

Analisis Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor

Farel Zalda Risyahman^{1*)}, Tiara Puspanidra², Diana Amaliasari³

¹²³Universitas Pakuan

*)Surel Korespondensi: farrelzalda@gmail.com

Kronologi Naskah: diterima 23 Mei 2025; direvisi 19 Juni 2025; diputuskan 28 Juni 2025

Abstrak

Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada pasal 1. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik. Agar pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif, diperlukan manajemen komunikasi yang baik sehingga informasi serta interaksi antara pihak penyedia layanan dan masyarakat dapat berlangsung secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji manajemen komunikasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Sukaharja, Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek perencanaan (*planning*) dan pengawasan (*controlling*) telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih kurang optimal, yaitu: (1) Pengorganisasian (*organizing*), di mana jumlah sumber daya manusia masih terbatas sehingga beberapa pegawai harus merangkap tugas ketika dua pegawai tidak hadir; dan (2) Pelaksanaan (*actuating*), khususnya dalam hal sosialisasi yang masih dilakukan secara seadanya. Hambatan utama dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sukaharja meliputi keterbatasan jumlah pegawai dan kurangnya koordinasi dengan masyarakat sekitar.

Kata Kunci: Kelurahan Sukaharja; manajemen komunikasi; pelayanan.

Abstract

The government has a very important role in providing public services, as regulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, especially in Article 1. The article explains that public services are a series of activities aimed at meeting the needs of the community for goods, services, and administrative services in accordance with the provisions of the law, which are organized by public service agencies. In order for public services to run effectively, good communication management is needed so that information and interaction between service providers and the community can take place optimally. This study aims to examine communication management in public services in Sukaharja Village, Ciomas District, Bogor Regency. This study uses a qualitative descriptive method that aims to describe and explain phenomena that occur in the field systematically, factually, and accurately. The results of the study indicate that the planning and controlling aspects have been running well. However, there are several aspects that are still less than optimal, namely: (1) Organizing, where the number of human resources is still limited so that several employees must take on multiple tasks when two employees are absent; and (2)

Implementation (actuating), especially in terms of socialization which is still carried out in a haphazard manner. The main obstacles in public services at the Sukaharja Sub-district Office include the limited number of employees and the lack of coordination with the surrounding community.

Keywords: communication management; service; Sukaharja Village.

Pendahuluan

Pada era otonomi daerah, lembaga-lembaga pemerintah diharapkan dapat lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik di wilayahnya, dengan tujuan utama menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang bermutu dan memuaskan, diperlukan kantor atau instansi yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi dalam memberikan layanan. Hal ini tentu harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya, baik dari segi pendidikan dan keahlian, pengalaman kerja, integritas moral, dedikasi, maupun aspek-aspek penilaian lainnya. Untuk menerapkan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil sebaiknya kita memahami terlebih dahulu hambatan-hambatan yang akan dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu tidak peduli dan tidak mampu dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi (Nasution, et al, 2024). Pelayanan yang berkualitas bukan hanya sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa seluruh masyarakat menerima pelayanan yang optimal. Semakin cepat dan tepat layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan tersebut. Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 pemerintah daerah Kabupaten Bogor meluncurkan program Satu Milyar Satu Desa (Samisade) yang bertujuan mempercepat pelayanan serta pembangunan di desa-desa dengan total anggaran Rp 523

miliar. Dana ini akan dibagi untuk 416 desa di Kabupaten Bogor yang masing-masing akan menerima Rp 1,26 miliar setiap desa. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor. Contoh dari aktivitas pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor yaitu pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan Kartu Keluarga (KK), pengurusan Surat Keterangan serta penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat.

Menurut Diwan *dalam* (Dimiyati, 2023), manajemen komunikasi adalah proses penggunaan berbagai sumber daya manusia secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Aspek manajemen komunikasi mencakup pengembangan strategi komunikasi perusahaan, perancangan arahan komunikasi baik untuk internal maupun eksternal, serta pengelolaan aliran informasi termasuk komunikasi melalui media digital. Dengan ini pentingnya manajemen komunikasi untuk melakukan perencanaan yang sistematis, pengorganisasian yang baik, pelaksanaan yang baik, dan pengawasan. Penerapan teori POAC dalam manajemen komunikasi pelayanan publik memberikan landasan sistematis untuk memastikan setiap proses komunikasi berjalan efektif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Setiap fungsi POAC saling terkait dan mendukung tercapainya tujuan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan

partisipasi masyarakat, sebagaimana ditekankan dalam konsep manajemen pelayanan publik modern.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen komunikasi pelayanan publik Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?”

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui/menganalisis manajemen komunikasi pelayanan publik Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut, berikut ini adalah konsep-konsep yang dirujuk untuk memahami fenomena dan realitas subjek dan objek penelitian ini.

Pangkey & Rantung (2023) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan layanan dasar yang menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pemerintahan. Pelayanan publik juga berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintahan dianggap baik apabila pelayanan publik yang diberikan berfokus pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kualitas kinerja pelayanan yang diterima.

Menurut Moenir (2002) dalam Mustanir (2022), Pelayanan publik ialah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Suryantoro & Kusdyana (2020) menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala jenis layanan yang disediakan

oleh pemerintah, baik melalui lembaga pemerintah itu sendiri maupun melalui lembaga non-pemerintah, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan ini dilakukan dengan menggunakan berbagai sarana dan perlengkapan, serta mengikuti prosedur kerja tertentu, untuk menyediakan jasa dalam bentuk barang maupun jasa kepada masyarakat.

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (1958) yang dikutip oleh Sukarna (2014) mengelompokkan empat fungsi dasar manajemen, yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*).

Pada studi komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan, fungsi-fungsi manajerial memegang peranan penting dalam mengarahkan efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Salah satu pendekatan konseptual yang dapat digunakan untuk menganalisis dinamika tersebut adalah fungsi-fungsi manajemen klasik yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), dan penggerakan atau pelaksanaan (*actuating*), sebagaimana dikemukakan oleh Terry (*dalam* Sukarna, 2014).

Perencanaan dalam konteks manajemen komunikasi pelayanan publik merujuk pada proses merumuskan strategi komunikasi yang berbasis pada identifikasi kebutuhan masyarakat, pemilihan informasi yang relevan, serta proyeksi terhadap kemungkinan respons dari publik. Tahap ini berfungsi sebagai dasar untuk menentukan pesan, saluran, serta metode komunikasi yang paling sesuai dalam mencapai tujuan layanan yang telah ditetapkan oleh institusi kelurahan.

Selanjutnya, pengorganisasian mengacu pada penataan struktur komunikasi internal dan eksternal, termasuk penugasan peran kepada aparat kelurahan dalam

menjalankan fungsi komunikasi, penyediaan media dan sarana komunikasi publik, serta penetapan hubungan koordinatif yang mendukung alur penyampaian informasi. Pada praktiknya, pengorganisasian komunikasi ini berperan dalam menciptakan sistem informasi yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Tahap pergerakan atau pelaksanaan menekankan pada bagaimana pelaku organisasi, dalam hal ini aparat kelurahan, digerakkan untuk menjalankan fungsi komunikasi secara aktif dan partisipatif. Hal ini mencakup upaya membangun motivasi, membentuk sikap kooperatif, serta mengembangkan keterampilan interpersonal dan komunikatif yang selaras dengan rencana komunikasi dan struktur organisasi yang telah ditentukan.

Dengan menggunakan kerangka fungsi-fungsi manajemen tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen komunikasi diterapkan dalam praktik pelayanan publik di Kelurahan Sukaharja, Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor, serta bagaimana proses tersebut mempengaruhi efektivitas penyampaian informasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Definisi di atas terlihat bahwa keberhasilan pencapaian tujuan sangat bergantung pada partisipasi aktif seluruh anggota organisasi atau lembaga, mulai dari tingkat atas, menengah, hingga bawah. Setiap aktivitas harus diarahkan secara tepat menuju sasaran, karena kegiatan yang tidak fokus pada tujuan hanya akan menyebabkan pemborosan tenaga kerja, dana, waktu, dan sumber daya lainnya, atau dengan kata lain merupakan penyalahgunaan alat-alat manajemen. Kondisi seperti ini jelas merupakan bentuk *mismanagement*. Perencanaan dan pengorganisasian hanyalah merupakan landasan yang kuat untuk adanya pergerakan yang terarah kepada sasaran yang dituju (Merdeka, 2025).

Dalam kerangka manajemen komunikasi pelayanan publik, fungsi pengawasan (*controlling*) memiliki peran strategis untuk memastikan bahwa seluruh proses komunikasi berjalan sesuai dengan standar dan tujuan yang telah dirumuskan. Kontrol tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi terhadap pelaksanaan, tetapi juga sebagai mekanisme korektif untuk menjaga kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dan rencana awal. Terry *dalam* (Sukarna, 2014) mendefinisikan pengawasan sebagai proses penentuan standar, pemantauan pelaksanaan, evaluasi hasil, dan pengambilan tindakan korektif bila diperlukan, agar proses tetap berada pada jalur yang tepat.

Pada konteks komunikasi organisasi, pengawasan juga mencakup pemantauan efektivitas pesan, ketepatan media yang digunakan, serta respons audiens terhadap informasi yang disampaikan (Robbins & Coulter, 2018). Tanpa adanya fungsi pengawasan yang kuat, kegiatan komunikasi cenderung kehilangan arah dan tidak selaras dengan sasaran strategis organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, pengawasan menjadi elemen integral dalam menjaga konsistensi, akuntabilitas, dan kualitas layanan komunikasi yang diberikan kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Jenis desain penelitian adalah deskriptif. Sugiyono (2016) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai, metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.”

Obyek penelitian ini adalah Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor yang beralamat Jalan Raya Babakan Cipayung No. 13, Sukaharja, Ciomas, Kab.Bogor, Jawa Barat 16610.

Penelitian berlangsung pada bulan April-Mei 2022.

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang melakukan pelayanan Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor. Dalam hal ini peneliti menggunakan *key informant* (informan kunci), dan informan dengan melakukan wawancara mendalam seputar kajian penelitian. Informan kunci penelitian ini adalah Lurah Sukaharja, Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor karena beliau adalah pimpinan Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupten Bogor. Untuk informannya peneliti memilih Sekretaris Desa Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor sekretaris desa karena sekretaris desa merupakan tangan kanan dari Lurah. Lurah dan sekretaris desa menjalankan manajemen komunikasi pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor.

Jenis data terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dengan informan kunci dan informan dari Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor yang dapat memberikan informasi mendalam mengenai kajian yang diteliti. Data sekunder berupa tinjauan kepustakaan melalui buku-buku yang berkaitan dengan penelitian, serta jurnal penelitian terdahulu, juga berupa arsip RPJM Desa Sukaharja Kabupaten Bogor. Peneliti menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi sumber. Sumber triangulasi dalam penelitian ini kepada Sekretaris Desa Ciapus Bapak M.Y.H. Peneliti memilih Kelurahan Ciapus sebagai triangulasi sumber karena Kelurahan Ciapus memiliki karakteristik masyarakat yang serupa dengan Kelurahan Sukaharja.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Menurut Sugiyono (2016), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah

yang harus diteliti dan juga apabila peneliti mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Wawancara dilakukan dengan informan kunci dan informan yaitu Lurah dan Sekretaris Desa Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor.

Herdiansyah (2014) mendefinisikan observasi sebagai, perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak tersebut berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur.

Peneliti melakukan observasi untuk memperoleh data dan informasi mengenai bagaimana kondisi di Kelurahan Sukaharja Kabupaten Bogor. Observasi dilakukan saat staf kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Pemerintah kelurahan berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga berlaku bagi Pemerintah Kelurahan Sukaharja di Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor, yang secara konsisten menyediakan layanan publik bagi warga setempat. Namun, dalam pelaksanaannya, pemerintah kelurahan tidak lepas dari berbagai tantangan terkait kondisi pelayanan yang meskipun sudah cukup baik, masih menghadapi beberapa kendala. Kualitas pelayanan tersebut diukur dengan menggunakan empat dimensi manajemen komunikasi yang terdiri dari perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*). Selain itu peneliti juga menganalisis faktor penghambat pelayanan. Berikut analisis pelayanan publik Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor berdasarkan dimensi-dimensi manajemen komunikasi tersebut

Perencanaan (Planning)

Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor melihat permasalahan pelayanan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga terlebih dahulu. Setelah masalah pelayanan tersebut ditemukan pihak kelurahan melakukan diskusi bagaimana cara mengatasi masalah tersebut. Pihak kelurahan menanyakan kepada para warga apa saja yang harus diperbaiki. Setelah semua akar masalah dan cara mengatasi sudah ditemukan pihak kelurahan melakukan rapat untuk merumuskan dan membuat rencana akan seperti apa cara mengatasi masalah tersebut sehingga tidak akan terulang kembali. Hal ini mengakibatkan pengorganisasian menjadi lebih mudah dan juga pelaksanaan yang hanya tinggal mengikuti alur perencanaan saja. Alur perencanaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Alur Perencanaan di Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor

(Sumber : Olahan Peneliti, 2022)

Sejalan dengan penelitian oleh Saputro, et.al (2023) dan Kendry, et.al (2024) yang menyatakan bahwa dalam konteks pelayanan publik, perencanaan komunikasi meliputi penetapan tujuan komunikasi, identifikasi kebutuhan masyarakat, strategi penyampaian informasi, serta penentuan media yang tepat untuk menjangkau publik.

Pengorganisasian (Organizing)

Pada penelitian ini, *Organizing* ditentukan oleh tujuan penempatan pegawai, cara penempatan tenaga kerja, tugas setiap divisi, kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan, serta pelimpahan wewenang. Dari 5 indikator penilaian tersebut, Kelurahan

Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor telah memenuhi semuanya.

H. A. selaku Sekretaris Desa yang diwawancarai mengatakan bahwa tujuan penempatan para pegawai yang dilakukan Kelurahan Sukaharja agar mereka bisa fokus dalam satu pekerjaan tidak terganggu dengan kerjaan lainnya. Apabila pegawai memiliki tugas lebih dari satu berpotensi menimbulkan kesalahan yang dapat merugikan penerima pelayanan. Pegawai bisa kurang konsentrasi karena kewalahan menghadapi banyaknya pekerjaan yang harus ditangani. Hal ini tentu akan berdampak pada kualitas pekerjaan dan dapat menimbulkan kekecewaan pada penerima layanan.

Cara penempatan tenaga kerja dengan melihat dari latar belakang pendidikan, cara bekerja, dan pengalamannya. Jika tidak sesuai bisa ditempatkan secara acak sehingga mereka bisa sambil belajar. Apabila terjadi kendala, bisa dipindahkan ke divisi lain yang cocok dengan pegawai tersebut.

Bentuk pengorganisasian yang lain yaitu tugas setiap divisi. Dengan adanya tugas yang diberikan oleh pimpinan maka jalannya pelayanan akan semakin karena setiap pegawai sudah mengetahui tugasnya masing-masing.

Selanjutnya kedisiplinan para pegawai. Kedisiplinan ini ditunjukkan para pegawai selama jam kerja yaitu pukul 08.00-15.00. Jika ada pegawai yang mangkir, R selaku lurah menyatakan,

“Saya akan memberikan teguran kepada pegawai tersebut agar ia tidak mengulangi hal seperti itu lagi. Tapi sejauh ini para pegawai tidak ada yang mangkir mereka masih disiplin”.

Terakhir adalah pelimpahan wewenang. Setiap divisi diberikan wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Namun wewenang tertinggi tetap ada pada pimpinan Kelurahan Sukaharja.

Pentingnya pengorganisasian dalam pelayanan publik juga ditekankan oleh Gunawan & Toni (2020). Mereka menyimpulkan bahwa dalam pelayanan publik, pengorganisasian yang baik membantu memastikan bahwa informasi dapat tersampaikan secara efektif kepada Masyarakat. Pengorganisasian juga dapat mencegah terjadinya miskomunikasi antar instansi atau dengan publik.

Pelaksanaan (Actuating)

Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan respons yang cepat, tepat, dan sigap dalam menanggapi setiap keluhan, serta memastikan setiap layanan diberikan secara maksimal. Dimensi pelaksanaan terdiri dari indikator: 1) Meningkatkan dan mengembangkan keterampilan pegawai, 2) Cara memberikan contoh kepada para pegawai, 3) Komunikasi antara pimpinan dan pegawai, 4) Meningkatkan motivasi dan semangat para pegawai.

Para pegawai sudah memperlihatkan peningkatan kemampuan atau keterampilan dalam proses pelayanan. Lurah yang gesit dalam melayani juga menjadi contoh bagi para pegawai. Lurah dan sekretaris desa intens berkomunikasi dengan bawahannya agar informasi berjalan lancar. Meningkatkan motivasi dan semangat pegawai dilakukan dengan cara memberikan bonus kepada pegawai.

Pengawasan (Controlling)

Dimensi *Controlling* terdiri dari indikator: 1) Menentukan standar pengawasan, 2) Pengawasan yang baik dan benar, 3) Pelaksanaan standar pengawasan, 4) Mengatasi masalah-masalah pelayanan.

Kelurahan Sukaharja Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor telah memenuhi semua indikator. Bapak R. menyatakan bahwa,

“Karena kami instansi pemerintah jadi kami memiliki standar pengawasan yaitu standar tanggung jawab publik. Di mana standar ini merupakan kewajiban untuk melayani masyarakat sebagai instansi pemerintah”.

Pengawasan dalam proses layanan dilakukan rutin setiap hari dan terus menerus. Pelaksanaan standar pengawasan tercermin pada pelayanan yang baik, ramah, sopan dan membantu para warga. Masalah-masalah pelayanan diatasi dengan cara-cara antara lain mendorong semua pihak untuk bekerja sama dalam menciptakan pelayanan yang nyaman dan cepat. H. A. menambahkan,

“Dengan cara mengevaluasi setiap kegiatan desa apakah sudah baik ataukah masih ada yang harus dibenahi. setelah itu baru kita memperbaiki apa saja yang kurang selama kegiatan pelayanan tersebut”.

Gunawan & Toni (2020) menjelaskan bahwa evaluasi penting untuk memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan benar-benar mendukung tujuan pelayanan publik. Dengan adanya evaluasi dapat segera dilakukan perbaikan jika ditemukan kekurangan. Tujuannya agar dapat tercapai pelayanan publik yang prima.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen komunikasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Sukaharja, Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor telah menunjukkan capaian yang cukup baik pada aspek perencanaan dan pengawasan. Proses perencanaan sudah berjalan dengan alur yang sistematis, mulai dari identifikasi masalah hingga perumusan rencana pelayanan. Pengawasan juga dilakukan secara rutin dan sesuai standar, menunjukkan komitmen dalam menjaga kualitas layanan. Namun, masih terdapat kendala dalam pengorganisasian, terutama terkait

keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan pegawai merangkap tugas. Selain itu, pelaksanaan kegiatan komunikasi publik, khususnya sosialisasi layanan, dinilai kurang efektif dan belum terjadwal dengan baik, serta minim evaluasi terhadap pemahaman masyarakat. Untuk itu, disarankan agar Kelurahan Sukaharja mengoptimalkan struktur organisasi dengan menggabungkan divisi-divisi yang relevan guna meningkatkan efisiensi sumber daya, serta memperkuat intensitas dan kualitas sosialisasi dengan melibatkan RT/RW, menyusun jadwal penyuluhan yang konsisten, dan memperluas media informasi seperti papan pengumuman agar informasi pelayanan dapat menjangkau lebih banyak warga secara efektif.

Referensi

- Arsip RPJM Desa Sukaharja Kabupaten Bogor
- Dimiyati, A. (2023). *Manajemen komunikasi: Suatu pengantar*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Gunawan, R., & Toni, A. (2020). Manajemen komunikasi organisasi keprotokolan Lembaga negara di era pandemi corona virus disease-2019. *PRecious: Public Relations Journal*, 1(1), 01–25. <https://doi.org/10.24246/precious.v1i1.4184>
- Herdiansyah, H. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kendry, K., Narti, S., & Murwani, A. (2024). Strategi komunikasi bisnis media online tribunbengkulu.com. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(2), 747-752. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i2.7420>
- Maulana, H. (2013). *Psikologi komunikasi dan persuasi*. Jakarta: Akademia.
- Merdeka, R. M. (2025, Januari 23). Memahami pengertian dan fungsi ilmu manajemen menurut george r. Terry.

- Great Day HR*. <https://greatdayhr.com/id-id/blog/ilmu-manajemen-menurut-gr-terry/>
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu komunikasi : Suatu pengantar. cetakan ke 2*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan publik*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nasution, M. H., Rozi, M.F., Sari, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat kantor Desa Pulau Rakyat Pekan Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. *Journal Genta Mulia*. 15(1), 198-208. <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/877>
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Penerbit Tahta Media. <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/517>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson
- Saebani, B. (2012). *Pengantar antropologi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Saputro, E., Hartini, S., Putro, F. H. A., Prajoko, R., & Dewi, N. N. C. (2023). Communication strategy of management Karysma FM Radio in maintaining consistency and existence in the digital era. *Kinesik*, 10(2), 173-192. <https://doi.org/10.22487/ejk.v10i2.873>
- Sinambela, L. (2017). *Reformasi pelayanan publik. Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r & d*. Bandung: Alfabeta
- Sukarna. (2014). *Prinsip-prinsip manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku konsumen, teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Suryanto. (2015). *Pengantar ilmu komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Suryantoro, B., Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada politeknik pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*. 3(12). 223-229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.