (Pangestu & Anggraini, 2022), teknologi informasi tidak hanya memperluas jangkauan komunikasi, tetapi juga memungkinkan interaksi dua arah yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam kasus Kota Serang, teknologi informasi digunakan untuk mempercepat respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Gaya komunikasi Syafrudin juga mencakup penguatan institusi dan sumber daya manusia (SDM) dalam pemerintahan. Ia mendorong pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi para pegawai pemerintah agar mereka mampu menyampaikan informasi dengan efektif kepada masyarakat. Tentang gaya kepemimpinan menunjukkan bahwa pemimpin yang memberikan perhatian pada pengembangan SDM cenderung menciptakan organisasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan. Dalam hal ini,

Syafrudin menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya datang dari pemimpin tetapi juga harus tercermin dalam kinerja seluruh elemen pemerintahan.

Gaya komunikasi yang diterapkan Syafrudin telah membawa hasil yang signifikan bagi efektivitas pemerintahan Kota Serang. Pencapaian seperti predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama lima tahun berturut-turut dan penghargaan sebagai kota terinovatif dari Kementerian Dalam Negeri merupakan bukti keberhasilan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Keberhasilan ini dapat dianalisis melalui teori efektivitas organisasi, yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi tercapai ketika pemimpin mampu menyelaraskan tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat (Desa et al., 2022). Dalam konteks Kota Serang, gaya komunikasi Syafrudin memastikan bahwa program pemerintah dirancang dan diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan publik.

## Kesimpulan

Gaya komunikasi Wali Kota Serang, Syafrudin, memainkan peran strategis dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan Kota Serang. Melalui pendekatan keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah berhasil menciptakan hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini tercermin dari pencapaian seperti predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama lima tahun berturut-turut dan penghargaan kota terinovatif. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan akuntabilitas pemerintah tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program-program yang dijalankan.

Partisipasi masyarakat yang didorong melalui forum konsultasi publik dan komunikasi dua arah menciptakan rasa memiliki terhadap kebijakan yang diambil. Dengan melibatkan warga, implementasi program-program pemerintah menjadi lebih efektif karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi membantu pemerintah merespons keluhan dan kebutuhan warga dengan cepat, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintahan Kota Serang, diperlukan pengembangan lebih lanjut pada beberapa aspek. Pemerintah disarankan untuk terus memperluas akses teknologi informasi ke masyarakat di wilayah terpencil, sehingga semua warga dapat merasakan manfaat komunikasi digital secara merata. Selain itu, pelatihan komunikasi untuk pegawai pemerintahan perlu dilakukan secara berkala guna memastikan kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat tetap relevan dan efektif. Rekomendasi untuk penelitian lanjutan adalah mengkaji lebih dalam dampak keterbukaan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat di Kota Serang, sehingga data yang dihasilkan dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan komunikasi yang ada.

## Daftar Pustaka

- Desa, M., Serai, P., & Perspektif, L. (2022). Analisis Pengaruh Motivasi Dalam Kemajuan Organisasi. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(4).
- Fai. (2021). Teori-Teori Komunikasi Menurut Para Ahli. *Teori-Teori Komunikasi Menurut Para Ahli*, 1972.

- Fauzi, A., Harahap, A. H., Christie, A., Difa Andani, C., & Nurhaliza, D. (2023). Pentingnya Gaya Kepemimpinan Dalam Perilaku Organisasi. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(4), 1013–1017. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4>
- Gumelar, R. G., & Prasetya, T. I. (2021). Pengaruh gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai Diskominfo kota Serang. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(1). <https://doi.org/10.24198/jmk.v6i1.24718>
- Kusdarianto, I., Rismalasari, R., Ikbal, M., & Haedar, H. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Palopo. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(1). <https://doi.org/10.35906/jurman.v8i1.1068>
- Kustiawan, W. (2019). Perkembangan Teori Komunikasi Kontemporer. *Jurnal Komunika Islamika : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam*, 6(1). <https://doi.org/10.37064/jki.v6i1.5517>
- Kustiawan, W., Siregar, A. S. M. M., Nabila, F., Harahap, K. H., & Aini, L. (2022). Teori-Teori dalam Komunikasi Massa. *Jurnal Telekomunikasi, Kendali Dan Listrik*, 3(2).
- Maya, G. D., Bambang, R., & . M. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Lampung Tengah. *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.24967/dikombis.v1i1.1774>
- Nainggolan, nana triapnita et al. (2021a). Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi, dan Etika. In *Yayasan Kita Menulis* (Issue April).
- Nainggolan, nana triapnita et al. (2021b). Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi, dan Etika. In *Yayasan Kita Menulis* (Issue April).
- Pangestu, D. K., & Anggraini, W. (2022). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan Kota Cerdas (Smart City) Melalui Smart Government Di Kota Serang. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2). <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.660>
- Patkurroji, I., & Lestari, K. H. (2016). Opini Publik Intenal Mengenai Gaya Komunikasi Kepemimpinan Walikota. *Prosiding Seminar Nasional*, Vol. 3.
- Patkurroji, I., & Lestari, K. H. (2017). Opini Publik Intenal Mengenai Gaya Komunikasi Kepemimpinan Walikota (Studi Terhadap Gaya Komunikasi Kepemimpinan Eddy Rumpoko Walikota Batu). *Jurnal Nomosleca*, 3(1). <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i1.1486>
- Poppy Ruliana. (2016). Komunikasi Organisasi. Teori dan Studi Kasus. Jakarta. Penerbit Rajawali Pers. In *Rajawali Pers* (Vol. 2014).
- Radar Banten. (2018, July). *Syafrudin Kantongi Strategi Majukan Kota Serang*. [Https://Www.Radarbanten.Co.Id/2018/07/07/Syafrudin-Kantongi-Strategi-Majukan-Kota-Serang/#google\\_vignette](Https://Www.Radarbanten.Co.Id/2018/07/07/Syafrudin-Kantongi-Strategi-Majukan-Kota-Serang/#google_vignette).
- Ramadhani, P. S., Yani, D. F., Lubis, D. M., & Maidina. (2022). Kekuasaan dan politik dalam organisasi. *Journal of Resources and Reserves (JRR)*, 4(1).
- Sari, M. (2021). Peran Komunikasi Dalam Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Komunikasi*, 1(2). <https://doi.org/10.55606/juitik.v1i2.156>
- Sedia, I. W. (2021). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pengelolaan Program 2019 Untuk Pelayanan Publik Di Desa Taro Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar (Kajian Komunikasi Politik). *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1). <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.238>

Septiana, A. D., & Kuntadi, C. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi Hasil Kinerja: Komunikasi, Budaya Organisasi dan Sikap. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 1(4).

Sutikno, M. S. (2016). Pemimpin dan Kepemimpinan. In *Pemimpin dan Kepemimpinan*.

Tuti, R. W., & El Adawiyah, S. (2020). Kepemimpinan Walikota Surabaya Tri Rismaharini Sebagai Model Birokrasi Efektif. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis*, 4(1). <https://doi.org/10.24853/pk.4.1.73-82>