AKADEMIK E-ISSN 2774-8863
Jurnal Mahasiswa Humanis
Vol. 5, No. 2, Mei 2025

Etika Komunikasi Perangkat dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Desa Tepian Batang

Siti Aisyah[1], Nurliah[2]
Universitas Mulawarman, Indonesia
syaayss28@gmail.com[1], nurliah.simollah@fisip.unmul.ac.id[2]

Submitted: 25th March 2025 | **Edited**: 29th April 2025 | **Issued**: 01st May 2025

Cited on: Aisyah, S., & Nurliah, N. (2025). Etika Komunikasi Perangkat dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Desa Tepian Batang. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis, 5*(2), 1183-1195.

ABSTRACT

This study aims to describe the communication ethics of the Tepian Batang village apparatus in efforts to improve public services, as well as to identify and analyze the supporting and inhibiting factors of these communication ethics. The research was conducted at the Tepian Batang Village Office, Tanah Grogot Subdistrict, Paser Regency, East Kalimantan, from March to April 2025. Data analysis employed the interactive model by Miles and Huberman (2016). The results indicate that the communication ethics practiced by the village apparatus in enhancing public services are carried out through effective communication aspects and strong collaboration between the village head and village officials in socializing programs down to the neighborhood (RT) level, community groups (POKMAS), and PKK activists who are the policy targets. The village human resources effectively perform their duties through intensive coordination with POKMAS, RT, and PKK, as well as by compiling reports from community deliberations. he village budget, sourced from Village Funds (State Budget - APBN) and Village Allocation Funds (Regional Budget - APBD), with an allocation of approximately IDR 124.5 billion for Paser Regency in 2025, supports program implementation. The disposition of Tanah Grogot Subdistrict shows a strong commitment to the work programs, demonstrated by the subdistrict head's direct involvement in socialization and the active role of POKMAS in overseeing community meetings and reporting the results to the village head. A bureaucratic structure at the subdistrict level functions to collect, verify, and coordinate village activity proposals and report implementation results to the regent.

Keywords: Communication Ethics, Village Apparatus, Public Service

PENDAHULUAN

Etika komunikasi memegang peranan penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan profesional, terutama di lingkungan pelayanan publik seperti kantor desa. Etika komunikasi mencakup kemampuan individu untuk menjaga tutur kata, menghargai perasaan orang lain, serta menghindari tindakan yang dapat menyinggung perasaan sesama rekan kerja maupun masyarakat (Rahmat, 2019). Dalam konteks hubungan antarpegawai, etika komunikasi yang baik akan mencegah terjadinya prasangka

buruk yang dapat mengganggu efektivitas kerja tim serta suasana kerja secara keseluruhan (Effendy, 2021).

Kantor Desa Tepian Batang merupakan salah satu fasilitas pelayanan publik di desa yang memiliki tanggung jawab dalam melayani masyarakat, baik dalam urusan administrasi maupun menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terhadap kebijakan pemerintahan desa. Pegawai yang bekerja pada lini pelayanan, seperti administrasi dan penerima keluhan, harus memiliki keterampilan komunikasi yang tidak hanya efektif tetapi juga etis, karena mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat dari berbagai latar belakang usia dan sosial (Haryanto, 2020). Komunikasi yang tidak sesuai etika dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik, bahkan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi desa.

Selain itu, komunikasi di lingkungan Kantor Desa Tepian Batang juga terjadi antara pegawai dan atasan, seperti Kepala Desa dan Sekretaris Desa. Dalam proses ini, komunikasi yang dijalankan hendaknya bersifat dialogis, di mana baik komunikator maupun komunikan sama-sama aktif berpartisipasi dalam proses pertukaran informasi (Cangara, 2020). Komunikasi dialogis yang dilandasi etika akan menciptakan suasana kerja yang partisipatif dan terbuka, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai bagian dari organisasi pemerintahan, perangkat desa tidak hanya bertugas melaksanakan kebijakan, tetapi juga menjadi representasi dari wajah pelayanan publik di tingkat desa. Mereka membantu kepala desa dalam pelaksanaan teknis pemerintahan dan urusan kewilayahan, sehingga kualitas komunikasi mereka akan langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintahan desa (Lubis, 2018).

Berdasarkan observasi awal dan keluhan sebagian masyarakat, ditemukan bahwa pelayanan perangkat Desa Tepian Batang dalam bidang administrasi belum berjalan optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam aspek komunikasi pelayanan, khususnya melalui penerapan etika komunikasi yang baik dan benar. Penerapan etika komunikasi yang konsisten akan meningkatkan profesionalisme aparatur desa, memperkuat kepercayaan publik, serta mendorong terciptanya pelayanan yang humanis dan berkualitas.

LANDASAN TEORI

Komunikasi bukan hanya sekadar penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain, melainkan merupakan proses yang melibatkan penciptaan dan penafsiran makna oleh kedua belah pihak: komunikator dan komunikan. Dalam proses ini, pesan yang disampaikan tidak hanya ditujukan untuk dimengerti secara harfiah, melainkan juga untuk membangun pemahaman bersama yang bersifat kontekstual dan relasional. Artinya, komunikasi melibatkan unsur timbal balik, di mana makna pesan dapat berubah tergantung pada situasi, hubungan antar individu, serta cara penyampaian dan penerimaan pesan tersebut.

E.M. Griffin (2019) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses relasional dalam menciptakan dan menafsirkan pesan yang menghasilkan tanggapan. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi bukanlah tindakan satu arah, tetapi proses dinamis yang melibatkan respons dari penerima pesan. Ini berarti, pesan yang disampaikan baru dikatakan berhasil jika mampu memicu reaksi atau tanggapan dari penerima, baik secara verbal maupun nonverbal. Dengan demikian, komunikasi yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pesan, tetapi juga oleh kemampuan kedua pihak untuk saling memahami dan merespons satu sama lain dalam konteks hubungan sosial yang mereka bangun.

Teori Etika Komunikasi

Etika komunikasi merupakan seperangkat nilai moral yang mengarahkan perilaku individu dalam proses penyampaian pesan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam setiap bentuk komunikasi—baik interpersonal, kelompok, maupun komunikasi massa etika berperan sebagai kontrol sosial dan moral bagi komunikator agar tetap menghargai hak, perasaan, dan perspektif orang lain (Cangara, 2020). Etika komunikasi mencakup prinsip-prinsip seperti kejujuran, tanggung jawab, penghormatan terhadap lawan bicara, serta kesadaran terhadap dampak pesan yang disampaikan (Liliweri, 2022). Komunikator yang etis tidak hanya memperhatikan isi pesan, tetapi juga cara penyampaiannya, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman, konflik, atau pelanggaran norma sosial.

Penerapan etika komunikasi sangat penting dalam menciptakan kepercayaan dan keharmonisan dalam hubungan komunikasi. Komunikator yang berbicara dengan sopan, mendengarkan secara empatik, serta menyampaikan informasi secara jujur dan akurat

akan membentuk interaksi yang lebih produktif dan bermakna (Rahmat, 2019). Etika juga menjadi dasar dalam membangun lingkungan komunikasi yang kondusif, di mana setiap individu merasa dihargai dan didengarkan. Dalam konteks organisasi maupun pelayanan publik, komunikasi yang etis akan memperkuat loyalitas, meningkatkan efektivitas kerja tim, serta mendorong kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat (Haryanto, 2020).

Dengan demikian, etika komunikasi bukan hanya memperhalus cara berkomunikasi, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam membangun relasi sosial yang sehat, profesional, dan berkelanjutan. Tanpa etika, komunikasi berisiko menjadi sarana manipulasi atau konflik yang dapat merusak integritas hubungan antarindividu maupun organisasi (Effendy, 2021).

Teori Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang paling dasar dan esensial dalam kehidupan manusia karena melibatkan interaksi langsung antara dua orang atau lebih. Dalam komunikasi ini, terdapat pertukaran pesan yang bersifat dua arah secara simultan, memungkinkan terjadinya umpan balik (feedback) secara langsung. Keunggulan komunikasi interpersonal terletak pada kemampuannya untuk menangkap respon verbal dan nonverbal dari lawan bicara, seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, nada suara, dan kontak mata. Dengan demikian, komunikasi interpersonal memberikan ruang yang lebih besar untuk klarifikasi, penyesuaian pesan, dan pemahaman yang lebih mendalam antara para pelaku komunikasi.

Kondisi tatap muka dalam komunikasi interpersonal memungkinkan fleksibilitas yang tinggi dalam merespons dinamika situasi komunikasi. Seorang komunikator dapat dengan cepat membaca isyarat atau reaksi dari komunikan, dan segera menyesuaikan pendekatan komunikasinya, baik dari segi gaya berbicara, nada suara, pilihan kata, hingga bahasa tubuh. Hal ini menjadikan komunikasi interpersonal sangat efektif dalam membangun kedekatan emosional, menyelesaikan konflik, dan menciptakan hubungan yang lebih bermakna. Seperti yang dikemukakan oleh Mulyana (2021), kemampuan komunikator untuk menyesuaikan diri secara langsung sangat penting agar pesan dapat diterima dengan baik, dan komunikasi berjalan dengan lancar serta tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Teori Perangkat Desa

Teori perangkat desa menjelaskan struktur organisasi pemerintahan desa yang berfungsi sebagai pelaksana utama administrasi dan pelayanan publik di tingkat lokal. Pemerintahan desa dipimpin oleh kepala desa yang bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aktivitas pemerintahan, dibantu oleh perangkat desa seperti sekretaris desa, kepala urusan (kaur), kepala seksi (kasi), dan kepala dusun (Hutagalung, 2020). Masing-masing perangkat memiliki fungsi teknis dan administratif sesuai bidang kerjanya, mulai dari pengelolaan keuangan, pengarsipan dokumen kependudukan, hingga pelaksanaan program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Keberadaan perangkat desa sangat penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Mereka memainkan peran sebagai penghubung langsung antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga mampu menyerap aspirasi warga dan menerjemahkannya ke dalam kebijakan atau program yang sesuai (Sutrisno, 2018). Perangkat desa juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa layanan publik berjalan optimal dan sesuai dengan prinsip transparansi serta akuntabilitas.

Dalam konteks otonomi desa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, struktur perangkat desa yang kuat dan fungsional merupakan kunci utama dalam mewujudkan kemandirian desa. Hal ini mencakup kemampuan dalam pengelolaan sumber daya lokal, penyusunan perencanaan pembangunan partisipatif, serta pelaksanaan program-program desa berbasis kebutuhan riil masyarakat (Yulianto, 2021).

Selain menjalankan fungsi administratif, perangkat desa juga memiliki peran sosial dan politik, yakni menjadi garda terdepan dalam menjaga kohesi sosial di desa serta sebagai fasilitator pembangunan berkelanjutan (Ramli & Ningsih, 2020). Oleh karena itu, penguatan kapasitas dan kompetensi perangkat desa perlu terus dilakukan agar pemerintahan desa tidak hanya berjalan secara normatif, tetapi juga mampu berinovasi dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu aktivitas terstruktur yang melibatkan interaksi langsung antara organisasi atau lembaga sebagai pemberi layanan dengan individu atau kelompok masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks ini, organisasi berperan sebagai fasilitator dalam menyediakan bantuan, informasi, atau fasilitas yang diperlukan

masyarakat, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan publik secara optimal (Kurniasih & Mahpud, 2019). Pelayanan bukan sekadar tindakan satu kali, melainkan merupakan rangkaian kegiatan berkelanjutan yang memerlukan sistem yang tertata dan konsisten dalam pelaksanaannya.

Keberhasilan suatu pelayanan sangat bergantung pada kualitas hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Faktor-faktor seperti efektivitas komunikasi, kecepatan respons, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna menjadi penentu utama tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima (Siregar, 2020). Oleh karena itu, interaksi yang terjadi harus mencerminkan prinsip-prinsip empati, profesionalisme, dan komitmen terhadap kualitas.

Selain itu, pelayanan publik bersifat dinamis dan harus mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Hal ini menuntut lembaga atau institusi untuk terus melakukan inovasi dan adaptasi agar tetap relevan dan efektif dalam memenuhi ekspektasi pengguna layanan (Putri & Nugroho, 2022). Inovasi dalam pelayanan tidak hanya menyangkut teknologi, tetapi juga pendekatan manajerial dan budaya organisasi yang mendukung terciptanya pelayanan prima.

Pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang mampu mengelola sumber daya secara efisien, memahami kebutuhan masyarakat secara mendalam, serta menciptakan rasa puas dan percaya pada lembaga penyedia layanan. Hal ini memperkuat legitimasi dan eksistensi organisasi di tengah masyarakat sebagai entitas yang mampu memberikan kontribusi nyata bagi kehidupan publik (Wahyudi & Sari, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memotret situasi atau fenomena tertentu secara sistematis, akurat, dan menyeluruh. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau mencari hubungan antar variabel, melainkan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi yang ada di lapangan. Fokus penelitian ini adalah mengetahui bagaimana etika komunikasi perangkat desa dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat. Maka dari itu peneliti mengambil penerapan etika berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat dengan etika berkomunikasi antar manusia yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Sumber data

yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu Primer dan Sekunder. Data diperoleh dari sumber data primer (data pertama) di lapangan sehingga data tersebut mencerminkan keadaan terkini. Sumber data berasal dari wawancara langsung, yaitu dengan informan sebagai sumber data dengan kriteria yaitu masyarakat yang tinggal di Desa Tepian Batang dan pernah melakukan urusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tepian Batang.

Data primer yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber (informan), yakni Kepala Desa, Sekretaris Desa, Staf/Perangkat Desa Tepian Batang, Kelompok Masyarakat (POKMAS), Penggerak PKK dan warga masyarakat Desa Tepian Batang. Sedangkan data sekundernya ialah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti, namun diperoleh dari orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019). Data ini diperoleh dari literatur, buku-buku, artikel dari internet, dokumentasi dan data-data lainnya yang memiliki relevansi terhadap penelitian. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan data dalam penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan pendekatan induktif, di mana peneliti mengumpulkan data terlebih dahulu, kemudian menganalisisnya untuk menemukan pola-pola, tema-tema, atau kategori yang muncul. Teknik analisis ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang diteliti secara mendalam dan komprehensif.

HASIL PENELITIAN

Berikut adalah tabel yang menyajikan hasil penelitian terdahulu mengenai Etika Komunikasi Perangkat Desa Tepian Batang Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat:

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Judul	Publikasi Jurnal	Perbedaan dan Persamaan	Kebaharuan
1.	M.I. Suhifatullah (2019): Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Etis Aparatur Sipil Negara.	Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi. 2019;1(2):2685-527.	Perbedaan: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan model komunikasi etis. Persamaan: Fokus kedua penelitian merupakan etika komunikasi	Subyek penelitian sebelumnya merupakan aparatur sipil negara, sedangkan skripi ini menggunakan subyek perangkat desa dan masyarakat desa.
2.	Bertha Lubis (2019):	Media Bina Ilmiah.	Perbedaan:	Penelitian sebelumnya

 E-ISSN 2774-8863

	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai Di Layanan Publik.	2019;13(12):1921-8.	Penelitian ini meneliti penerapan kode Etik dalam Pelayanan kepada pegawainya. Persamaan: Kedua penelitian ini sama-sama meneliti bagaimana meningkatkan pelayanan publik.	memiliki sampel penelitian yang luas yaitu pegawai negeri di Indonesia dan tidak jelas dimana lokasi penelitiannya. Sedangkan skripsi ini menggunakan sampel dan lokasi yang jelas yaitu perangkat desa dan masyarakat desa Tepian Batang.
3.	Cornelia Endang Lestari, Eni Murdianti dan Sumaini Duku (2019): Etika Komunikasi *Driver* Gojek *Online* Dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.	Pubmedia Social Sciences and Humanities. 2024 Jan 22;1(4):13-13	Perbedaan: Subyek penlitian ini adalah *Driver* Gojek di Lingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Persamaan: Kedua penelitian ini memiliki fokus yaitu Etika Komunikasi	Sampel penelitiaan dan lokasi penelitian yang berbeda.

Sumber : Data Penelitian, 2025

Etika komunikasi aparatur Desa Tepian Batang dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat menjadi program utama dan prioritas dari Kepala Desa Tepian Batang. Hasil akhirdri sebuah layanan masyarakat juga merupakan sebuah "janji politik" dari perangkat desa selaku representasi pemerintah di tingkat terbawah.

Berdasarkan hal tersebut, hasil dari penelitian ini menunjukkan etika komunikasi aparat Desa Tepian Batang dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat pihak desa telah menjalankan aspek komunikasi kebijakan. Transmisi komunikasi yang dilakukan oleh aparat Desa Tepian Batang terlihat dari sosialiasi yang dilakukan oleh Keala Desa Tepian Batang beserta aparatur desa yang turun melaksanakan sosialisasi dan komunikasi hingga tingkat RT, POKMAS dan Ibu-ibu Penggerak PKK yang merupakan sasaran dari kebijakan untuk mengenalkan layanan Desa Tepian Batang kepada masyarakat. Dimensi kejelasan komunikasi juga terlihat pada Desa Tepian Batang dimana Kepala Desa Tepian Batang memberikan arahan kepada RT, POKMAS, ibu-ibu Penggerak PKK dan warga masyarakat Desa Tepian Batang terkait tugas dan wewenang mereka dalam penerapan pelayanan masyarakat di wilayah Desa Tepian Batang Kecamatan Tanah Grogot

Kabupaten Paser. Dimensi konsistensi terlihat pada dilakukannya sosialisasi sekaligus pengawasan yang dilakukan setiap 3 bulan oleh pihak Kecamatan Tanah Grogot melalui rapat kordinasi terjadwal dalam rangka mendengar dan menyerap aspirasi warga masyarakat di wilayah Desa Tepian Batang Kecamatan Tanah Grogot. Sedangkan untuk sosialisasi dan komunikasi program-program Desa Tepian Batang tentang pelayanan masyarakat juga memanfaatkan website resmi Desa Tepian Batang untuk membagikan informasi (https://tepianbatang.desa.id.).

Desa Tepian Batang Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser juga telah melakukan komunikasi dalam penerapan pelayanan masyarakat di wilayah administrasi mereka. Pihak Desa Tepian Batang melakukan sosialisasi kepada RT, POKMAS, ibu-ibu Penggerak PKK dan seluruh warga di wilayah administrasi mereka kemudian memfasilitasi keperluan yang dibutuhkan warga Desa Tepian Batang. Pihak Desa Tepian Batang dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat tidak hanya melalui sosialisasi (dua arah), namun juga melalui spanduk, banner, baliho, atau selebaran pada kantor Desa Tepian Batang yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat yang dapat dijadikan media komunikasi untuk mengenalkan dan mensosialisasikan kepada masyarakat luas di wilayah administrasi Desa Tepian Batang.

Dimensi transmisi komunikasi terlihat dimana pihak Desa Tepian Batang juga melakukan sosialisasi serta arahan baik kepada POKMAS maupun kepada RT, dan ibu-ibu Penggerak PKK yang berada di wilayah Desa Tepian Batang. Dimensi kejelasan komunikasi terlihat melaluli rapat koordinasi yang dilakukan oleh pihak Desa Tepian Batang dengan mengundang perwakilan POKMAS, RT, dan ibu-ibu Penggerak PKK di wilayahnya untuk menjelaskan peran masing-masing pihak dalam pelaksanaan program-program desa. Rapat koordinasi tersebut sekaligus bertujuan untuk menghimpun laporan dari POKMAS terkait hasil rembug warga yang dilakukan di tingkat RT dan rapat koordinasi tersebut dilakukan setiap bulan. Penjelasan tersebut sejalan dengan pengertian dari konsistensi komunikasi yang bertujuan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga menimbulkan kebingungan.

POKMAS Desa Tepian Batang juga menjalankan komunikasi intesif dengan kepada desa dan RT. Dimensi transmisi komunikasi dan kejelasan komunikasi yang dilakukan oleh POKMAS terlihat pada arahan yang dilakukan oleh pihak POKMAS kepada RT yang menjadi anggota mereka dengan memberikan arahan secara langsung.

Komunikasi yang konsisten juga terlihat dengan penghimpunan hasil rembug warga setiap bulan dilakukan oleh POKMAS kemudian diserahkan kepada pihak Desa Tepian Batang.

Komunikasi kebijakan juga dijalankan oleh pihak Kecamatan Tanah Grogot dengan melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kabuapten Paser, melakukan sosialisasi terkait pelayanan masyarakat ke Desa Tepian Batang yang berada dalam wilayah Kecamatan Tanah Grogot serta sosialisasi kepada masyarakat. Pihak Kecamatan Tanah Grogot juga melakukan keterbukaan informasi dengan menggunakan website resmi Kecamatan Tanah Grogot untuk mengenalkan program-programnya kepada masyaakat maupun stakeholder.

Dimensi transmisi terlihat pada peran Kepala Desa Tepian Batang yang melakukan sosialisasi terkait kebijakan pelayanan masyarakat hingga tingkat RT. Camat Tanah Grogot turun langsung ke wilayah RT untuk melihat hasil dari pembangunan sarana dan prasarana dari kebijakan terkait pelayanan masyarakat dan penggunaan spanduk sebagai media untuk mengenalkan program kerja dan layananya kepada masyarakat. Dimensi kejelasan komunikasi pada Kecamatan Tanah Grogot terlihat dengan rapat koordinasi yang dilakukan oleh Pihak Kecamatan Tanah Grogot dengan mengundang pihak desa hingga RT untuk membahas pelaksanaan program-program kerjanya. Rapat koordinasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan tanah grogot dilakukan secara terus-menerus (periodik).setiap triwulan.

Dimensi transmisi komunikasi dan dimensi kejelasan komunikasi pihak Desa Tepian Batang terlihat dengan menjalin komunikasi dengan pihak Kecamatan Tanah Grogot serta melakukan sosialisasi dengan masyarakat wilayah administratifnya, mengadakan rapat dan menyerap aspirasi masyarakat melalui POKMAS, RT dan Penggerak PKK yang dilakukan secara periodik setiap bulannya. Kecamatan Tanah Grogot dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat tidak hanya melalui sosialisasi secara langsung, namun dilakukan juga secara tidak langsung melalui penggunaan spanduk, banner, ataupun selebaran. Pada POKMAS Desa Tepian Batang, transmisi komunikasi dilakukan baik kepada pihak kecamatan dengan cara mengikuti rapat ataupun penyerahan hasil rembug warga dan kepada pihak RT yang menjadi anggota dari POKMAS Desa Tepian Batang. Konsistensi komunikasi tergambar

pada tugas dari POKMAS yang menghimpun hasil rembug warga pada tingkat RT kemudian menyerahkannya kepada pihak Desa Tepian Batang.

Dimensi transmisi komunikasi dan dimensi kejelasan komunikasi terlihat melalui rapat koordinasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan dengan mengundang pihak Desa Tepian Batang, RT, dan POKMAS untuk menjelaskan apa saja yang harus dilakukan dalam penerapan pelayanan masyarakat di. Rapat evaluasi juga dilakukan oleh pihak Kecamatan Tanah Grogot setiap triwulan (periodik) untuk mendengar hasil dari penerapan pelayanan masyarakat di wilayah Kecamatan Tanah Grogot. Di Desa Tepian Batang, transmisi komunikasi rapat dengan POKMAS, RT, Penggerak PKK yang berada di wilayah Desa Tepian Batang serta mengikuti rapat yang diadakan oleh Kecamatan Tanah Grogot. Kejelasan komunikasi terlihat pada sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Desa Tepian Batang kepada masyarakat dalam menjelaskan tentang program kerjanya. Dimensi konsistensi komunikasi terlihat pada rapat yang dilakukan setiap bulan oleh pihak Desa Tepian Batang dengan mengundang POKMAS, RT dan Penggerak PKK. POKMAS Desa Tepian Batang melakukan transmisi komunikasi dan kejelasan komunikasi kepada tingkat RT dengan mengikuti kegiatan rembug warga sekaligus menyampaikan perkembangan penerapan program kerja desa. Konsistensi komunikasi terlihat pada penyampaian hasil rembug warga yang dilakukan oleh POKMAS kepada pihak Desa Tepian Batang yang dilakukan setiap bulan. Di wilayah RT yang berada di Desa Tepian Batang, komunikasi dilakukan dengan cara rembug warga untuk mendengar kebutuhan warga dan menyampaikannya pada rapat yang diadakan oleh pihak Kecamatan Tanah Grogot.

Sebagaimana tindakan kebijakan yang dilakukan oleh Kecamatan Tanah Grogot dalam program pelayanan masyarakat Desa Tepian Batang, menurut model implementasi dari Edward III dalam Subianto (2020) yang digunakan dalam penelitian ini bahwa terdapat alur komunikasi yang memiliki tujuan supaya kebijakan publik dapat tersampaikan kepada yang melaksanakan kebijakan tersebut (implementators) dan dapat tersampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan itu. Dalam hal ini, yang menjadi kelompok sasaran adalah warga Desa Tepian Batang Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat.

Transmisi, kejelasan dan konsistensi terlihat pada komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Pihak Kecamatan melakukan sosialisasi

E-ISSN 2774-8863

kepada pihak desa Desa Tepian Batang hingga kepada masyarakat langsung yang menjadi sasaran kebijakan. Rapat koordinasi juga dilakukan pihak Kecamatan setiap triwulan dengan mengundang pihak Kecamatan, POKMAS, RT dan Penggerak PKK. Pada pihak Desa Tepian Batang, transmisi komunikasi terlihat pada sosialisasi yang dilakukan pihak Desa Tepian Batang kepada masyarakat di wilayahnya. Kejelasan komunikasi dan konsistensi komunikasi pihak desa terlihat pada rapat yang diadakan dengan mengundang pihak POKMAS, RT dan Penggerak PKK untuk mendapatkan hasil dari penerapan pelayanan masyarakat yang optimal di wilayah Desa Tepian Batang. Transmisi, kejelasan, dan konsistensi dari komunikasi juga terlihat pada POKMAS dengan mengikuti kegiatan rembug warga, mendapatkan hasil rembug warga dan setiap bulannya, POKMAS memberikan hasil kegiatan rembug warga tersebut kepada pihak Desa Tepian Batang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi; Etika Komunikasi aparat Desa Tepian Batang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat desa melalui aspek komunikasi dengan baik. Transmisi komunikasi juga dilakukan oleh kepala desa beserta aparatur desa dalam sosialisasi hingga tingkat RT, POKMAS dan Penggerak PKK yang merupakan sasaran dari kebijakan. Sumber Daya; Sumber Daya Manusia di Desa Tepian Batang, dapat memahami tugas dengan baik dengan melakukan koordinasi dengan POKMAS, RT dan Penggerak PKK, serta menyusun laporan hasil rembug warga dalam POKMAS, sedangkan sumber daya anggaran desa di Kabupaten Paser bersumber dari; 1) Dana Desa berasal dari APBN dan Alokasi Dana Desa (ADD) dari APBD, 2) Besaran Dana Desa Tahun 2025, yang dialokasikan untuk Kabupaten Paser adalah sebesar Rp 124.533.420.000 (124,5 miliar rupiah).

Disposisi pihak Kecamatan Tanah Grogot berkomitmen dalam program kerjanya. Hal tersebut dilakukan oleh Camat Tanah Grogot yang langsung turun ke wilayah desa dan RT dalam mensosialisasikan program kerja. Komitmen terlihat dari peran POKMAS dalam mengawal rembug warga di tingkat RT serta meneruskan hasil rembug warga tersebut ke kepala desa. Struktur Birokrasi dibentuk di kecamatan dan bertugas untuk menghimpun dan memverifikasi usulan kegiatan dari desa. Koordinasi pelaksanaan program kerja dilakukan oleh tim koordinasi untuk dilakukan pengendalian, memberikan saran dan masukan pelaksanaan dan melaporkan hasilnya kepada Bupati.

DAFTAR PUSTAKA

Bertha Lubis, 2019. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai Di Layanan Publik http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/547/1/887-2404-1-PB.pdf.

Cangara, H. (2020). *Pengantar ilmu komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.

Cornelia Endang Lestari, Eni Murdianti dan Sumaini Duku, 2019. Etika Komunikasi *Driver* Gojek *Online* Dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Pubmedia Social Sciences and Humanities. 2024 Jan 22;1(4):13-13. https://repository.radenintan.ac.id/14474/.

E. M. Griffin, 2019. *A First Look at Communication Theory*. Mc-Graw-Hill Education.

Effendy, O. U. (2021). *Ilmu, teori, dan filsafat komunikasi*. Remaja Rosdakarya.

Haryanto, A. T. (2020). *Komunikasi efektif dalam pelayanan publik*. Deepublish.

Hutagalung, D. R. (2020). *Tata kelola pemerintahan desa dalam perspektif otonomi daerah*. Pustaka Setia.

Kurniasih, H., & Mahpud, M. (2019). Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 112–121.

Liliweri, A. (2022). *Dasar-dasar etika komunikasi*. Prenada Media.

Lubis, R. H. (2018). *Administrasi publik: Konsep dan aplikasi dalam pelayanan publik*. Prenadamedia Group.

Mulyana, Deddy, 2017. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya .

Putri, D. A., & Nugroho, R. A. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di era adaptasi kebiasaan baru. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 1–12.

Rahmat, J. (2019). *Psikologi komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.

Ramli, M., & Ningsih, E. (2020). Peran perangkat desa dalam pembangunan berkelanjutan: Studi di Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(2), 134–147. https://doi.org/10.14710/jip.9.2.134-147

Siregar, A. R. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di pemerintahan desa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 22–30. https://doi.org/10.29210/123456

Subianto, A., 2020. *Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi*. In Brilliant an imprint of MIC Publishing COPYRIGHT.

Sugiyono, 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhifatullah, M.I., 2019. Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Komunikasi Etis Aparatur Sipil Negara.

Sutrisno, E. (2018). *Manajemen sumber daya manusia dalam pemerintahan desa*. Prenada Media.

Wahyudi, A., & Sari, M. (2017). Strategi peningkatan pelayanan publik berbasis kualitas. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 5(2), 98–107.

Wahyuni, S. (2019). Dinamika peran perangkat desa dalam pelayanan publik di era desentralisasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23(1), 89–102.

Yuliana, L. (2021). Responsivitas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di sektor pemerintahan daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 10(1), 47–59.

Yulianto, E. (2021). Penguatan kelembagaan perangkat desa dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa yang baik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 15(1), 45–56.