

Kontribusi Kapasitas Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam Mencapai *Good Governance*

<https://doi.org/10.25008/wartaiski.v7i1.284>

Ibnu Fajar Priatna¹, Syahrul Hidayanto^{1*}

¹Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jl. Raya Perjuangan No. 81 Marga Mulya, Kota Bekasi 17143 - Indonesia

*e-mail korespondensi: syahrul.hidayanto@dsn.ubharajaya.ac.id

Submitted: April 11, 2024; Revised: May 25, 2024; Accepted: June 3, 2024

Accredited by Kemristekdikti No. 72/E/KPT/2024

Abstract - Government communication in several regional government agencies in developing countries is still secondary. In fact, many government agencies in developed countries focus on implementing a two-way communication approach with their citizens to solve public problems. One of the regional government institutions that is in the spotlight in solving public problems is the sub-district. Subdistricts are the smallest government units in an area that currently need to receive attention regarding the implementation of government communications. The sub-district is a government organization that is hierarchically at the bottom, which means that the sub-district is the organization closest to the community. Therefore, it is hoped that it will be able to provide good service to residents who want to take care of all their needs and interests. This research wants to understand how the communication capacity of Bintara Subdistrict contributes to achieving good governance. Researchers used qualitative descriptive methods and data collection was carried out through observation, interviews and documentation. The results of this research show that Bintara Subdistrict has fulfilled the dimensions of communication capacity in achieving good governance. Bintara Subdistrict is able to hold the status of good governance seen from the aspects of state capacity, responsiveness and accountability very well. Then other findings, government communication capacity, government communication environment and public services in Bintara Subdistrict received positive results from the community.

Keywords: Government communication capacity; Bintara; Good Governance; Subdistricts; Organizations

Abstrak - Komunikasi pemerintah di beberapa instansi pemerintah tingkat daerah pada negara berkembang masih dinomorduakan. Padahal, banyak instansi pemerintah di negara maju fokus untuk melakukan pendekatan komunikasi dua arah dengan warganya untuk menyelesaikan masalah publik. Salah satu institusi pemerintah tingkat daerah yang menjadi sorotan dalam penyelesaian masalah publik adalah kelurahan. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil pada suatu wilayah yang saat ini perlu mendapatkan sorotan terkait pelaksanaan komunikasi pemerintah. Kelurahan merupakan organisasi pemerintah yang secara hirarki berada paling bawah, yang artinya kelurahan adalah organisasi yang paling dekat dengan masyarakat. Karena itu diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warga yang ingin mengurus segala keperluan dan kepentingan. Penelitian ini ingin memahami bagaimana kontribusi kapasitas komunikasi pada Kelurahan Bintara dalam mencapai *good governance*. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kelurahan Bintara sudah memenuhi dimensi kapasitas komunikasi dalam mencapai *good governance*. Kelurahan Bintara mampu menyandang status sebagai *good governance* dilihat dari aspek kemampuan negara, daya tanggap dan akuntabilitas dengan sangat baik. Kemudian hasil temuan lainnya, kapasitas komunikasi pemerintah, lingkungan komunikasi pemerintah dan pelayanan publik di Kelurahan Bintara mendapatkan hasil yang positif dari masyarakat.

Kata kunci: Kapasitas komunikasi pemerintah; Bintara; *Good governance*; Kelurahan; Organisasi

PENDAHULUAN

Komunikasi pemerintah di beberapa instansi pemerintah tingkat daerah pada negara berkembang masih dinomorduakan. Sebaliknya, banyak instansi pemerintah di negara maju fokus untuk melakukan pendekatan komunikasi dua arah dengan warganya untuk menyelesaikan masalah publik. Hal ini penting untuk disorot, mengingat urgensi kapasitas komunikasi pemerintah yang bukan hanya tentang penyebaran informasi yang efisien dan efektif, melainkan juga dapat "mendorong" informasi diperlukan, meskipun sangat tidak memadai. Kesiadaan dan kemampuan untuk berbicara dengan warga negara harus digabungkan dengan kemauan dan kemampuan untuk mendengarkan mereka, memasukkan kebutuhan dan preferensi mereka ke dalam proses kebijakan, dan melibatkan pola pengaruh lokal dan sumber informasi terpercaya (World Bank, 2010).

Unit pemerintahan terkecil pada suatu wilayah yang saat ini perlu mendapatkan sorotan terkait pelaksanaan komunikasi pemerintah adalah kelurahan. Kelurahan menjadi instansi yang dekat dengan masyarakat. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Dalam sejarah, kelurahan sebenarnya sudah ada sebelum terbentuknya pemerintahan Indonesia. Kelurahan pada saat itu biasa disebut desa yang sudah menjalankan pemerintahan secara mandiri (Kartika, 2017).

Kelurahan dan desa mungkin terlihat sama, tetapi ada perbedaan di dalamnya yaitu seperti pemimpin desa masih dipilih oleh warganya sedangkan kelurahan ditunjuk langsung oleh pemerintah pusat. Saat ini terutama di kota besar sudah menggunakan sistem kelurahan, tetapi juga masih ada di beberapa tempat yang menggunakan sistem desa. Kelurahan dan desa sebenarnya mempunyai tugas yang sama tetapi kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas (Kartika, 2017).

Kelurahan sebagai organisasi negara yang sekaligus dekat dan eksklusif bekerjasama dengan masyarakat menjadi ujung tombak keberhasilan pembangunan khususnya perkotaan suatu daerah, di mana kelurahan akan terlibat eksklusif pada perencanaan serta pengendalian pembangunan dan pelayanan (Luahambowo et al., 2022).

Kelurahan merupakan organisasi pemerintah yang secara hirarki berada paling bawah, yang artinya kelurahan adalah organisasi yang paling dekat dengan masyarakat. Karena itu kelurahan sebagai organisasi terdekat dengan masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warga yang ingin mengurus segala keperluan dan kepentingan terkait dengan administrasi kependudukan (Robial, 2017).

Seperti yang telah disinggung di atas, fungsi komunikasi pemerintah di banyak instansi negara berkembang masih menjadi tugas sekunder. Sementara, Kelurahan Bintara yang terletak di Kecamatan Bekasi Barat, Kota Bekasi dapat mengutamakan fungsi komunikasi pemerintah dengan aktif memberikan informasi yang memadai di berbagai media informasi kelurahan. Kelurahan Bintara mampu memaksimalkan berbagai kanal untuk menyampaikan informasi, mensosialisasikan program kelurahan, dan sebagainya. Sebenarnya di dalam Kota Bekasi ada beberapa kelurahan yang juga memiliki prestasi diantaranya adalah Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi, yang mana mereka juga mendapatkan juara 2 dalam perlombaan kinerja Kelurahan. Tetapi peneliti memilih Kelurahan Bintara Kota Bekasi sebagai tempat penelitian dikarenakan Kelurahan Bintara mampu mengalahkan Kelurahan Harapan Baru dalam perlombaan kinerja tingkat Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil observasi pra riset yang dilakukan oleh peneliti, Kelurahan Bintara mampu mengalahkan Kelurahan Harapan Baru dikarenakan mereka memiliki program yang bagus yaitu "Bintara Bangkit", yang mana program tersebut mampu membantu pemulihan ekonomi warganya. Kelurahan Bintara tercatat melakukan beberapa kegiatan yang bertujuan agar warganya memiliki kesejahteraan yang baik. Kegiatan Program Bintara Bangkit, misalnya menjadi program utama Kelurahan Bintara saat menghadapi pandemi Covid-19. Dalam

program Bintara Bangkit ini, Kelurahan Bintara memberikan bantuan kepada warga dan UMKM. Bantuan UMKM ini berupa uang, gerobak dagang yang bagus, bantuan ternak, pembangunan infrastruktur, pembangunan rumah tidak layak huni dan lain-lain.

Kelurahan Bintara juga tidak hanya mengadakan program itu saja, tetapi juga membuat aplikasi di ponsel pintar untuk warga Bintara. Dalam aplikasi ini warganya bisa mengirim pengajuan bantuan orang yang kurang mampu, pelaporan kejahatan, mengurus permasalahan, kritik, saran dan lain-lain. Peneliti berasumsi bahwa perilis aplikasi ini adalah upaya Kelurahan Bintara dalam mencapai *good governance*. Lewat aplikasi, Kelurahan Bintara dapat “berbicara dan mendengarkan” warganya, juga mampu memasukkan kebutuhan dan preferensi warganya dalam proses pembuatan kebijakan.

Salah satu wujud pembuktian Kelurahan Bintara melaksanakan kapasitas komunikasi pemerintah sehingga menghasilkan pelayanan publik yang baik adalah dengan mendapatkan apresiasi dari Ditjen Bina Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri. Pada tahun 2022, Kelurahan Bintara mendapatkan juara satu lomba tingkat kelurahan tingkat kota maupun provinsi dan saat perlombaan nasional (regional Pulau Jawa dan Bali), Kelurahan Bintara memperoleh peringkat kedua (Gambar 1).



Gambar 1. Penghargaan Juara II Nasional kepada Kelurahan Bintara

Sumber: <https://www.bekasikota.go.id/>

Kelurahan Bintara menjadi salah satu kelurahan di Kota Bekasi yang mampu menjalankan fungsi komunikasinya pemerintahannya dengan baik. Menurut Silalahi (2004), pesan dalam komunikasi pemerintah bukan hanya sekedar informasi, melainkan terdapat ide hingga instruksi. Dewasa ini, komunikasi pemerintah bergerak secara dinamis melalui platform digital. Platform digital dapat secara *powerful* memaksimalkan fungsi komunikasi pemerintah di era digitalisasi. Seluruh data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan mudah diakses, kinerja hingga prioritas kebijakan pemerintah daerah dapat diketahui oleh masyarakat secara *real time*. Bahkan, masyarakat juga diikutsertakan dalam menciptakan kebijakan yang mampu menjawab kebutuhan mereka.

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah penelitian yang telah diidentifikasi oleh peneliti yaitu, *pertama*, fungsi komunikasi pemerintah di banyak instansi negara berkembang masih menjadi tugas sekunder. Sementara, Kelurahan Bintara menjadikannya sebagai yang utama dengan aktif memberikan informasi yang memadai di berbagai media informasi kelurahan. *Kedua*, pelayanan di sebagian kelurahan masih rawan praktik pungli oleh oknum staf kelurahan. Namun, Kelurahan Bintara mampu mengubah *image* tersebut dengan keberhasilannya memperoleh beberapa penghargaan seperti juara kedua tingkat nasional Pekan Inovasi Perkembangan Desa dan Kelurahan (PINDESKEL) yang diadakan oleh Direktorat

Jenderal Bina Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri. Kelurahan Bintara dinilai berhasil memberikan inovasi pada pelayanan publik.

Ketiga, pelayanan publik di Kelurahan Bintara dapat menjadi barometer *good governance* untuk kelurahan lain di Kota Bekasi. *Keempat*, masih jarang ditemukan penelitian yang membahas kontribusi kapasitas komunikasi pemerintah dalam literatur komunikasi pemerintah dan pembangunan. Untuk itu, penelitian ini bertujuan memahami kontribusi kapasitas komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam mencapai *good governance*, dan untuk memahami bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Bintara.

KERANGKA TEORI

Konseptualisasi Komunikasi Pemerintah

Komunikasi pemerintah adalah komunikasi antar pribadi (*human communication*) yang terjadi dalam kaitannya dengan organisasi pemerintah. Karena itu, komunikasi pemerintah tidak berbeda dengan komunikasi organisasi karena komunikasi pemerintah juga bagian dari komunikasi organisasi. Dalam penyampaian atau penerimaan menggunakan jaringan yang berkaitan satu sama lain berdasarkan beberapa aturan. Di dalamnya pesan yang dimaksud bukan hanya sekedar informasi, tetapi juga ide hingga instruksi (Silalahi, 2004).

Saat ini proses komunikasi pemerintah mendapatkan momentum dan berkembang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dari pemerintah pusat sampai daerah telah menggunakan berbagai teknologi yang ada untuk menyebarkan informasi, salah satunya adalah platform media sosial. Media sosial digunakan untuk menyampaikan atau menyebarkan beberapa informasi untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat juga pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, perubahan format media media cetak ke daring, juga harus mendapatkan perhatian dalam proses komunikasi pemerintah. Media massa dapat dikatakan sebagai salah satu tempat penting bagi pemerintah dalam proses komunikasi pemerintah (Rahmawati, 2020).

Komunikasi pemerintah juga memiliki beberapa fungsi. Adapun fungsi komunikasi pemerintah menurut World Bank (2010) yaitu *pertama*, menyediakan semua akses informasi dan data pemerintah ke semua pihak. Hal ini merupakan upaya terkoordinasi antara berbagai badan pemerintah, biasanya diprakarsai oleh lembaga eksekutif, dan harus mencakup fungsi-fungsi mengumpulkan dan berbagi informasi, mengatur dokumen, menciptakan sistem pencarian informasi dan akses internal dan pihak luar serta mengembangkan kemampuan untuk memberikan informasi sesuai permintaan.

Kedua, menyediakan akses publik ke analisis teknis tentang prioritas dan kinerja pemerintah dari berbagai sudut pandang. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan keahlian dari kombinasi kelompok penelitian independen (seperti universitas dan wadah pemikir), organisasi masyarakat sipil yang memahami penggunaan teknologi, dan analisis pemerintah. *Ketiga*, mempopulerkan analisis kinerja pemerintah. Peran ini dapat diberikan kepada lembaga pemerintah garis depan dan perwakilan mereka di tingkat nasional dan lokal, serta media khusus. *Keempat*, melibatkan publik. Ini dapat melibatkan orang-orang khusus dalam upaya partisipasi publik, seperti media arus utama publik dan swasta atau jaringan besar seperti lembaga pemerintah nasional, kelompok agama, sistem sekolah, dan organisasi masyarakat sipil lainnya.

Dimensi Kapasitas Komunikasi Pemerintah

Aday et al., (2008) mengemukakan bahwa dalam menilai kapasitas komunikasi pemerintah, kita perlu melihat secara langsung aktivitas komunikasi pemerintah tetapi juga kecocokan pemerintah dan lingkungannya. Menurut Aday et al., (2008) terdapat dua dimensi

kapasitas komunikasi pemerintah yaitu komunikasi di pemerintahan dan lingkungan komunikasi pemerintah.

Turunan dari dimensi pertama adalah komunikasi dan tata kelola dan lembaga komunikasi pemerintah. Dalam komunikasi dan tata kelola yang baik harus terdapat (1) *incorporating* yakni pengakuan peran komunikasi dalam perumusan dan implementasi kebijakan; (2) *communicating*: pemimpin pemerintahan secara teratur berkomunikasi dengan publik; (3) *questioning* adalah kesempatan untuk bertanya mengenai otoritas kunci pemerintah melalui konferensi pers, pengarah dan wawancara; (4) *regulating* yaitu pedoman yang menetapkan batas antara pemerintah dan kegiatan komunikasi politik juga antara pekerjaan yang dapat dilakukan oleh politisi dan pejabat politik versus pegawai negeri; (5) *consulting* adalah mekanisme untuk berkonsultasi dengan perwakilan dari berbagai pihak yang berkepentingan dan terkena dampak tentang undang-undang dan kebijakan di masa mendatang; (6) *counting*: prosedur yang jelas untuk produksi dan publikasi statistik pemerintah.

Kemudian, turunan kedua ada pada lembaga komunikasi pemerintah yang harus memiliki sumber daya komunikasi yang baik, di antaranya (1) *mapping communication institutions* yakni institusi yang mengumpulkan dan mengkomunikasikan informasi pemerintah, seperti kantor pers dan komunikasi pemerintah pusat; (2) *resources*: pemerintah memiliki akses ke sumber daya dan keahlian yang memadai untuk berkomunikasi melalui saluran komunikasi yang tersedia; (3) *procedures*: jalur reguler untuk penyampaian informasi ke media melalui pernyataan dan rilis; (4) staf: memiliki staf komunikasi spesialis yang memadai; (5) *coordinating and planning* yakni mekanisme yang efektif untuk mengkoordinasikan komunikasi lintas lembaga pemerintah dan memiliki kapasitas untuk merencanakan kegiatan komunikasi rutin dan mengkoordinasikannya lintas batas kelembagaan; (6) *evaluating*: mekanisme untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan komunikasi pemerintah.

Pada dimensi kedua, terdapat tiga lingkungan komunikasi pemerintah yang harus saling berkesinambungan untuk menciptakan lingkungan komunikasi pemerintah yang baik yaitu, *pertama* Lingkungan hukum adalah terdapat jaminan yang efektif untuk kebebasan berbicara dan publikasi. *Kedua*, lingkungan media adalah bagaimana lingkungan media membentuk dampak komunikasi pemerintah dan sejauh mana lingkungan media memfasilitasi atau menghambat upaya komunikasi pemerintah juga sejauh mana organisasi media melaporkan aktivitas pemerintah. *Ketiga*, lingkungan masyarakat sipil adalah Masyarakat sipil yang kuat (serangkaian organisasi non-pemerintah, sipil, terkadang transnasional) sering berfungsi sebagai sumber informasi alternatif dan bahkan pelawan dan dalam prosesnya, menurunkan tingkat ketergantungan pers pada sumber informasi pemerintah. Kemandirian pers dan kapasitas untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas ditekankan oleh masyarakat sipil yang kuat.

Good Governance

Good governance dapat diartikan tata pemerintahan yang baik. Tata kelola yang baik pada hakekatnya adalah konsep yang mengacu pada proses pengambilan keputusan yang bertanggung jawab secara bersama-sama dan pelaksanaannya. Sebagai konsensus yang dicapai antara pemerintah, warga negara dan sektor swasta dalam penyelenggaraan negara (Yohanes Wendelinus Dasor, 2019). Secara umum, *good governance* diartikan sebagai pemerintahan yang bersih dan baik, meskipun Komite Kebijakan Pemerintahan Negara mengatakan bahwa Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang berwibawa dan bersih. Sementara itu *World Bank* mengartikan bahwa *Good Governance* adalah tata pemerintahan yang baik sebagai administrasi berbasis pasar yang solid, bertanggung jawab dan efisien yang mampu mencegah korupsi baik secara politik maupun administrative (Bappenas et al., 2004).

Menurut Dwiyanto (2017) *good governance* merujuk kepada pengertian kekuasaan yang bukan lagi dimiliki oleh pemerintah. *Governance* lebih menekankan kepada pelaksanaan fungsi *governing* yang dilakukan oleh pemerintahan dan institusi lain baik itu LSM, warga negara maupun swasta secara bersama-sama.

Menurut World Bank (2010) terdapat tiga karakteristik utama dalam tata pemerintahan yang baik, yaitu *pertama*, kemampuan negara yakni membangun dukungan dan legitimasi yang luas untuk prioritas, kebijakan, program dan proyek pemerintah. *Kedua*, daya tanggap yakni mengembangkan kemampuan untuk memahami dan menyampaikan barang dan jasa publik berdasarkan informasi berbasis bukti tentang kebutuhan dan preferensi warga negara. *Ketiga*, akuntabilitas yakni menjelaskan tata kelola dengan menyediakan informasi dan menciptakan mekanisme bagi warga negara untuk meminta pertanggungjawaban pemimpin terpilih dan penyedia layanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif. Peneliti mencoba untuk menjelaskan tujuan dan masalah penelitian sedetail mungkin berdasarkan fakta di lapangan dan penelitian ini juga digunakan untuk menyelidiki atau menggambarkan situasi sosial yang dikaji secara luas dan mendalam (Zeithaml, 2021). Metode di atas digunakan oleh peneliti guna menganalisis serta mengkaji lebih dalam sebuah fenomena dan kejadian yang sebenarnya terjadi sehingga metode kualitatif deskriptif menjadi metode yang tepat untuk penelitian ini.

Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut, karena metode merupakan sebuah bagian terpenting dalam penelitian. Menurut Arikunto (2019) metode penelitian adalah cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif yang merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan pemahaman atau menggambarkan secara objektif menggunakan logika (Adriyanto, 2015).

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan penelitian secara *purposive*, menurut Sugiono (dalam Fakhri, 2021) *purposive sampling* adalah teknik penentuan dan pengambilan sampel yang telah ditentukan peneliti dengan beberapa pertimbangan tertentu. Subjek penelitian ini adalah Kelurahan Bintara itu sendiri yang di dalamnya terdiri atas: (1) Lurah Kelurahan Bintara; (2) Staf Kelurahan Bintara; (3) Warga yang pernah mengakses dan memahami pelayanan publik di Kelurahan Bintara

Sementara itu, objek penelitian ini adalah kontribusi kapasitas komunikasi pemerintah dalam mencapai *good governance*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan tiga proses, dimulai dari reduksi data dimana peneliti mulai memilih tema penelitian, lalu mulai mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian menyajikan data kualitatif deskriptif berbentuk naratif yang bertujuan untuk merancang dan menggabungkan informasi tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami, yang akhirnya peneliti melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi data yang mencakup proses pemaknaan dan penafsiran data yang sudah terkumpul.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan peneliti dengan cara mencocokkan kembali data yang diperoleh dan didapatkan peneliti di lapangan. Alasan peneliti menggunakan triangulasi sumber adalah untuk mevalidasi data yang sudah didapat peneliti.

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat empat informan (Tabel 1) yakni: informan pertama, AS, bertugas sebagai Lurah Kelurahan Bintara yang membuat segala kebijakan dan melaksanakan

kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian, informan kedua, MP bertugas sebagai Staf Sekretariat Admin Bintara Bangkit yang mengatur dan mengawasi segala program kelurahan bertema Bintara Bangkit. Informan ketiga MRA bertugas sebagai Staf Pemerintahan dan Ketertiban Umum yang mengawasi dan menertibkan kegiatan pemerintahan juga ketertiban yang ada di Kelurahan Bintara. Informan keempat, R, bertugas sebagai Ketua RW 15 Kelurahan Bintara yang memiliki wewenang, juga memiliki pengalaman dalam bidang pemerintahan khususnya di Kelurahan Bintara.

Tabel 1. Profil Informan

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	AH	Laki-laki	Lurah Bintara
2	MP	Perempuan	Staf Kelurahan Bintara
3	MRA	Laki-laki	Staf Kelurahan Bintara
4	R	Laki-laki	Ketua RW 15 Kelurahan Bintara

Kapasitas Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara

Berdasarkan hasil penelitian, kapasitas komunikasi pemerintah pada Kelurahan Bintara dapat dilihat dari beberapa komponen yaitu peran komunikasi dalam perumusan dan implementasi kebijakan, cara Kelurahan Bintara berkomunikasi dengan masyarakat, pedoman komunikasi politik pada Kelurahan Bintara, mekanisme konsultasi warga pada Kelurahan Bintara, publikasi data statistik Kelurahan Bintara, cara Kelurahan Bintara mengumpulkan informasi dari pemerintah pusat, pembagian tugas di Kelurahan Bintara, dan kegiatan evaluasi komunikasi pemerintah pada Kelurahan Bintara. Seluruh komponen dijelaskan sebagai berikut:

Komunikasi Berperan dalam Perumusan dan Implementasi Kebijakan

Kelurahan Bintara menganggap bahwa komunikasi menjadi peran penting dalam perumusan dan implementasi kebijakan seperti yang dikatakan oleh informan MP selaku Staf Kelurahan, banyak masyarakat Bintara yang masih awam dengan kebijakan politik pemerintah. Untuk itu, tugas kelurahan untuk melakukan sosialisasi terkait hal tersebut.

“Penting karena masyarakat banyak yang nggak tahu terkait politik atau terkait pemerintahan jadi kelurahan itu kan dasar untuk lebih dekat dengan warga, jadi penting banget warga juga harus tahu apa itu pemerintahan, apa tugas tugasnya gitu.” (Informan MP, Staf Sekretariat Admin Bintara Bangkit, 2023).

Informan MRA juga menyetujui apa yang dikatakan oleh MP. Ia mengatakan bahwa, masyarakat perlu dilibatkan ketika kelurahan sedang menyusun kebijakan. Ketika kelurahan akan menyusun suatu kebijakan, biasanya mereka akan melakukan sosialisasi melalui Satgas Pemantauan dan Monitoring (Pamor), media sosial, dan humas Kota Bekasi. Dari pernyataan diatas bisa dikatakan bahwa Kelurahan Bintara menganggap penting komunikasi dalam perumusan dan implementasi kebijakan. Kelurahan juga mencoba dekat dengan warga dan mengajarkan pengetahuan terkait politik atau pemerintahan. Kelurahan juga berharap warganya untuk mengetahui tugas pemerintah dan mengkritik kelurahan apabila terjadi kesalahan.

Cara Kelurahan Bintara Berkomunikasi dengan Masyarakat

Akses informasi yang sangat baik juga bisa menjadi penentu untuk menilai apakah kelurahan tersebut sudah baik atau belum dan Kelurahan Bintara menyatakan bahwa masyarakatnya bisa mengakses informasi mengenai kelurahan di mana saja dan kapan saja.

“Tentang kelurahan warga bisa mengaksesnya melalui akun medsos Instagram, youtube atau web. untuk akses informasi dibuka secara publik dan kita mempublikasikan semua giat yang ada di kelurahan melalui akun media sosial kaya Instagram, facebook kita tidak aktif ya karena belum ada adminnya, youtube sama web.” (Informan MP, 2023).

Lurah Bintara juga mengatakan, selain komunikasi tatap muka, warga Bintara bisa berkomunikasi dengan kelurahan melalui banyak saluran misalnya media sosial.

“Saluran komunikasi banyak artinya di samping kita secara lisan artinya face to face dengan warga juga ada medsos yang udah tersedia, artinya tadi disampaikan ada ig, juga ada instagramnya ada wa khusus jalur ke warga masyarakat untuk kelurahan dan juga setiap petugas pemantau dan monitoring itu atau pamor itu ada meninggalkan nomor wa dia di warga masyarakat artinya komunikasi itu tidak harus tatap muka tetapi bisa melalui hp lah seperti itu.” (Informan AH, 2023).

Berdasarkan wawancara di atas terkait dengan akses informasi yang disediakan kelurahan, bukan hanya berkomunikasi secara bertatap muka saja tetapi juga terdapat beberapa *platform* yang digunakan untuk berkomunikasi dengan warga. Pemerintah Kelurahan Bintara berupaya membuat informasi transparan kepada warganya sehingga warga bisa melihat bagaimana dan apa yang terjadi di Kelurahan Bintara Kota Bekasi. Informan R, satu warga Bintara yaitu juga Ketua RW 15 Kelurahan Bintara mengatakan, kelurahan menempatkan Satgas Pamor pada tiap-tiap RW di Kelurahan Bintara. Penempatan Satgas Pamor bertujuan untuk mempercepat pelayanan kelurahan.

“Betul, kebijakan dari Kelurahan Bintara menempatkan salah satu pamornya di masing masing RW yang tujuannya adalah untuk mempercepat pelayanan sekaligus juga jemput bola pelayanan dari Kelurahan Bintara.” (Informan R, 2023).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kelurahan secara teratur melakukan komunikasi dengan warga dalam menjalankan rumusan dan implementasi kebijakan yang menggunakan pamor untuk bisa lebih dekat dengan warga. Artinya wargan bisa mengetahui bagaimana jalannya kegiatan yang dilakukan Kelurahan Bintara.

Pedoman Komunikasi Politik pada Kelurahan Bintara

Pada dasarnya, Kelurahan Bintara tidak memiliki pedoman dalam komunikasi politik. Namun, jika ada politisi yang mengunjungi kelurahan untuk berdiskusi, Kelurahan Bintara akan menerimanya dan memposisikan diri senetral mungkin.

“Sebenarnya *nggak* ada pedomannya ya, tapi itu *kaya* bekerjasama, berkoordinasi *gitu*. Kalau caleg kan di wilayah kan yang dipilih sama warga, caleg dipilih sama warga terus setelah jadi itu juga caleg memberi lagi kan, memberi lagi tanggung jawabnya kepada warga gitu, jadi kita *nggak* ada pedomannya, terus *misahinnya* ya dia *nggak* berpaku sama satu tujuan aja maksudnya *nggak* berpaku hanya dari partainya tapi dia tetep posisinya tujuannya ini demi warga tapi bukan demi orang orang yang mendukungnya tapi demi warga, belum tentu di satu RW itu kan belum tentu satu RW milih dia kan pasti banyakkan, jadi *nggak* ada pedomannya untuk satu caleg itu fokus di RT ini aja *nggak* pasti bisa semuanya jadi bisa memilah milah juga kaya gitu.” (Informan MP, 2023).

Mekanisme Konsultasi Warga di Kelurahan Bintara

Pemerintah Kelurahan Bintara bisa menjadi tempat konsultasi untuk warga yang masih bingung terkait pasal pada sebuah undang-undang, kebijakan atau yang lainnya. Warga dapat datang langsung ke kelurahan dan berdiskusi dengan pihak terkait. Selain itu, warga juga bisa berkonsultasi melalui surat resmi atau bisa juga menyampaikan pertanyaan melalui media sosial Kelurahan Bintara.

“Pintu kelurahan selalu terbuka untuk warganya, kapan pun dan dimanapun, dan boleh melalui surat resmi kirim ke kita ke kelurahan ke sekretariat bahwa ingin berdiskusi atau ada yang ingin ditanyakan boleh langsung ditanyakan. Kita bisa warga itu terkait apapun yang terkait dampak sakit terkait yang lain lain kita setiap warga bisa mengakses segala keluhannya melalui medsos resmi kita.” (Informan AH, 2023).

Publikasi Data Statistik Kelurahan Bintara

Data statistik yang dimiliki oleh Kelurahan Bintara dapat dengan mudah diakses oleh warga. Data seperti jumlah penduduk, KK, dan data statistik lainnya dapat diakses di situs resmi Kelurahan Bintara.

“Publikasi di akun resmi kelurahan selalu ada dan humas Kota Bekasi, terkait jumlah pendudukan, jumlah penduduk, jumlah KK, laki perempuan di akun resmi kita di website.” (Informan AH, 2023).

Cara Kelurahan Bintara Mengumpulkan Informasi dari Pemerintah Pusat

Dalam mencari informasi dan berkoordinasi dengan pemerintah pusat, Lurah Bintara biasanya melakukannya di grup WhatsApp yang di dalamnya terdapat para pemangku kepentingan seperti Wali Kota, Camat, Kepala Bidang, dan sebagainya.

“Kalau kita pertama ada grup lurah yang memang anggotanya cukup para lurah saja dan juga ada grup lurah yang di situ juga ada pimpinan, walikota ada di situ, terus kepala bidang yang di bidang pemerintahan juga ada di situ dan kalau khusus di Kecamatan Bekasi Barat juga sama ada grup, cukup lurah saja yang lima kelurahan dengan camat dan sekcab, ada juga semua aparatur yang di situ yang PNS dan juga yang ada non PNS. Nah itu salah satu alat atau media untuk komunikasi kewilayahan masing masing.” (Informan AH, 2023).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Bintara menggunakan WhatsApp untuk mencari informasi dan Kelurahan Bintara juga mendapatkan kerja sama serta dukungan dari pemerintah pusat dalam melakukan tugasnya.

Pembagian Tugas di Kelurahan Bintara

Kelurahan Bintara memiliki tiga kasi utama yaitu pemerintahan, keamanan, dan ketertiban. Dalam hal komunikasi pemerintah, Kelurahan Bintara melibatkan tiga kepala seksi (kasi).

“Kalau kita di sini sesuai dengan bagiannya kan disini kelurahan ada tiga kasi: kasi pemerintahan, keamanan dan ketertiban itu satu kasi, terus juga ada kasi kesejahteraan sosial dan juga kasi permasbang, masalah pembangunan, masalah posyandu dan sebagainya itu ada kita bagi tiga dan juga bagian kesekretariatan administrasi jadi terkait itu semua bidang atau semua kasi itu ada bagian bagiannya itu yang untuk sesuai dengan bidangnya masing masing ada adminnya di situ.” (Informan AH, 2023).

Kegiatan Evaluasi Komunikasi Pemerintah pada Kelurahan Bintara

Kegiatan evaluasi pada Kelurahan Bintara biasa dilakukan setiap minggunya. Pada kegiatan evaluasi, masing-masing bidang melampirkan apa saja kegiatan yang sudah berjalan beserta dengan kendala yang dihadapi.

“Kalau evaluasi yang sifatnya rutin kita yang jelas seminggu sekali kita adakan rapat mingguan, nah itu saling koordinasi dan evaluasi. PR masing-masing dilaporkan ke pimpinan langsung atasan langsung yaitu Pak Camat itu dengan sistem keliling, misalnya minggu pertama di kecamatan kedua di kelurahan satu kelurahan kedua ketiga sampai dengan lima kelurahan balik ke kecamatan yang intinya saling melaporkan apa apa yang sudah dilakukan apa apa yang akan dilakukan dan termasuk kendala kendalanya seperti itu.” (Informan AH, 2023).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan, Kelurahan Bintara melakukan evaluasi setiap minggu, bukan hanya dengan anggota kelurahan saja tetapi juga dengan kecamatan dan kelurahan lain yang diadakan berpindah-pindah di setiap wilayah Kecamatan Bekasi Barat.

Lingkungan Komunikasi Pemerintah pada Kelurahan Bintara

Lingkungan komunikasi pemerintah yang dimaksud adalah bagaimana kelurahan beradaptasi dan membuat suatu kebijakan yang diterima oleh warga masyarakatnya juga mempunyai lingkungan hukum, media dan masyarakat sipil yang baik. Lingkungan komunikasi pemerintah pada Kelurahan Bintara dijelaskan sebagai berikut:

Kelurahan Bintara Menjamin Kebebasan Bicara dan Publikasi

Kelurahan Bintara menjamin kebebasan berpendapat dan berbicara warganya. Mereka secara terbuka menerima kritik dari masyarakat. Kelurahan Bintara membebaskan warganya dalam mengkritik. Pemerintah Kelurahan Bintara menganggap, dengan transparansi tersebut warga bisa melihat segala kegiatan yang dilakukan kelurahan dan memberikan tanggapan atas kegiatan yang dilakukan agar kelurahan bisa mengetahui hal-hal yang bisa diperbaiki.

Lingkungan Media Membentuk Dampak Komunikasi Pemerintah

Kelurahan Bintara selalu menganggap media adalah mitra dalam hal penyaluran informasi kepada masyarakat. Dalam lingkup lembaga pemerintah, Kelurahan Bintara telah bekerja sama dengan Diskominfo Kota Bekasi. Selain itu, Kelurahan Bintara juga memberikan informasi penting terkait kebijakan kepada pers.

Masyarakat Sebagai Sumber Informasi Alternatif dan Kritikus Kelurahan Bintara

Kelurahan Bintara memposisikan masyarakat sebagai sumber informasi sekaligus kritikus. Informan R, Ketua RW 15 di lingkup Kelurahan Bintara mengatakan, Kelurahan Bintara memberikan kesempatan kepada warganya untuk memperoleh informasi secara lengkap. Terkadang, berkat informasi yang lengkap tersebut, membuat media menjadikan masyarakat sebagai sumber informasi alternatif. Selain itu hubungan kelurahan dengan LSM, media dan kelompok agama terkait partisipasi publik dapat dikatakan terjalin dengan baik.

“Kita ada forum umat beragama FKUB forum umat beragama, jadi selalu ada koordinasi antara kelurahan dengan masyarakat seperti tokoh masyarakat atau tokoh agama di wilayah Kelurahan Bintara, LSM pakai silaturahmi. FBR untuk koordinasi terkait keamanan. Media kita ada kita juga selalu menaikkan meng-up berita berita bintang sama media, media *online*.” (Informan MP, 2023).

“Kami selaku kepanjangan tangan dari kelurahan atau RW RW yang ada di Kelurahan Bintara selalu memberikan apa yang menjadi kebijakan oleh pihak kelurahan lewat media media

pertemuan warga, diantaranya arisan warga dan disitulah kami bisa menyampaikan program program yang dikeluarkan oleh Kelurahan Bintara.” (Informan R, 2023).

Terkait dengan masyarakat sebagai kritikus Kelurahan Bintara yang artinya kelurahan berharap pada kritik dan masukan dari warganya dalam membuat kebijakan.

“Biasanya satu kebijakan itu dibuat berdasarkan hasil kesepakatan warga hasil musyawarah warga dan tentunya sudah dibicarakan terlebih dahulu terlebih dahulu dengan kesepakatan kesepakatan yang sudah ditentukan jadi kelurahan tidak mengeluarkan tentunya lurah tidak melakukan kebijakan sendiri, berdasarkan kemauan warga.” (Informan MRA, 2023).

Sikap kelurahan yang terbuka atas kritik, juga dikonfirmasi oleh warga. Mereka sering dilibatkan ketika kelurahan ingin mengambil suatu keputusan yang berpengaruh terhadap warga.

“Sebagaimana kita sudah laksanakan bersama bahwa beberapa kali juga pertemuan RW RW yang ada di Kelurahan Bintara dengan pihak Kelurahan Bintara sudah seringkali kita laksanakan bila mana ada sesuatu yang memang dibutuhkan oleh warga Bintara. Pengumuman pengumuman yang penting yang menyangkut masalah kemasyarakatan sering kita bicarakan bersama dengan Kelurahan Bintara, dan kami dari forum RW juga sering dilibatkan dalam mengambil keputusan keputusan yang dilakukan oleh Kelurahan Bintara.” (Informan R, 2023).

Berdasarkan hasil pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh kelurahan adalah hasil dari kesepakatan bersama yang mana kelurahan itu sebagai media untuk mengumpulkan beberapa aspirasi warganya yang mana aspirasi ini nanti akan dijadikan kebijakan yang tentunya menguntungkan untuk warga sendiri dan juga kelurahan tidak hanya menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan kebijakan itu saja tetapi juga bisa melibatkan para rw dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Pelayanan Publik di Kelurahan Bintara

Beberapa prestasi didapat Kelurahan Bintara karena program pelayanan yang baik. Dengan membuat program “Bintara Bangkit”, kelurahan dapat mempermudah urusan masyarakat yang bisa dilayani di mana saja (Gambar 2).

“Kelurahan selalu mempermudah masyarakat buat pelayanan, kalau misalnya masyarakatnya nggak bisa ke kantor ada pamornya yang bisa jemput bola pelayanan ke rumah, jadi melalui RT-nya nanti yang menghubungi kalau misalnya warganya nggak tau bagaimana cara menghubungi pamor, pamor yang tadi saya sudah jelasin itu, lama atau tidak itu tergantung dari situasi dan kondisi, misalnya ada pejabat yang ada *urgent* yang diperlukan terus tidak bisa untuk cepat cepat ke kantor yaitu kondisinya hanya disitu aja kan nggak semua pejabat yang stay pasti ada kegiatan *urgent* di wilayah, nanti Ketika hari itu selesai ya ditandatangani jadi kaya nggak sampai menghambat yang berlarut larut.” (Informan MP, 2023).

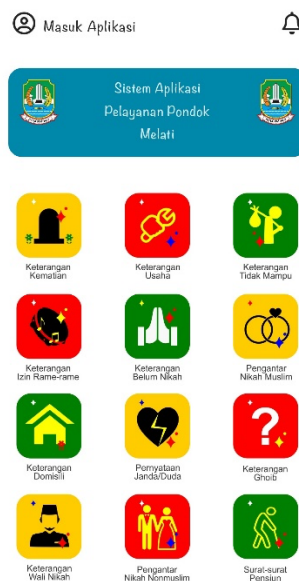
“Pertama Kelurahan Bintara itu memudahkan warganya untuk mengurus pelayanan pelayanan untuk warga yang pertama kita disini ada aplikasi layanan yang Namanya melalui pamor jadi setiap wilayah itu ada satu petugas pamor di wilayah yang bisa membantu setiap urusan urusan di warganya sendiri untuk melalui kepengurusan di kelurahan jadi pamor ini menjembatani warga yang mau mengurus segala sesuatu ke kelurahan, yang kedua kita nanti dengan adanya aplikasi yang sedang disusun itu ada namanya siapel jadi warga itu bisa dirumah sambil masak sambil *nyuci* bisa mengirimkan persyaratannya melalui aplikasi tersebut jadi ketika sudah di kelurahan tinggal ambil datanya.” (Informan MRA, 2023).



Gambar 2. Pelayanan di tempat Kerja
Sumber: *Instagram Kelurahan Bintara*

Selanjutnya dikonfirmasi oleh Informan AH, mereka secara maksimal melayani warga. Ia mencontohkan bahwa pembuatan aplikasi SIAPEL (Gambar 3) adalah dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga.

“Intinya kelurahan itu akan mempermudah mempercepat dan maksimalkan pelayanan kepada warga masyarakat yang sudah dilakukan oleh Kelurahan Bintara khususnya, jadi ketika warga masyarakat kalau kita kan pelayanan hari Senin sampai dengan Jumat hari kerja dan itu tambah lagi sampai satu setengah hari kita Sabtu kita ada di kecamatan, nah itu kita piket tuh, artinya Ketika warga masyarakat yang Senin sampai Jumat sibuk di hari libur kita coba buka nah itu salah satu bentuk pelayanan juga ditambah jam pelayanan itu atau hari pelayanan sampai hari Sabtu setengah hari, nah lalu nuntuk aplikasinya sekarang ini kita ada yang namanya SIAPEL Sistem aplikasi pelayanan kepada warga masyarakat, karena warga masyarakat disitu di samping kita bertambah hari juga bisanya kan justru hari Minggu bisa juga pedagang seperti apa itu kan *nggak* sempat dan juga rame nah mereka *kerjain* pelayanan itu cukup dari rumah saja dengan HPnya nanti diberikan *link*-nya disitu. Mereka cuma meng-*upload* syarat syarat seperti apa dikirim ke kelurahan nanti ada adminnya di kelurahan selesai nanti di antar oleh pamor yang bertugas di RW masing masing yang bertugas ada masing masing satu orang pamor bahkan ada dua orang pamor per RW itu itu nanti akan di antar oleh dia untuk tugas yang sudah selesai pelayanannya nanti bentuk asli yang diupload itu di Tarik diambil berkas aslinya gitu, jadi intinya masyarakat kita manjakan lah.” (Informan AH, 2023).



Gambar 3. Tampilan Beranda Aplikasi SiApel
Sumber: *Aplilasi SiApel*

Warga Bintara juga menyatakan bahwa selama ini, Kelurahan Bintara telah memberikan pelayanan yang baik. Mereka belum menemukan kendala terkait pelayanan kelurahan.

“Alhamdulillah selama ini sih sepertinya tidak ada kendala ya cukup bagus pelayanannya apalagi dalam waktu dekat kemarin kami juga sudah membuat pakta integritas dengan bapak Lurah Bintara mau mengadakan program web yaitu Kelurahan Bintara membuat web yang intinya supaya pelayanan itu lebih mudah bisa di akses dari mana saja dan cepat pelayanannya dan saya sangat mendukung termasuk juga RW RW yang ada di Kelurahan Bintara sangat mendukung dan kami juga titip pesan biar cepat terlaksana program tersebut.” (Informan R, 2023).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Bintara mendapatkan kepercayaan dari warganya dalam hal pelayanan publik dan Kelurahan Bintara selalu mencoba membuat inovasi terkait dengan pelayanan publik yang berguna untuk mempermudah masyarakat. Kelurahan Bintara juga siap memberikan pelayanan yang baik untuk kepuasan warganya.

Ketercapaian *Good Governance* pada Kelurahan Bintara

Pada awalnya *good governance* adalah istilah ilmu politik yang diperkenalkan dalam menggambarkan suatu masyarakat yang demokratis. Seiring perkembangannya *good governance* memiliki peran dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan otonomi daerah. Karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan otonomi daerah menjadi prasyarat bagi efektivitas pelaksanaan otonomi daerah. Di samping itu, efektivitas pelaksanaan otonomi daerah juga ditentukan oleh kolaborasi pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil sebagai pelaku *good governance* sesuai dengan perannya masing-masing.

Setiap pelaku *good governance* dapat menjalankan perannya masing-masing, ditentukan oleh profesionalisme agen-agen pelaku *good governance* (Akadun, 2010). Dalam hal pengelolaan pemerintahan, Kelurahan Bintara sudah bisa menjalankan tugasnya dengan baik, terbukti dari hasil wawancara di atas yang bisa kita simpulkan bagaimana Kelurahan Bintara secara aktif dan inovatif membuat suatu kebijakan dan program untuk kepentingan daerahnya.

Kelurahan Bintara bisa mendekatkan dan bekerja sama dengan semua sektor swasta yang ada di wilayahnya terbukti dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Bintara menganggap semua sektor yang ada di wilayahnya merupakan mitra dan berharap bisa berjibaku dalam pembangunan di Kelurahan Bintara. Masyarakat yang ada di Kelurahan Bintara bisa dikatakan sangat aktif dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan Kelurahan. Dapat dilihat dari kesimpulan wawancara di atas bahwa setiap warga di Kelurahan Bintara bersedia menjadi pemantau dan siap membantu Kelurahan Bintara dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan paparan untuk menilai mengenai kapasitas komunikasi pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam mencapai *good governance*, peneliti membagi tiga bagian yaitu, *pertama* kemampuan negara. Kapabilitas atau kemampuan berfokus pada kemampuan sumber daya manusia dan proses bisnis organisasi dalam membangun kebijakan publik yang adaptif (Darusman & Wijaya, 2020). Membangun dukungan dan legitimasi yang luas untuk prioritas, kebijakan, program dan proyek pemerintah juga merupakan bagian dari kemampuan negara (World Bank, 2010).

Keberhasilan suatu organisasi pemerintahan bisa dilihat dari kemampuan dan sumber dayanya, karena menjadi faktor penting dalam mempengaruhi sukses atau tidaknya organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal ini Kelurahan Bintara sudah memenuhi kemampuan negara yang mana sudah mendapatkan dukungan dari pemerintah pusat yaitu Wali Kota Bekasi beserta jajarannya dan juga mendapatkan dukungan dari Kecamatan Bekasi Barat. Kelurahan Bintara juga sudah membangun kebijakan publik yang memuaskan dikarenakan kebijakan yang dibuat Kelurahan Bintara adalah hasil dari masukan warganya

yang mana membuat kepuasan warganya terhadap pemerintahan yang dilakukan oleh Kelurahan Bintara.

Kedua, daya tanggap. Menurut Taufik (2016) daya tanggap adalah kebijakan yang ditujukan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (reaktif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak terjadi. Kecepatan layanan adalah tanggung jawab karyawan yang melakukan layanan yang diperlukan. Daya tanggap ini merupakan hasil dari nalar dan pemikiran yang ditunjukkan kepada pelanggan. Setiap pegawai dalam memberikan berbagai bentuk pelayanan dan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku seseorang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Dalam hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Kotler, P. & Keller, 2012). Dalam hal ini Kelurahan Bintara sudah melakukannya dengan baik dapat dilihat dari Kelurahan Bintara mendahulukan pelayanan yang mendesak, membuat informasi transparan dimana membuat warganya tidak menunggu tanpa alasan dan Kelurahan Bintara mendapatkan hasil positif yang mana membuat kelurahan mendapatkan dukungan penuh dari para warganya tanpa ada kendala apapun.

Kelurahan Bintara juga menempatkan dirinya sebagai pelayan masyarakat seperti hasil kesimpulan di atas yang mana Kelurahan Bintara hanya berfokus untuk kepentingan pelayanan kepada masyarakatnya saja dan juga mereka mengatakan bahwa siap menjadi pelayan masyarakat karena memang sudah menjadi tugas Kelurahan Bintara menjadi pelayan bagi warganya.

Ketiga, akuntabilitas. Menurut Tiara, Amir & Sulistriani (2016) akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban kepada pihak-pihak yang berkepentingan oleh seseorang atau sekelompok orang atau organisasi yang telah menerima amanah dari pihak-pihak yang berkepentingan tersebut. Akuntabilitas merupakan salah satu isu penting dalam kajian ilmiah dan praktik administrasi publik. Ini karena publik menaruh perhatian besar terhadap pelaksanaan kebijakan, program, proyek, dan aktivitas rutin yang dikerjakan oleh organisasi sektor publik. Bentuk perhatian ini merupakan konsekuensi yang wajar dari pajak dan retribusi yang telah dibayarkan masyarakat. Di negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk akuntabel terhadap seluruh tindakan yang telah dilakukannya (Wicaksono, 2015).

Kelurahan Bintara juga sudah mencapai ini, bisa dilihat dari publikasi data yang dilakukan oleh Kelurahan Bintara dan pembuatan aplikasi pelayanan yang mana aplikasi ini dapat memudahkan para warganya dalam melakukan pelayanan dan karena inovasi baru mengenai pembuatan aplikasi tersebut, Kelurahan Bintara mendapatkan juara 2 nasional regional pulau Jawa dan Bali. Penyebaran informasi yang dilakukan Kelurahan Bintara sangat baik bisa dilihat Kelurahan Bintara yang mempunyai beberapa alternatif dalam penyebaran informasinya, salah satunya seperti menyiapkan pekerjaan untuk ditempatkan pada setiap RW yang ada di wilayah kelurahan untuk menjadi jembatan antara warga dan kelurahan, juga Kelurahan Bintara memiliki akun media sosial yang selalu aktif dan dapat dilihat oleh siapa saja. Kelurahan Bintara juga bisa menjadi tempat konsultasi para warganya yang terkena masalah atau musibah. Artinya Kelurahan Bintara sudah melakukan tujuan dan saran dari warga masyarakatnya serta sudah bertanggung jawab untuk memudahkan masyarakatnya dalam melakukan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan mengenai Kontribusi Kapasitas Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam Mencapai *Good Governance*, maka dapat disimpulkan, terdapat delapan kapasitas komunikasi pada Kelurahan Bintara yaitu: *pertama*, menjadikan komunikasi sebagai peran penting dalam perumusan dan implementasi kebijakan di Kelurahan Bintara. *Kedua*, Kelurahan Bintara memiliki berbagai akses informasi yang baik dari online maupun offlinenya, yang mana membuat penyebaran informasi tidak akan terjadi penghambatan. *Ketiga*, Kelurahan Bintara memiliki cara dalam melakukan pemisahan bagian komunikasi politik dengan pemerintahannya.

Keempat, mekanisme konsultasi juga dimiliki oleh Kelurahan Bintara, karena Kelurahan Bintara memang menyiapkan fasilitas untuk menyelesaikan masalah baik masalah hukum ataupun lainnya. *Kelima*, transparansi data juga diperlihatkan oleh Kelurahan Bintara, bisa dilihat dari kerjasamanya dengan humas Kota Bekasi dalam mempublikasi dataarganya. *Keenam*, dalam mencari informasi dan koordinasi dengan pemerintah pusat, Kelurahan Bintara menggunakan media *whatsapp* sebagai sarana mencari informasi dan berkoordinasi dengan pemerintah pusat maupun kelurahan lainnya. *Ketujuh*, Kelurahan Bintara membagi tiga tugas dalam melakukan pekerjaannya yaitu terdapat kasi pemerintahan ketertiban, kasi pemberdayaan masyarakat dan pembangunan, kasi kesejahteraan sosial dan beberapa staf khusus Kelurahan Bintara. *Kedelapan*, evaluasi kegiatan pada Kelurahan Bintara dilakukan setiap minggunya, evaluasi ini terjadi bukan hanya dengan karyawan yang ada di Kelurahan Bintara tetapi juga dengan Kecamatan Bekasi Barat serta kelurahan lainnya.

Kemudian, terkait lingkungan komunikasi pemerintah di Kelurahan Bintara, terdapat tiga hal yang dapat dijabarkan. *Pertama* kebebasan berbicara dan publikasi dijamin oleh Kelurahan Bintara dan bisa dilihat bahwa Kelurahan Bintara justru mengharapkan kritikan dan pantauan dari warganya agar setiap kegiatan bisa berjalan dengan baik. *Kedua*, dampak dari lingkungan media yang dilakukan oleh Kelurahan Bintara adalah dengan memberikan dan membuka segala informasi kepada media yang ingin membuat pemberitaan terkait Kelurahan Bintara. *Ketiga*, Kelurahan Bintara mengharapkan warganya sebagai pemantau kegiatan yang dilakukan dan mengharapkan kritikan dari warga untuk kemajuan pada Kelurahan Bintara. Dalam hal pelayanan publik, Kelurahan Bintara selalu aktif dan inovatif yang mana membuat warganya merasa dimudahkan dalam melakukan pelayanan. Bisa dilihat dari pembuatan aplikasi “Si Apel”, dalam aplikasi tersebut warganya hanya dengan *handphone* sudah bisa melakukan pelayanan untuk kebutuhan dirinya dan aplikasi ini sekarang sedang dalam masa pengembangan agar tidak terjadi gangguan apapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Aderibigbe. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga. *Energies*, 6(1), 1–8.
- Adiwijaya, Z. A., & Suprianto, E. (2020). Good Governance of Zakat. *Institutions: A Literature Review*. 55(2), 1–7.
- Bank, W. (2010). The Contribution of Government Communication Capacity to Achieving Good Governance Outcomes. *Communication for Governance and Accountability Program (World Bank)*, 1–12.
- Bappenas, Krina, L., Siregar, M. A., Parper, J. H., Suprianto, Fadhil, S., KPK, Dwiyanto, A., Fakrulloh, Z. A., & Drias, J. (2004). Menumbuhkan Kesadaran Tata Kepemerintahan yang Baik, *Good Governance*, 1–14.
- Borden, N. (2004). *Marketing Mix Theory Review*. 6.
- Darusman, F., & Wijaya, C. (2020). Kapabilitas Dinamis Sektor Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 1–12.

- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2003). Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. *Citra Aditya*, 17–54.
- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi [Examination of the Validity of Qualitative Research Data on Thesis]. *Ilmu Pendidikan*, 22(1), 21–22.
- Hayati, L. (2012). Pengembangan Budaya Belajar dan Dampaknya terhadap Mutu Layanan Pembelajaran di Sekolah Alam. *Repository.Upi.Edu*.
- Kandrina, N. (n.d.). *Sur-Sur Public Services Provided by Public Authorities in Russia : Legal Problems*. 4, 172–179.
- Karini, D. (2023). Analisis Company Culture pada PT. Global Welindo Batam. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Kelurahan Bintara. (n.d.). <https://kel-bintara.bekasikota.go.id/profil-kelurahan>
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Luahambowo, S., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Lingkungan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 9–19. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1179>
- Maiti, & Bidinger. (2018). Hambatan Komunikasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 28(1), 1–3.
- Moonti, R. M. (2019). Regional Autonomy in Realizing Good Governance. *Substantive Justice International Journal of Law*, 2(1), 43.
- Neubauer, B. M., Filho, F. de S. P., Nenevê, M., Arenhardt, V., & Deliza, E. E. V. (2018). Production and Operating Strategies with Focus on the Efficiency of the Public Service. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 5(4), 109–124.
- Personal, M., & Archive, R. (2017). Governance and Sustainability. *Governance and Sustainability*, 92544. <https://doi.org/10.4324/9781351281003>
- Pratiwi, N. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1, 213–214.
- Rahmawati, D.E. (2020). Modul Praktikum Komunikasi Pemerintahan. *Tim The Journal Publishing*. <https://labip.ums.ac.id/wp-content/uploads/2021/09/Modul-Praktikum-Komunikasi-Pemerintahan-Layout.pdf>
- Ridho, S. I. (2015). Pengaruh intensitas komunikasi anak dengan orang tua terhadap regulasi diri siswi kelas VIII MTs Raudlatul Ulum Putri Gondanglegi Malang. *Экономика Региона*, 1999, 32.
- Rizki, M., Doriza, S., & Dudung, A. (2022). Konsep Sistem Manajerial Pada Prodi Rekayasa Keselamatan Kebakaran. *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 16(1), 1–3. <https://doi.org/10.33369/mapen.v16i1.21148>
- Robial, D. F. (2017). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik. *Manajemen Ekonomi*, 1–15. <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalam-mewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>
- Silalahi, U. (2004). Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas Dan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 36–54.
- Sugiono 2016 dalam Fakhri. (2021). Metode Penelitian Purposive Sampling. 2021, 32–41.
- Taufik, M. (2016). *Faktor Good Governance*. 1–23.
- Tery dan Franklin. (2003). Pengertian Komunikasi Kajian Pustaka. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 52.
- Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). Akuntabilitas Koperasi. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, April, 5–24.
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *Akuntabilitas Organisasi*

Sektor Publik, 1–16.

- Yohanes Wendelinus Dasor. (2019). Implementasi Good Governance Dalam Manajemen Berbasis Sekolah. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan Missio*, 10(2), 172–183. <https://doi.org/10.36928/jpkm.v10i2.168>
- Bank, W. (2010). *The Contribution of Government Communication Capacity to Achieving Good Governance Outcomes. Communication for Governance and Accountability Program (World Bank)*, 1–12.
- Darusman, F., & Wijaya, C. (2020). Kapabilitas Dinamis Sektor Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 1–12. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/7925/6122&ved=2ahUKEwi_vfGus4X8AhWxIbcAHfu9CckQFnoECAoQAQ&usq=AOvVaw1g8MEjVtjMQLEbTxYy3iKS
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Kartika, I. K. R. S. A. N. G. A. P. (2017). Keberadaan Kelurahan dalam Perspektif UU Desa. *Keberadaan Kelurahan Dalam Perspektif Uu Desa*.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga. 2012, 1–64.
- Rahmawati, dian eka. (2020). Modul Praktikum Komunikasi Pemerintahan. In Tim The Journal Publishing. <https://labip.umy.ac.id/wp-content/uploads/2021/09/Modul-Praktikum-Komunikasi-Pemerintahan-Layout.pdf>
- richard oliver (dalam Zeithml., dkk 2018). (2021). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Silalahi, U. (2004). Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas Dan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 36–54.
- Taufik, M. (2016). Faktor Good Governance. 1–23.
- Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). Akuntabilitas Koperasi. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, April, 5–24.
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik*, 1–16.
- Yohanes Wendelinus Dasor. (2019). Implementasi *Good Governance* Dalam Manajemen Berbasis Sekolah. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan Missio*, 10(2), 172–183. <https://doi.org/10.36928/jpkm.v10i2.168>