

Peran Komunikasi Masyarakat terhadap Pemerintah untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas

Muhammad Amer Mushaf¹ Lia Fauziah² Ummu Aiman³ Aulia Sholichah Iman Nurchotimah⁴

Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, Kota Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: muhammadamer2705@gmail.com¹ fauziahlia26@gmail.com²
Ummuaiman202@gmail.com³ auliasin@syekhnurjati.ac.id⁴

Abstrak

Masyarakat pada masa kini memiliki berbagai macam permasalahan yaitu salah satunya dalam hal berkomunikasi, dalam hal ini masyarakat masih banyak yang acuh terhadap peran dari komunikasi itu sendiri baik dari segi penyampaian pendapat sebagai warga Negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi masyarakat itu sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan metode studi referensi dari berbagai sumber-sumber yang terpercaya dan ditinjau begitupun di analisis dengan mempelajari semua perbandingan yang ada pada sumber-sumber tersebut. Hasil dari artikel ini menyatakan bahwa setiap masyarakat harus mengerti situasi dan kondisi didalam lingkup pelayanan publik serta bisa mengungkapkan segala permasalahan yang terjadi pada kebijakan-kebijakan pemerintah dengan cara berkomunikasi yang baik tanpa adanya diskriminasi terhadap pemerintahan daerah. Komunikasi masyarakat dalam pelayanan publik masih belum terealisasi karna kurangnya responsif pemerintah dalam menjawab aspirasi-aspirasi masyarakat sehingga masyarakat menjadi pasif dalam berkomunikasi dengan pemerintah. Masyarakat dan pemerintah harus saling mendukung dan bekerja sama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Kata Kunci : *Komunikasi, Pelayanan publik, Masyarakat, Berkualitas*

Abstract

Today's society has various kinds of problems, one of which is in terms of communicating, in this case many people are still indifferent to the role of communication itself both in terms of conveying opinions as citizens. The purpose of this study is to find out the role of community communication is very important to realize quality public services. This research uses a reference study method from various reliable sources and is reviewed as well as analyzed by studying all the comparisons in these sources. The results of this article state that every community must understand the situation and conditions within the scope of public services and be able to disclose all problems that occur in government policies by communicating well without discrimination against local governments. Public communication in public services is still not realized because of the lack of government responsiveness in answering people's aspirations so that people become passive in communicating with the government. The community and the government must support each other and work together in realizing quality public services.

Keyword : *Service, Public service, Community, Quality*



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Saat ini pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik menyatakan bahwa kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif. Pelayanan publik juga mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk mewujudkan efektifitas

fungsi-fungsi pemerintahan dapat memperkuat demokrasi, hak asasi manusia, dan memperdalam kepercayaan masyarakat dalam administrasi publik. Bahkan, perubahan atau amandemen UUD 1945 pada perubahan peraturan gubernur, bupati atau walikota.

Pelayanan publik dijadikan sebagai tolak ukur atas keberhasilan pengukuran kinerja pemerintah dan pelaksanaan tugas melalui birokrasi, sehingga pelayanan publik dianggap penting oleh semua faktor dari unsur good governance. Keberhasilan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi, upaya bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam penyusunan standar pelayanan, untuk mendorong tersusunnya standar komunikasi pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan dapat berjalan dengan baik. Kegagalan dalam komunikasi pelayanan publik dapat mengganggu dan menghambat aliran informasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, juga berdampak pada rendahnya kepercayaan publik dan semakin lemahnya perhatian masyarakat kepada pelayanan publik pemerintahan.

Pelayanan publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki tujuan untuk mempermudah komunikasi antar masyarakat dengan pejabat pemerintah, sehingga adanya kontrol di suatu lembaga kedaerahan dan memudahkan masyarakat dalam berkolaborasi dengan pemerintahan setempat untuk mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang bisa di terima oleh masyarakat luas.

Masyarakat merupakan sekelompok orang yang tidak bisa hidup sendirian dan membutuhkan kepada bantuan orang lain, tentunya dengan bersosialisasi harus memiliki komunikasi yang baik sehingga tujuan dan maksud dari komunikasi itu bisa tercapai tanpa adanya kesalahpahaman yang berarti. Akan tetapi masyarakat pada umumnya masih menganggap remeh peran dari komunikasi itu sendiri. Karena ada beberapa faktor yang membuat masyarakat menganggap sepele, salah satu faktor nya adalah masyarakat tidak mengetahui tentang motif komunikasi yang mengakibatkan tidak efektifnya komunikasi mereka kepada orang lain maupun pemerintahan.

Kemampuan masyarakat untuk mengomunikasikan aspirasi dan keluhan tentang pelayanan publik yakni aspek penting yang tidak bisa di sepelekan. Sebab bila masyarakat tidak mampu merumuskan, merancang ataupun menyampaikan aspirasi dan keluhan tentang pelayanan publik tersebut dengan baik, maka masyarakat tidak akan bisa mendapatkan empati dari pemerintah, bahwasannya kemampuan membenahi dan mengomunikasikan tentang pelayanan publik untuk mewujudkan dalam kehidupan nyata akan memberikan nilai yang baik bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tuntutan akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi sudah menjadi tuntutan perubahan zaman.

Komunikasi pelayanan publik seharusnya tidak dilakukan hanya sewaktu-waktu saja akan tetapi harus di lakukan sepanjang masa seiring berjalannya waktu. Komunikasi masyarakat harus dilaksanakan secara profesional salah satunya memiliki kemampuan komunikator dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan pada pelayanan publik, elemen dalam masyarakat harus di manfaatkan secara Baik, akan tetapi merupakan kenyataan yang harus diwujudkan dalam kehidupan bermasyarakat. Sehingga komunikasi dalam pelayanan publik itu bukan hanya pencitraan saja, namun harus bisa memenuhi tuntutan zaman agar tercapainya pelayanan yang berkualitas dan lebih baik lagi dari masa ke masa.

Jadi, didalam suatu pemerintahan memerlukan adanya suatu komunikasi yang baik dengan masyarakat umum untuk tercapainya tujuan pemerintahan terhadap masyarakat secara demokratis tanpa adanya konflik agar terjalinnya hubungan yang harmonis antar pemerintah daerah dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis menggunakan metode kajian pustaka atau kajian literatur, yang mana menurut Herliandry et al, 2020 kajian literatur adalah suatu metode penelitian yang mengumpulkan sumber-sumber referensi baik berupa website jurnal dan artikel yang berkaitan dengan pembahasan yang merujuk pada penelitian ini. Kajian pustaka ini juga bertujuan untuk menggambarkan suatu inti permasalahan yang sesuai dengan data yang diperoleh dari beberapa dokumen yang mengimplementasikan komunikasi dan argumentasi yang terjadi di masyarakat. Dan dalam penelitian ini juga menggunakan analisis data. Pertama, mengumpulkan berbagai aspek yg berhubungan dengan penelitian kemudian menganalisis komponen-komponen yang didiskusikan dan menggabungkan referensi-referensi yang selaras dengan isi penelitian ini. Dan yang terakhir, menyimpulkan berbagai aspek yang telah diteliti oleh penulis dari semua pembahasan yang merujuk pada penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Definisi dan Tujuan Komunikasi

Di Indonesia pelayanan publik memiliki undang-undang tersendiri yakni pada UU Nomor 25 tahun 2009. Dalam UU tersebut dijelaskan bahwasanya konsep pelayanan publik yang berkualitas itu harus sesuai dengan standar pelayanan. Yang disebut dengan pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara baik itu secara barang, jasa atau pelayanan administratif yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia konsep pelayanan publik sudah ada sejak zaman kolonial. Perkembangan feodalisme sudah ada dalam birokrasi kolonial yang mana hal tersebut membawa dampak yang besar bagi penyelenggara pelayanan publik, yang mana salah satu dampak dari hal tersebut adalah kurangnya kesamarataan dalam keadilan yang mana pelayanan publik sering kali hanya ditujukan kepada orang-orang yang memiliki pangkat/jabatan dan tidak ditujukan kepada masyarakat luas.

Dalam UUD 1945 negara memiliki amanat untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat demi tercapainya kesejahteraan yang merata, untuk mewujudkan hal tersebut tentunya pemerintah harus bisa berperilaku secara adil dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan publik. Maka, ditengah masyarakat pemerintah akan dinilai efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas (Fernandus, dkk, 2018). Dalam pelayanan publik harus ada yang digaris bawahi yakni mengenai kesamaan dalam pemahaman mengenai pelayanan publik kemudian penyelenggara pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik serta ruang lingkup dan sistem pelayanan terpadu. Pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah itu memiliki pedoman umum dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 untuk diimplementasikan pada pelayanan publik baik diinstansi masing-masing (Komarudin, 2014).

Dalam kehidupan bersosialisasi tentunya komunikasi adalah hal yang paling penting dalam kehidupan sehari-hari kita, dengan komunikasi perasaan yang ada dalam hati kita bisa tersampaikan dengan baik, tujuan dapat dicapai dengan baik apabila hubungan komunikasi kita sesama individual yang lain bisa berjalan dengan baik pula tanpa adanya perkataan yang saling menyakiti satu sama lain. Komunikasi itu bersifat persuasif yang artinya membujuk secara halus agar orang lain bisa yakin atas apa yang kita sampaikan. Menurut Lasswell komunikasi memiliki makna sebuah proses yang menjelaskan mengenai siapa, apa yang dikatakan, melalui saluran apa, ditujukan kepada siapa, efek atau hasil yang ditimbulkan seperti

apa? Komunikasi juga bisa berbentuk verbal maupun non verbal, contoh dari non verbal itu seperti ekspresi dan melalui media teknologi, lukisan, seni, dan yang lainnya (Shannon & Weaver, 1949). Dengan demikian, komunikasi itu tidak ada yang sama, akibat dari pengalaman orang yang satu dengan yang lainnya itu berbeda dalam hal komunikasi.

Menurut pendapat Shannon & Weaver terkait komunikasi, dimana komunikasi itu bersifat memengaruhi. Serupa dengan pendapat Aristoteles bahwa tujuan dari komunikasi itu umumnya bersifat persuasi. Dimana sifatnya itu mengajak lawan bicara agar ikut masuk dalam pemahaman si pembicara. Dan ada hal penting yang kerap kali diucapkan oleh setiap individu masyarakat dalam berkomunikasi. Apa sih yang dimaksud dengan saluran itu?

Saluran adalah penghubung informasi yang berasal dari komunikator kepada komunikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kerap kali masyarakat mengalami hambatan dalam hal ini, sehingga terjadinya mis komunikasi antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya atau masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut direktur jendral informasi dan komunikasi publik (dirjen IKP) mengatakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah pada saat ini masih tergolong tinggi. Namun, komunikasi publik perlu ditingkatkan kembali melalui Narasi tunggal bersama masyarakat dan pemerintah. Karena kaitan komunikasi itu sangat di butuhkan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, bahkan ketidakmampuan antara pemerintah kepada masyarakat harus segera di tangani dengan diadakannya komunikator yang baik.

Komunikator merupakan pihak yang berperan menyampaikan atau mengawali pesan untuk sebuah komunikasi, namun bukan hanya itu saja tetapi juga memberikan respon dan tanggapan serta menjawab pertanyaan yang telah di lontarkan dari berbagai pihak. Komunikator ini tidak hanya tersedia dari perwakilan pemerintah saja, perwakilan dari masyarakat juga sangat perlu untuk menjadi jembatan aspirasi dan keluhan masyarakat agar tersampaikan kepada pemerintahan. Selain itu memudahkan masyarakat dalam memahami konsep-konsep pelayanan publik agar terhindar dari kesalahfahaman ataupun terjadinya demo yang tidak bisa di bayangkan. Kemampuan komunikator dalam menjelaskan gagasan ataupun aspirasi harus mempunyai wawasan yang luas dan selalu mengakses informasi yang berhubungan dengan pemerintah untuk masyarakat, karena komunikator masyarakat biasanya di pandang rendah oleh para pemimpin bangsa, bahkan tidak dianggap penting dan tidak di harapkan kehadirannya. Sebagai komunikator dari perwakilan masyarakat harus bisa mentransmisikan konsep yang telah di formulasikan secara efektif untuk di sampaikan kepada orang lain, memilih Waktu yang tepat, sehingga dapat menimbulkan dampak yang sesuai harapan masyarakat.

Pembahasan

Konsep Komunikasi Masyarakat yang Ideal

Komunikasi adalah upaya untuk menyampaikan suatu informasi atau berita kepada khalayak umum demi terjalannya komunikasi yang baik. Oleh karenanya kita tidak mungkin untuk tidak berkomunikasi karena seluruh perilaku yang kita aplikasikan setiap hari itu tidak terlepas dari yang namanya komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal, ataupun menggunakan alat komunikasi baik berupa gambar ataupun isyarat-isyarat apapun. Istilah masyarakat itu sendiri berasal dari bahasa arab yang berakar dari kata "syaraka" yang berarti ikut serta atau berpartisipasi. sementara dalam bahasa inggris istilah masyarakat disebut dengan "society" yang memiliki makna kawan. Menurut Gungu Nurmasiyah dkk dalam bukunya yang berjudul pengantar antropologi : sebuah ikhtisar mengenal antropologi (2019:46) di jelaskan bahwa definisi masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang

hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma dan adat istiadat yang di taati Dalam lingkungannya.

Komunikasi masyarakat adalah proses penyampaian suatu pemikiran masyarakat yang terpendam kepada pemerintah untuk mempermudah proses sosialisasi demi meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung suatu keputusan pemerintahan yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila yang tidak merugikan masyarakat. Definisi komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Dan kepada siapa? Dengan akibat atau hasil apa? (Lassel). Komunikasi memang berkaitan dengan semua aspek kehidupan bermasyarakat, maka dari itu semua orang menganggap komunikasi itu selalu hadir mengiringi hidup kita dimanapun kita berada dan kapanpun juga (Arifin).

Bahkan masyarakat sangat membutuhkan komunikasi yang melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang di gunakan dalam percakapan, seperti ekspresi, intonasi, pandangan mata, untuk keterampilan-keterampilan yang menyukkseskan pertukaran informasi tersebut demi lancarnya komunikasi dengan pemerintah, bertujuan agar tidak adanya kekesliruan antara unsur-unsur pelayanan publik yang sudah ditentukan oleh pemerintah diantaranya dalam ilmu administrasi, ilmu organisasi dan manajemen. Maksud dari komunikasi masyarakat yakni dikategorikan sebagai komunikatornya, dan yang menjadi komunikan yaitu masyarakat. Masyarakat dapat menjadi komunikator ketika menyampaikan suatu gagasan kepada pemerintah dan pemerintah itu sebagai komunikan untuk menganalisis apa yang diinginkan masyarakat. Disini komunikator itu sangatlah penting dalam proses berkomunikasi, dimana komunikator pemerintah juga akan menentukan efektivitas dalam melangsungkan komunikasi.

Komunikasi tidak bisa disebut efektif apabila hanya ditentukan Dengan kemampuan berkomunikasi, akan tetapi ditentukan pula oleh diri si komunikator, komunikator memiliki fungsi untuk menyampaikan pemikiran dan perasaan baik itu dalam bentuk verbal maupun non verbal agar dapat merubah sikap, pandangan, dan perilaku dari komunikan itu sendiri. Akan tetapi seorang komunikator juga harus memperhatikan beberapa hal penting demi terwujudnya hasil yang diharapkan dalam komunikasi; *Pertama*, Etos Komunikator. Pengertian etos menurut Richard West dan Lynn H. Turner dalam buku *Introducing Communication Theory: Analysis and Application* (2008) mengatakan bahwasanya etos itu mengacu pada karakter, inteligensi, serta niat baik yang dipersepsikan oleh seorang komunikator ketika menyampaikan pesannya, atau bisa juga diartikan dengan kredibilitas yang dimiliki seseorang. Komunikasi akan menjadi informatif jika adanya prosedur psikologis yang sama antara individual-individual yang terjun dalam prosedur tersebut, hal itu akan terjadi apabila adanya etos dalam berkomunikasi. Ada beberapa hal yang mendukung timbulnya kredibilitas dari diri komunikator diantaranya adalah kesiapan, kesungguhan, kepercayaan, ketenangan dan keramahan.

Kedua, sikap komunikator. Pengertian dari sikap ialah kesiapan suatu kegiatan yang cenderung pada diri seseorang untuk menuju kepada nilai-nilai sosial. Ada beberapa macam sikap pada diri komunikator yang berkaitan dengan kegiatan komunikasi dan manusia sebagai objek sasarannya diantara lain yaitu; *Resepsif*. Resepsif adalah menerima pandangan orang lain dengan lapang dada dan dapat diambil manfaatnya oleh komunikator dari setiap pendapat atau gagasan yang ia terima. *Selektif*. demikian, jika terjadi komunikasi serta persuasi dengan menyediakan berbagai informasi pada masyarakat luas agar dapat mengawal jalannya pemerintahan.

Fungsi dari komunikasi masyarakat itu sendiri adalah:

1. Membuka pandangan pemerintah terhadap keadaan yang terjadi di masyarakat.

2. Dengan adanya komunikasi yang baik itu dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.
3. Mendukung masukan dari masyarakat kepada pemerintah.
4. Menjaga hubungan masyarakat dengan pemerintah agar tidak terjadi perselisihan.
5. Menambah chemistry antara masyarakat dengan pemerintah.

Ada beberapa kendala yang dihadapi dalam komunikasi masyarakat kepada pemerintah diantaranya yaitu:

1. Adanya perbedaan pemikiran antara masyarakat dengan pemerintah.
2. Kurangnya kerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.
3. Tidak adanya forum khusus bagi masyarakat yang ingin mengungkapkan aspirasinya.
4. Kurangnya responsif pemerintah terhadap aspirasi masyarakat.
5. Letak geografis yang menghambat komunikasi masyarakat karena jarak yang cukup jauh.
6. Adanya kesenjangan keadilan bagi kalangan bawah dengan kalangan atas dalam hal komunikasi kepada pemerintah.
7. Menyakinkan aspirasi atau keluhan yang akan disampaikan itu benar adanya.
8. Meluangkan masalah yang ada di pikiran kita untuk di luapkan kepada khalayak umum.

Peran Komunikasi Masyarakat dengan Pemerintah dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, maka dari itu masyarakat menginginkan adanya tolak ukur pemerintah mengenai kinerjanya dalam persoalan pelayanan publik. Masyarakat dapat menjadi komunikator yang bisa menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah agar tercapainya tujuan tersebut. Menurut Effendy, 2011 peranan dari komunikator itu sendiri yakni “mempengaruhi” dalam komunikasi itu memiliki makna “persuasi”. Kata persuasi bisa diartikan dengan beberapa arti:

1. Seorang komunikator menyadari adanya keinginan untuk memvariasikan perilaku komunikasi agar komunikasi dapat merubah perilakunya seperti yang diinginkannya;
2. Keterampilan yang dimiliki komunikator agar dapat mempengaruhi komunikasi;
3. Prosedur untuk merubah argumen, tindakan komunikasi.

Disisi lain juga pemerintah dapat meninjau segala permasalahan serta saran dari masyarakat tentang sistem pelayanan publik. Masyarakat harusnya memiliki keinginan yang kuat dan keterbukaan dalam menyampaikan keluhan dan permasalahan yang terjadi di dalam ranah pelayanan publik dan tentunya para pemerintah itu bersifat adil dan tidak berpihak kepada salah satu golongan tertentu saja agar tidak adanya kecemburuan sosial.

Kesejahteraan di lingkungan masyarakat dapat dicapai dengan adanya pelayanan publik yang efektif. Tentunya untuk mencapai keefektifan dalam sistem pelayanan publik, masyarakat harus lebih bisa menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pemerintah, segala bentuk keluhan dan permasalahan terkait sistem pelayanan publik dapat berkurang sedikit demi sedikit. Hilangnya kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu menjadi suatu hal yang wajar karena kurangnya responsif pemerintah dalam menanggapi aspirasi-aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Masyarakat itu harus ikut andil dalam menentukan suatu kebijakan karena masyarakat juga memiliki hak kebebasan berpendapat untuk mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian kita bisa mengetahui bahwasanya komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah itu berkaitan satu sama lain dalam pelayanan publik yang berkualitas di

Indonesia, apabila komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah itu berjalan dengan baik maka sistem pelayanan publik pun akan berjalan dengan baik dan efektif.

KESIMPULAN

Di Indonesia sering kali terjadi kesalahpahaman dan keterlambatan dalam sistem pelayanan publik dikarenakan masyarakat kurang komunikatif dalam menyampaikan permasalahannya kepada pemerintah. Komunikasi masyarakat menjadi tolak ukur utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat berperan sebagai komunikator yang menyalurkan berbagai keluhan-keluhan yang terjadi didalam lingkungan pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyatakan "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Masyarakat harus lebih komunikatif dalam menyalurkan semua aspirasinya kepada pemerintah, komunikator yang baik itu memiliki kredibilitas agar setiap ucapannya dapat dimengerti dengan mudah dan dapat dipercaya oleh pemerintah. bahwa saluran ataupun perantara didalam berkomunikasi harus di perhatikan sebab ini menjadi hal yang penting agar dapat tersalurkan dengan baik aspirasi-aspirasi dari komunikator kepada komunikan. Pada komunikasi masyarakat, yang berperan sebagai komunikator adalah masyarakat, dengan demikian masyarakat pun menjadi penentu efektifitas dalam berlangsungnya komunikasi untuk menyalurkan aspirasi agar pemerintah bisa tetap mengawal masyarakat dengan baik. Oleh karena itu, masyarakat harus lebih memiliki keinginan dalam menyampaikan aspirasi-aspirasi yang ada, guna membangun pelayanan publik yang berkualitas dan tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., Putubasai, E., & Asmaria, A. (2019). Peran Komunikasi Dalam Pembangunan Masyarakat. *Komunika*, 2(2), 111-127.
- Aprilia, I. A. (2022). Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Communication*, 13(1), 70-85.
- Chotimah, A. S. I. N., & Affandi, I. (2018, November). The Role of Ombudsman to Encourage The Citizens' Participation in Public Service Supervision through Ombudsman Network. In *Annual Civic Education Conference (ACEC 2018)* (pp. 633-635). Atlantis Press.
- Chotimah, A. S. I. N., & Affandi, I. Ombudsman's Efforts to Encourage Participation of State Citizens in Public Service Supervision.
- Hardiyansyah, H. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi.
- Hasmawati, F. (2020). KARAKTERISTIK KOMUNIKATOR YANG EFEKTIF DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI. *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan (JKPI)*, 4(2), 69-95.
- Kusmanto, H. (2014). Partisipasi Masyarakat dalam Demokasi Politik. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 78-90.
- Kusmanto, H. (2014). Partisipasi Masyarakat dalam Demokasi Politik. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 78-90.
- Liliwari, A. (2017). Komunikasi antar personal. Prenada Media.
- Nurchotimah, A. S. I. (2020). The forms of political participation in general elections by beginner voters. *Jurnal Etika Demokrasi*, 5(2) 235-244.

- Nurchotimah, A. S. I. (2021). Pengawasan Pelayanan Publik. Yogyakarta : Jejak Pustaka.
- Prathiwi, G. L. A. (2020). Analisis Kendala Penggunaan Bahasa Dalam Pekerjaan Pada Masyarakat Sunda. COMMENTATE: Journal of Communication Management, 1(2), 129-147.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. Jurnal Publik, 11(1), 1-12.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.
- Wibawa I. G. A. (2017). Reformasi Kelembagaan Menuju Tata Pemerintahan dan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik), 8(1), 45- 51.