

Pendampingan Etika Komunikasi Dalam Membangun Kredibilitas Di Kantor Pemerintahan (Kel. Bulak Banteng Kec. Kenjeran Kota Surabaya)

Nur Holifah¹, Lutfia Nurul Hidayati², Novita Maulida Ikmal³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Wijaya Putra, Surabaya

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Wijaya Putra, Surabaya

³Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Wijaya Putra, Surabaya

nurholifah@uwp.ac.id¹, lutfianurulhidayati@uwp.ac.id², novitamaulidaikmal@uwp.ac.id³

ABSTRAK

Peningkatan kapasitas SDM aparatur Pemerintah kelurahan dalam hal pengetahuan dan kemampuan mereka saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab perlu dilakukan untuk mengimbangi dinamika dan perkembangan masyarakat yang ada di kelurahan. Tanpa adanya upaya tersebut mustahil pembangunan akan berhasil mengingat keterbatasan sumber daya yang ada di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, pengabdian kepada masyarakat sangat tepat jika diarahkan untuk membantu peningkatan kapasitas SDM di kantor kelurahan. Berdasarkan pengamatan ada dua masalah utama yang dialami oleh mitra. Pertama, perangkat kelurahan belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang pentingnya etika komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan publik. Kedua, terdapat kendala komunikasi Bahasa yang dialami oleh pegawai pemerintahan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga Kelurahan Bulak Banteng membutuhkan Kamus Bahasa Madura karena mayoritas masyarakat di Kelurahan Bulak Banteng yaitu Suku Madura. Metode yang digunakan adalah pendampingan berbagai seminar pendampingan, demonstrasi, dan Latihan. Luaran dari program pengabdian kepada masyarakat ini adalah pendampingan etika komunikasi dalam membangun kredibilitas di kantor kelurahan Bulak Banteng ke dalam 2 tahap. Pertama, pendampingan peningkatan kapasitas SDM aparatur kelurahan melalui seminar etika komunikasi dalam membangun kredibilitas. Kedua, pendampingan dalam pembantuan kebijakan Kamus Bahasa Madura.

Kata kunci: Etika Komunikasi, Kredibilitas, Kelurahan

PENDAHULUAN

Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui *social media*. Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 5 dan 6 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggara memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Melalui otonomi daerah, suatu daerah berhak untuk memajukan daerahnya melalui strategi dari daerah itu sendiri.

Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di daerahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah tetap harus berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara nasional di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan publik yang diberikan. Pemberian pelayanan publik yang maksimal akan menjadikan masyarakat merasakan manfaatnya langsung dari pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung.

Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa/kelurahan. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa/Kelurahan menyatakan bahwa desa/kelurahan adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Fungsi pemerintah desa/kelurahan yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa/kelurahan harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia.

Kinerja aparatur kelurahan harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan kelurahan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perangkat Kelurahan bertugas membantu Lurah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat kelurahan adalah Sekretaris, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Kelurahan diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Kelurahan lainnya diangkat oleh Lurah dari penduduk kelurahan tersebut, yang ditetapkan dengan Keputusan Lurah. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang kewenangan yang diatur dan diurus kelurahan semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan kelurahan, mulai dari pemilihan lurah, dan pengisian aparatur kelurahan. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya.

Dalam kehidupan sehari-hari sebagai masyarakat pada umumnya, kita sering kali berhadapan dengan apa yang namanya pelayanan publik dimana kebutuhan kita harusnya dilayani dengan baik, namun kadang kita kecewa dengan hal tersebut. Pelayanan publik sering kali hanya menjadi sebuah rutinitas kerja para pegawai yang seharusnya melayani dengan baik demi kepentingan semua unsur, golongan maupun komunitas masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tentunya setiap masyarakat sangat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, dari siapa saja berkaitan dengan kebutuhan mereka, baik itu kebutuhan akan barang, jasa, maupun kebutuhan pelayanan administratif. Permasalahan tentang pelayanan yang kurang baik bagi masyarakat, sering kali kita temukan pada pelayanan di kantor pemerintah. Hal ini tentunya sangat bertolak belakang dengan komitmen pemerintah saat ini di era Presiden Joko Widodo, untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya oleh instansi pemerintah, baik dari pusat sampai ke daerah. Seringkali kita mendengar, ataupun membaca di media massa maupun media baru saat ini, tentang baik ataupun buruknya pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, ataupun perusahaan yang ada di negara Indonesia. Berkaitan dengan

pelayanan yang baik tentunya tidak menjadi permasalahan serius bagi instansi atau perusahaan tersebut. Namun akan sangat bermasalah apabila pelayanan yang di dapatkan oleh masyarakat umum adalah sangat tidak baik atau buruk. Pastinya akan bermasalah cukup besar akan keberadaan instansi atau perusahaan tersebut.

Akhir-akhir ini tuntutan akan kualitas dan kemampuan aparatur di Daerah semakin kuat seiring dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat dan kesadaran akan perlunya aparatur Daerah yang mampu bekerja secara profesional, akuntabel, taat hukum dan transparan serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kondisi yang demikian ini menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan disegala aspek kehidupan masyarakat. Saat ini kualitas sumber daya aparatur pemerintah di Daerah (termasuk desa dan kelurahan) belum dikelola secara baik sehingga persoalan ini menjadi fokus Kemenpan dan RB, hal ini tercermin dari delapan program pada roadmap reformasi birokrasi 2010-2014, salah satu di antaranya adalah program peningkatan kualitas pelayanan publik (Perpres Nomor 81 Tahun 2010). Sama halnya dengan Kemenpan dan RB, Kemendagri melalui Dirjen Bina Pemdes telah menentukan arah kebijakan dalam pengaturan Desa/Kelurahan yang salah satunya, yaitu membentuk pemerintahan Desa/Kelurahan yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab. (Perpres Nomor 11 Tahun 2015).

Dengan mengacu dari dua hal tersebut, maka peningkatan kapasitas aparatur di Daerah (Kelurahan) melalui pelatihan-pelatihan menjadi suatu keharusan dan merupakan agenda utama dalam pembangunan di daerah, sebab Pemerintah Kelurahan memiliki peran yang strategis dan sebagai kunci keberhasilan pembangunan di tingkat kelurahan. Peningkatan kapasitas aparat Pemerintah kelurahan dalam hal pengetahuan dan kemampuan mereka saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab perlu dilakukan untuk mengimbangi dinamika dan perkembangan masyarakat yang ada di kelurahan. Tanpa adanya upaya tersebut mustahil pembangunan akan berhasil mengingat keterbatasan sumber daya yang ada di tingkat kelurahan. Menurut Masdar (2005) ada empat misi utama dalam mengembangkan aparatur, yaitu: (1) mewujudkan sistem penyelenggara negara yang profesional, (2) mengembangkan etika birokrasi dan budaya kerja yang transparan, (3) akuntabel, peka dan tanggap terhadap aspirasi masyarakat, (4) mewujudkan sistem manajemen pelayanan publik yang cepat, tepat dan memuaskan.

Dewasa ini banyak kita temukan fenomena-fenomena pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrat atau aparatur pemerintah daerah terkhusus di kelurahan masih sering ditemukan permasalahan-permasalahan. Seperti dalam hal paling dasar yaitu tidak menunjukkan sifat ramah, senyum, salam, dan sapa ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masih cenderung tidak peduli. Terkadang ekspresi wajah yang ditunjukkan tidak ramah sehingga menimbulkan sebuah proses komunikasi yang tidak baik antara pemberi pelayanan dan penerima layanan tersebut. Hal mendasar tersebut yang memunculkan rasa ketidaknyamanan masyarakat terhadap pemberi atau penyelenggara pelayanan publik, sehingga warga/masyarakat cenderung malas untuk mengurus sesuatu yang berhubungan dengan kantor kelurahan. Maka tidak jarang masyarakat menggunakan jalan yang lebih mudah yaitu menggunakan calo, agar tidak berkomunikasi secara langsung dengan aparatur/pemerintah daerah di kelurahan.

Mengingat kompleksnya aspek-aspek atau bidang yang hendak dibangun di tingkat pemerintahan terendah tersebut, maka salah satu aspek yang terlebih dahulu perlu dibangun adalah peningkatan kemampuan aparat Pemerintah Kelurahan dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi pemerintahan, di samping memperkuat partisipasi masyarakat dan kelebagaannya serta aspek-aspek lainnya. Pengembangan etika komunikasi dalam meningkatkan kredibilitas perangkat kelurahan ini secara tidak langsung akan memberikan dampak yang sangat baik bagi instansi pemerintahan. Sehingga secara garis besar bisa dikatakan bahwa pengembangan kapasitas SDM melalui etika keterampilan berkomunikasi akan memberikan banyak efek positif kepada seluruh perangkat kelurahan dan lapisan masyarakat karena akan mengakomodir seluruh kenyamanan pelayanan yang akan dinikmati oleh masyarakat. Artinya etika berkomunikasi bukan hanya dikhususkan untuk salah satu golongan saja melainkan untuk seluruh perangkat kelurahan.

Artikel ini fokus pada dua hal utama. Pertama, bagaimana etika komunikasi dalam pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk memetakan secara konseptual mengenai etika komunikasi yang ada di kantor kelurahan. Kedua, bagaimana gagasan etika komunikasi di kantor kelurahan dalam rangka pengembangan kapasitas SDM dapat diwujudkan, termasuk indikator dan prasyarat apa yang mesti dilakukan agar etika komunikasi dalam membangun kredibilitas di kantor pemerintahan dapat terwujud dengan baik. Studi kasus dalam artikel ini mengambil pengabdian kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

METODE

Untuk memecahkan masalah yang sudah diidentifikasi dan dirumuskan, agar kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar maka sebagai alternatif pemecahan masalah adalah sebagai berikut: pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan pendekatan klasikal. Pendekatan klasikal dilakukan pada saat pelaksanaan pendampingan pemberian materi kepada perangkat kelurahan terkait etika komunikasi. Adapun metode yang digunakan adalah:

- a. **Sosialisasi Etika Komunikasi dalam Membangun Kredibilitas di Kantor Pemerintahan**
Metode ini dipilih untuk menyampaikan materi/konsep yang penting untuk dimengerti dan dikuasai oleh perangkat kelurahan. Penggunaan metode ini dengan pertimbangan bahwa masyarakat akan mudah memahami terkait pentingnya etika komunikasi bagi masyarakat. Perlu diperhatikan bahwa, adanya etika komunikasi yang baik tidak melihat kebutuhan masyarakat saat ini, tapi atas dasar memenuhi dasar-dasar pelayanan publik.
- b. **Demonstrasi**
Metode ini dipilih untuk menunjukkan suatu proses kerja yaitu tahap-tahap pengembangan pelayanan etika komunikasi yang baik. Demonstrasi dilakukan oleh orang yang ahli dalam etika komunikasi dalam pelayanan publik. sehingga perangkat kelurahan bisa melihat secara langsung bagaimana bentuk-bentuk dari etika komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.
- c. **Pelatihan**
Metode ini digunakan untuk memberikan tugas kepada peserta pendampingan khususnya Struktural dan pegawai kelurahan untuk Menyusun kamus berbahasa madura, sehingga memudahkan proses komunikasi yang terjadi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Etika Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Berikut di bawah ini adalah beberapa etika dan etiket dalam berkomunikasi antar manusia dalam kehidupan sehari-hari: Jujur tidak berbohong, Bersikap Dewasa tidak kekanak-kanakan, Lapang dada dalam berkomunikasi, Menggunakan panggilan/sebutan orang yang baik, Menggunakan pesan bahasa yang efektif dan efisien, Tidak mudah emosi/emosional, Berinisiatif sebagai pembuka dialog, Berbahasa yang baik, ramah dan sopan, Menggunakan pakaian yang pantas sesuai keadaan, Bertingkah laku yang baik. Berdasarkan hal ini aparat birokrat yang bertugas memberikan pelayanan kepada sipil dan publik dalam rangka pemenuhan hak-haknya sudah seharusnya menerapkan etika berkomunikasi sesuai dengan yang diuraikan di atas. Aparat birokrat dalam melayani sipil dan publik selama penyelenggaraan pelayanan harus mampu lebih dahulu berinisiatif sebagai pembuka dialog misalnya melalui sapaan-sapaan sederhana seperti "Selamat Pagi", atau "Ada yang bisa kami bantu?". Berbahasa dengan baik, ramah, sopan, tidak emosional serta jujur apa adanya dalam menyampaikan informasi akan memberikan kesan atau efek yang menyenangkan bagi siapa saja. Bertingkah laku baik sebagai cerminan moral yang beretika akan menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang baik pula.

Selanjutnya yang perlu juga diketahui adalah tentang Teknik Komunikasi Yang Baik, yaitu: Menggunakan kata dan kalimat yang baik menyesuaikan dengan lingkungan, Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara, Menatap mata lawan bicara dengan lembut, Memberikan ekspresi wajah yang ramah dan murah senyum, Gunakan gerakan tubuh/*gesture* yang sopan dan wajar, Bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara, Memakai pakaian yang rapi, menutup aurat dan sesuai sikon, Tidak mudah terpancing emosi lawan bicara, Menerima segala perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi, Mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara, Menggunakan volume nada intonasi suara serta kecepatan bicara yang baik.

Ditinjau dari perspektif teoritik saat ini paradigma pelayanan sipil dan publik telah mengarah pada *new public service*. Dalam model *new public service* ini pelayanan sipil dan publik mengarah pada persamaan hak diantara sipil dan publik. Kepentingan sipil dan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Birokrasi yang dilakukan harus bertanggung jawab kepada sipil (warga negara) dan publik (masyarakat) secara keseluruhan. Selain itu, model ini tidak saja menuntut pertanggungjawaban pada berbagai aturan hukum saja tetapi juga harus bertanggung jawab pada nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Jika dipahami secara keseluruhan berdasarkan uraian tentang *new public service* ini pelayanan sipil dan publik harus responsif terhadap kepentingan dan nilai-nilai warga negara dan masyarakat. Pelayanan sipil dan publik harus mengadung preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Lingkungan kehidupan sipil dan publik sangat dinamis oleh sebab itu pelayanan sipil dan publik yang dilakukan harus mampu mengikuti perkembangan kehidupan sipil dan publik. Pelayanan publik model baru harus bersifat non diskriminatif yang menjamin adanya persamaan warga negara dan masyarakat tanpa membedakan asal-usul, ras, suku, agama, latar belakang pendidikan dan lain-lain. Artinya sipil dan publik diperlakukan sama sesuai dengan hak-hak mereka sesuai dengan syarat-syarat yang ada. Hubungan yang terjalin antara birokrat dengan sipil dan publik adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

Berdasarkan pandangan diatas, Leys (Keban, 1994) mengatakan bahwa seorang administrator dianggap etis apabila ia menguji dan mempertanyakan standar-standar yang digunakan dalam membuat keputusan dan tidak mendasarkan keputusannya semata-mata pada kebiasaan dan tradisi yang ada. Standar etika bisa saja mengalami perubahan dari waktu ke waktu dan karena itu administrator harus mampu memahami perkembangan dan bertindak sesuai standar perilaku tersebut (Keban, 1994). Hal ini berarti seorang aparat birokrat atau administrator harus bertanggung jawab untuk memperhatikan aspek etika dalam menyelenggarakan pelayanan sipil dan publik yang tidak saja melekat pada aspek efisiensi, aspek ekonomi dan prinsip-prinsip administrasi. Melihat pada kondisi masyarakat saat ini yang lebih kritis diharapkan para aparat birokrasi lebih menyadari posisi dan perannya dalam memberikan pelayanan. Saat ini bukan lagi jamannya birokrat yang mengatur dan memerintah sipil dan publik tetapi mereka yang harus melayani dan tidak lagi menggunakan kekuasaan sebagai dalih. Para aparat birokrat juga harus mampu melayani secara lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, responsif, adaptif.

Etika Komunikasi Dalam Membangun Kredibilitas Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng

Pelayanan sipil dan publik yang profesional adalah pelayanan yang dicirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah (Widodo, 2001). Hal ini juga penting dilakukan secara beretika. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan sipil dan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika lebih diarahkan pada pilihan kebijakan yang mengutamakan kepentingan sipil dan publik secara luas. Selain itu pelayanan harus dilakuka secara adil tanpa membeda-bedakan berdasar status sosial dan ekonomi, suku, etnis, agama, partai dan lain-lain. Latar belakang pengguna layanan tidak boleh dijadikan sebagai pertimbangan dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan layanan harus memberikan asas *equal before the law* (kesamaan di depan hukum). Prinsip ini memberikan akses yang sama bagi semua sipil dan publik dalam menerima pelayanan (Dwiyanto, 2005). Perwujudan dari ini semua dapat dilakukan melalui penerapan etika berkomunikasi yang baik. Sebagai pelayanan masyarakat aparatur sudah seharusnya mampu melakukan teknik-teknik berkomunikasi yang

baik selama memainkan perannya pada proses penyelenggaraan pelayanan. Teknik berkomunikasi yang mengedepankan etika selama proses penyelenggaraan pelayanan adalah hal yang paling tepat dilakukan tujuan dan sasaran pelayanan dapat diselenggarakan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mencerminkan kejelasan dan kepastian terkait segala hal informasi mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, rincian biaya hingga jadwal penyelesaian pelayanan.

Aparat Birokrasi hendaknya memiliki daya tanggap dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat melalui komunikasi yang beretika. Kepiawaian untuk berinisiatif membuka dialog percakapan dapat membantu sipil dan publik yang membutuhkan pelayanan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pemenuhan hak-hak sipil dan publik. *Peters dan Waterman, Dricker dan Deming*, menempatkan pentingnya mendengarkan pelanggan atau pengguna. Mereka memberi nasehat kepada para manajer untuk mempertemukan karyawan mereka secara langsung dengan pelanggan. *Hewlett Packard* meminta para pelanggan untuk membuat presentasi yang menggambarkan kebutuhan mereka Mendengarkan pelanggan dalam hal ini sipil dan publik dapat dilakukan melalui proses komunikasi yang tidak monolog tetapi berdialog sehingga aparat selaku penyampai informasi tidak hanya meminta didengarkan tetapi juga mendengarkan pendapat dan keinginan sipil dan publik. Maksud dari mendengarkan adalah tidak hanya fokus pada sekelompok golongan warga negara dan masyarakat tertentu saja namun harus merata tanpa membedakan. Karena tugas aparat birokrasi memanglah demikian adanya. Dialog yang dilakukan hendaknya mengedepankan etika berkomunikasi yang tepat, tidak mengada-ada, dan tidak berusaha untuk melakukan bargaining atau tawar-menawar dalam perspektif negatif.

Fakta yang sering dijumpai adalah aparat birokrasi seringkali lebih memiliki etika dalam berkomunikasi selama pelayanan diselenggarakan hanya dengan pelanggan yang mereka anggap masuk dalam golongan eksekutif atau atasan dan golongan yang memiliki kekuasaan baik secara kedudukan maupun materi. Birokrasi pemerintah cenderung memberikan pelayanan yang lebih ekstra kepada mereka hingga mengesampingkan kepentingan sipil dan publik secara luas. Kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan. *Osborne dan Plastrik (1997)* mengenalkan ide *Citizen's Charter* (kontrak pelayanan) yang artinya adalah standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's charter* merupakan suatu pendekatan dalam memberikan pelayanan yang menempatkan pengguna layanan sebagai sentral atau pusat perhatian. Melalui *citizen's charter* birokrasi harus menetapkan sistem untuk menangani keluhan pelanggan (sipil dan publik) salah satunya dengan cara mengedepankan etika berkomunikasi selama proses pelaksanaan pelayanan.

Pendampingan

Pendampingan yang dilakukan di Kelurahan Bulak Banteng untuk mewujudkan etika komunikasi dalam pelayanan publik untuk membangun kredibilitas di kantor pemerintahan dengan melakukan dua kegiatan, seperti peningkatan sumber daya manusia yang menasar aparatur Kelurahan Bulak Banteng, pendampingan dalam proses penyusunan Kamus Bahasa Madura untuk memudahkan pelayanan kelurahan yang didalamnya memuat nilai-nilai etika komunikasi.

Peningkatan SDM Aparatur kelurahan

Untuk mempersiapkan pelayanan publik yang baik, menyiapkan sumber daya manusia (SDM) aparatur kelurahan melalui kegiatan seminar pendampingan etika komunikasi dalam membangun kredibilitas di kantor pemerintahan serta manfaat terhadap pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah sebuah langkah kongkrit yang dilakukan. Pendampingan ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan akan pentingnya etika komunikasi dalam pelayanan publik, sasaran dalam kegiatan ini adalah aparatur kelurahan karena aparatur kelurahan menjadi pintu masuk utama yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Materi yang disampaikan oleh ASN dari Dinas Imigrasi bagian Analisis Keimigrasian Ahli Pertama dimulai dari hal apa saja yang

mendasari etika komunikasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance*. dasar hukum yang menjadi landasan etika komunikasi hingga dampak dari pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemberian wawasan tentang pentingnya etika komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik kepada para aparatur kelurahan diharapkan membuka persepsi bahwa penting bagi kelurahan untuk menerapkan pelayanan berbasis komunikasi yang baik, sehingga masyarakat merasa tertarik dan nyaman untuk melakukan pelayanan ke kantor Kelurahan Bulak Banteng. Tujuan dari sosialisasi pentingnya etika komunikasi pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* ini, perangkat kelurahan dapat memahami tentang pentingnya etika komunikasi. Dari angket yang disebar kepada para peserta, sebanyak 75% peserta atau perangkat desa belum pernah mendengar wacana dari etika komunikasi dalam pelayanan publik di kelurahan, sedangkan 25% sisanya mengatakan pernah. Sehingga bisa dikatakan bahwa pelaksanaan program sosialisasi sudah tepat dilakukan karena masih banyak perangkat kelurahan yang belum memahami wacana pentingnya etika komunikasi untuk membangun kredibilitas di kantor pemerintahan. Angket juga disebar pasca sosialisasi, dan menghasilkan 58% perangkat kelurahan menyatakan bahwa wacana etika komunikasi sangat penting dan 41% menyatakan penting serta 0% perangkat kelurahan menyatakan tidak penting wacana etika komunikasi. Sehingga bisa dikatakan bahwa peningkatan SDM dengan cara sosialisasi tentang pentingnya etika komunikasi dalam pelayanan publik memberikan efek positif dan membuat kesadaran kolektif perangkat Kelurahan Bulak Banteng Kesadaran kolektif disini merujuk kepada pemahaman etika komunikasi sudah menjadi bagian cara berpikir perangkat Kelurahan Bulak Banteng kedepannya.

Penyusunan Kamus Bahasa Madura Dalam Rangka Meningkatkan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Publik

Pendampingan dalam penyusunan Kamus Bahasa Madura dalam rangka pelayanan kelurahan yang berbasis nilai-nilai etika komunikasi menjadi poin penting selanjutnya untuk menciptakan pelayanan kelurahan yang baik dan nyaman. Sasaran dalam kegiatan ini adalah aparatur kelurahan. Pembuatan Kamus Bahasa Madura melibatkan kedua belah pihak untuk merupakan bentuk diskusi terpadu dengan didampingi tim ahli dari PPM Universitas Wijaya Putra dengan fokus utama memasukkan nilai-nilai etika komunikasi dalam pelayanan publik.

Kosa Kata:

No.	Bahasa Indonesia	Bahasa Madura
1	<u>aku</u> ; <u>saya</u>	<u>sèngko'</u> , <u>engko'</u>
2	<u>kamu</u> ; <u>engkau</u>	<u>bâ'na</u> , <u>bâ'en</u>
3	<u>dia</u>	<u>dhibi'na</u> , <u>dhibi'en</u> , <u>*jiyâ</u>
4	<u>kami</u> / <u>kita</u>	<u>abâ' dhibi'</u>
5	<u>kalian</u>	<u>bâ'en</u> , <u>bâ'na</u>
6	<u>mereka</u>	<u>kabbhi</u>
7	<u>ini</u>	<u>arèya</u>
8	<u>itu</u>	<u>arowa</u> , <u>rowa</u>
9	<u>di sini</u>	<u>è dinna'</u>

10	<u>di situ / di sana</u>	<u>è dissa</u>
11	<u>siapa</u>	<u>sapa</u>
12	<u>apa</u>	<u>apa</u>
13	<u>di mana</u>	<u>è dimma</u>
14	<u>kapan</u>	<u>bilâ</u>
15	<u>bagaimana</u>	<u>dâ'remma</u>
16	<u>tidak / bukan</u>	<u>bânnè, ta'</u>
17	<u>semua</u>	<u>kakabbhi, kabbhi</u>
18	<u>banyak</u>	<u>bânya'</u>
19	<u>beberapa</u>	<u>pan-bârâmpan</u>
20	<u>sedikit (adverbia)</u>	<u>sakonnè'</u>
21	<u>lain</u>	<u>laèn</u>
22	<u>satu</u>	<u>sèttong</u>
23	<u>dua</u>	<u>duwâ'</u>
24	<u>tiga</u>	<u>tello'</u>
25	<u>empat</u>	<u>empa'</u>
26	<u>lima</u>	<u>lèma'</u>
27	<u>besar</u>	<u>rajâ</u>
28	<u>panjang</u>	<u>lanjhâng</u>
29	<u>lebar</u>	<u>lèbâr</u>
30	<u>tebal</u>	<u>*kandhel, tebbel</u>

Dalam diskusi tersebut menghasilkan Kamus Bahasa Madura yang bisa digunakan untuk mengembangkan pelayanan di Kelurahan Bulak Banteng dengan beberapa indikator yang dikembangkan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa indikator yang dihasilkan dalam diskusi tersebut antara lain tentang, 1) Prosedur pelayanan, penyederhanaan alur pelayanan kepada masyarakat. 2) Persyaratan Pelayanan, mengklasifikasikan persyaratan teknis apa saja yang perlu disiapkan oleh warga yang disesuaikan dengan jenis pelayanannya, 3) Kejelasan petugas pelayanan, membagikan tupoksi sesuai dengan tugasnya, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, dalam hal ini petugas dituntut untuk semaksimal mungkin melaksanakan tugas pelayanan, 5) Tanggung Jawab petugas pelayanan, 6) kemampuan petugas pelayanan dalam menangani permintaan dari masyarakat, 7) kecepatan pelayanan, 8) keadilan pelayanan tanpa membeda-

bedakan masyarakat yang meminta bantuan, 9) kesopanan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan, 10) kepastian jadwal pelayanan, 11) kenyamanan lingkungan, dalam hal ini menyangkut perihal kerapian dan rasa nyaman 12) keamanan pelayanan.

Dari beberapa Kamus Bahasa Madura yang ada bisa dilihat bahwa unsur-unsur nilai etika komunikasi mulai terasa untuk terciptanya pelayanan publik yang baik dan membangun kredibilitas di kantor pemerintahan, salah satunya dari bentuk komitmen pelayanan dalam kemampuan petugas pelayanan dalam menangani permintaan dari masyarakat serta kesopanan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan. Pelayanan public dengan memperhatikan nilai kesopanan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan disini memberikan batasan yang jelas bahwa pelayanan dilakukan secara profesional serta kenyamanan lingkungan lebih merujuk kepada pemberian akses khusus bagi penyandang difabel atau secara sederhana akses yang ramah dengan masyarakat. Perumusan Kamus Bahasa Madura untuk meningkatkan etika komunikasi pelayanan di Kelurahan Bulak Banteng ini diharapkan bisa segera diimplementasikan agar tidak menjadi formalitas saja, karena tujuan dari dibuatnya Kamus Bahasa Madura untuk memberikan garis haluan yang jelas tentang bagaimana aparat kelurahan bersikap dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dan mampu berkomunikasi dengan masyarakat di Kelurahan Bulak Banteng.

Analisis

Pengembangan kapasitas SDM dalam Pelayanan Publik yang berbasis pada etika komunikasi yang baik menjadi salah satu perhatian baik ditingkat pusat sampai dengan ditingkat daerah terkecil yaitu kelurahan. Kelurahan Bulak Banteng yang terletak di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya yang sebelumnya belum mengenal wacana pentingnya etika komunikasi dalam pelayanan publik, melalui program pemberdayaan kepada masyarakat mengenalkan wacana pentingnya etika komunikasi. Wacana pentingnya etika komunikasi dalam pelayanan publik jika dilihat dari kasus di Kelurahan Bulak Banteng maka kemungkinan besar banyak kelurahan yang belum memahami perihal pentingnya penerapan etika komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan publik. Pemahaman dan penanaman pola pikir perihal wacana pentingnya etika komunikasi yang baik jika disosialisasikan secara benar kepada aparat kelurahan maka bisa dipastikan kelurahan tersebut akan melakukan pembenahan, mulai dari peningkatan sumber daya manusia, pembuatan standar operasional prosedur sampai dengan pemantauan kinerja aparat pemerintahannya.

Pengenalan wacana etika komunikasi yang baik dalam pelayanan publik dimulai dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia dilevel kelurahan dengan kegiatan sosialisasi dan seminar tentang wacana serta manfaat etika komunikasi yang baik dalam pelayanan publik. Pengenalan wacana etika komunikasi dengan menasar para perangkat kelurahan karena pintu masuk awal etika komunikasi yang baik dalam pelayanan publik terletak pada aparat kelurahan, logika sederhana ketika aparat kelurahan sudah memiliki pola pemahaman tentang wacana etika komunikasi yang baik dalam pelayanan publik maka bisa pastikan setiap langkah atau rencana kerja akan berbasis dengan etika komunikasi yang baik. Sosialisasi yang masif harus terus digalakkan untuk memberikan pemahaman yang mendalam perihal pentingnya etika komunikasi yang baik dalam pelayanan publik. Sehingga masyarakat tidak ada kendala ketika menikmati pelayanan publik yang ada di kantor pemerintahan.

Pembuatan Kamus Bahasa Madura berguna untuk pelayanan di kelurahan yang mengandung unsur-unsur nilai etika komunikasi adalah langkah selanjutnya untuk menciptakan etika komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan publik. Pembuatan Kamus Bahasa Madura ini sebagai pedoman untuk aparat kelurahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. pembuatan Kamus Bahasa Madura harus melibatkan struktur di kelurahan yang terdiri dari aparat kelurahan. Pembuatan Kamus Bahasa Madura bukan hanya sebagai bentuk formalitas belaka tetapi pembuatan Kamus Bahasa Madura ditujukan untuk dilaksanakan dan dipatuhi sebagai landasan dasar dalam pelayanan kepada masyarakat dan agar mudah berkomunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian diatas terdapat beberapa fakta dilapangan, seperti masih banyak aparatur Kelurahan Bulak Banteng yang cenderung mengabaikan etika komunikasi dalam memberikan pelayanan publik, sehingga masih minim sekali pengetahuan aparatur kelurahan tentang pentingnya etika komunikasi dalam membangun kredibilitas di kantor pemerintahan. Selain itu terdapat beberapa kesimpulan lainnya, seperti: Pentingnya pendampingan kepada aparatur kelurahan untuk menciptakan etika komunikasi yang baik dalam pelayanan publik, hal ini berdasarkan fakta di Kelurahan Bulak Banteng yang minim mengetahui tentang etika komunikasi, dan tidak menutup kemungkinan banyak kelurahan lain yang juga belum mengetahui tentang wacana pengembangan kapasitas SDM melalui etika komunikasi. Mengingat pentingnya etika komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya sosialisasi tingkat lanjut untuk menambah wawasan aparatur kelurahan perihal menciptakan etika komunikasi yang baik. Perlunya sosialisasi dari seluruh lapisan baik dari pemerintah daerah, akademisi dan pihak-pihak terkait untuk terjun kelapangan untuk memberikan sosialisasi dan pemahaman tentang pentingnya etika komunikasi.

Pendampingan pembuatan Kamus Bahasa Madura guna peningkatan etika komunikasi dalam pelayanan publik menjadi perhatian selanjutnya, pendampingan ini berfungsi sebagai bentuk pengawalan bagaimana kelurahan membuat standar pelayanan yang mengandung nilai-nilai etika komunikasi. Pembuatan Kamus Bahasa Madura ini, menjadi landasan dalam pelayanan kelurahan sehingga akan menciptakan pelayanan prima dan berbasis kredibilitas. Pembuatan Kamus Bahasa Madura ini diharapkan dapat di implementasikan dengan baik, mengingat aparatur kelurahan sudah dibekali dengan pengetahuan perihal pentingnya etika komunikasi dalam membangun kredibilitas di kantor pemerintahan. Terdapat beberapa saran yang dihasilkan dari program pemberdayaan masyarakat ini, diantaranya: 1) Untuk pendampingan selanjutnya perlunya penambahan wawasan dan pendampingan berkelanjutan kepada aparatur kelurahan untuk menciptakan etika komunikasi dalam pelayanan publik yang baik; 2) Penguatan melalui pembuatan Kamus Bahasa Madura ini untuk meningkatkan pelayanan kelurahan yang berbasis peningkatan etika komunikasi dengan mematuhi prosedur yang ada; 3) Untuk program pemberdayaan masyarakat selanjutnya harus mengawal proses pelayanan yang diberikan kantor pemerintahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam Program Pengabdian Kepada Masyarakat ini penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang membantu dalam pengabdian ini, baik secara finansial maupun non-finansial. Khususnya ucapan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra Surabaya yang telah mendanai program ini dalam bentuk hibah internal. Selain itu memberikan kepercayaan kepada penulis untuk dapat melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Nomor SK Perjanjian 068.79/ST/LPPM-UWP/K-I/V/2022. Ungkapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kelurahan mitra khususnya anggota perangkat kelurahan yang telah memberikan kesempatan dan mendukung kelancaran program pendampingan etika komunikasi dalam membangun kredibilitas di kantor pemerintahan. Selain itu tidak lepas juga ucapan terima kasih kepada reviewer yang telah memberikan saran demi meningkatkan kualitas artikel dan motivasi penulis.

REFERENSI

Alamsyah, Anggriani. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). Jurnal Politik Profetik Vol.4 (2).

Berger, C. R. dkk. 2011. The Handbook Of Communication Science. USA: Wadsworth Cangara, Hafied. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Effendy, Onong Uchjana. 1992. Dinamika Komunikasi. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

H.R. Riyadi Soeprapto, MS, 2010, The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance, Word bank.

Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Juliantara, Dadang 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.

Masmuh, Abdullah. 2008. Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktik, Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.

Mulyana, Deddy, 2001 Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Myers, Michele Tolela and Gail E. Myers. 1982. Managing by Communication: An Organizational Approach. New York: McGraw-Hill Book Company.

Nuriyanto, Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia Berlandaskan Konsep Welfare State ?. Jurnal Konstitusi Vol.11 (3).