

Sosialisasi Strategi Komunikasi Layanan Aparatur Desa Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Desa Argasunya Kota Cirebon

¹Farida Nurfalalah, ¹M. Nuruzzaman, ¹Rifka Noviani Santika

¹ Program Studi Ilmu Komunikaai, Universitas Swadaya Gunung Jati
Email: faridanurfalah@gmail.com

Abstrak

Wabah Covid-19 semakin menyebar dan menelan banyak korban jiwa. Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah dalam menekan wabah dengan munculnya kebijakan *work from home*, *social distancing*, *physical distancing* sampai dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan harapan pelayanan publik dapat tetap berjalan. Hasil survai Kelurahan Argasunya merupakan salah satu dari 13 wilayah yang terkena Zona merah, begitu juga bulan September masih posisi Zona Merah sehingga sosialisasi strategi komunikasi pelayanan publik aparatur desa. Adapun tujuan dari pengabdian yaitu ; 1. Untuk mengetahui strategi komunikasi layanan Aparatur Desa. 2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dan penunjang layanan layanan Aparatur Desa. 3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Aparatur Desa. Metode penulisan dengan melakukan ceramah, simulasi dan wawancara. Hasil pengabdian menjelaskan bahwa Strategi komunikasi layanan Aparatur desa dengan menggunakan layanan rumah dan kekeluargaan melalui telepon selular dan website dan dengan memenuhi protocol kesehatan. 2. Faktor-faktor yang menjadi kendala jika kehabisan kuota internet, jaringan internet hilang, dan karena kehabisan pulsa serta apabila ada informasi yang mendadak. Faktor-faktor yang menjadi penunjang jumlah penduduk RW masih dapat dikendalikan. 4. Adapun upaya yang dilakukan dengan melakukan musyawarah dan sosialisasi, menyediakan sarana cuci tangan dan atau menggunakan sanitaizer, layanan dilakukan secara online dengan menggunakan fasilitas yang ada baik media social maupun web site, atau dengan menggunakan teknologi komunikasi telepon selular.

Kata kunci : startegi komunikasi, layanan Aparatur, Covid 19

Abstrack

The Covid-19 outbreak is spreading and costing many lives. Various ways are done by the government in suppressing the outbreak with the emergence of Work From Home policy, social distancing, physical distancing up to Large Scale Social Restrictions (PSBB) in the hope that the goal can be held public services can continue to run. The results of the Argasunya Village survey are one of the 13 areas affected by the red zone on. As well as september still the position of the Red Zone so that the socialization of the communication strategy of public service village apparatus. The purpose of devotion is; 1. To know the communication strategy of village apparatus services. 2. To know the factors that are the problem and support the service of village apparatus services. 3. For the efforts made by the Village Apparatus. As for the method of writing by conducting lectures, simulations and interviews. The results of the service explain that the communication strategy of village apparatus services by using home and family services through mobile phones and websites and by meeting health protocols. 2. Factors that are the problem of village apparatus service if internet quota is exhausted, internet network is lost, and because it runs out of credit and if there is sudden information. The factors that support the population of RW can still be controlled. 4. As for the efforts made by conducting deliberation and socialization, providing hand washing facilities and or using sanitaizer, services are carried out online using existing facilities either social media and web site, or by using mobile phone communication technology.

Keywords: communication strategy, apparatus services, Covid 19

PENDAHULUAN

Hal penting yang dapat dilakukan dalam meningkatkan hubungan dengan Masyarakat salah satu diantaranya yaitu adanya upaya dalam meningkatkan layanan kepada Masyarakat Desa. Pada era demokrasi, partisipasi masyarakat sebagai pelaksanaan hak menjadi penting dalam penyelenggaraan negara dan pelayanan publik.

Istilah pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Menurut Monir dalam Pasolong (2008:198), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25/2009 bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Wabah Covid-19 semakin menyebar dan menelan banyak korban jiwa. Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah dalam menekan wabah tersebut khususnya di Indonesia, sehingga memunculkan berbagai kebijakan baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Adapun kebijakan tersebut antara lain, *Work From Home*, *social distancing*, *physical distancing* sampai dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Betapa gentingnya wabah Covid-19 karena pengaruhnya pada berbagai aspek kehidupan, sehingga pemerintah menerapkan berbagai macam cara untuk menekan wabah tersebut dengan harapan tujuannya dapat terselenggaranya pelayanan publik dapat berjalan seperti sedia kala.

Memperkuat strategi layanan dilakukan, salah satu caranya yaitu dengan melaksanakan sosialisasi *skill* layanan komunikasi kepada Aparatur Desa maupun dalam bentuk pelatihan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kedekatan anatara Aparatur Desa dengan masyarakat setempat dan berbagi pengalaman serta melakukan survai juga tentang kondisi kerja dan kompensasi yang mereka terima, kesempatan peningkatan karir, *training*, dan sebagainya.

Pelatihan layanan Aparatur yang proaktif membuat masyarakat senang pada *skill* layanan Aparatur Desa dengan kemampuan komunikasi yang jelas pastikan dapat mengetahui masalah yang dihadapi dengan cepat, dan perlu berhati-hati pada kebiasaan komunikasi.

Adapun karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut:

1. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
2. Merupakan tindakan nyata.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Adapun di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Kelurahan Argasunya merupakan salah satu kelurahan yang memiliki kekhasan tersendiri seperti terkenal wilayahnya dengan adat tradisional yaitu daerah benda kerep, berdasarkan hasil survai bahwa Kelurahan Argasunya merupakan salah satu dari 13 wilayah yang terkena Zona merah pada Radar Cirebon 18 April 2020 bahwa sebanyak 77 orang

warga dalam status ODP yaitu di RW 9 dan RW 7 sumber : <https://www.radarcirebon.com/2020/04/18/odp-argasanya-77-orang-banyak-kepala-keluarga-berdagang-di-jakarta/> begitu juga bulan September masih posisi Zona Merah <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5160861/13-kelurahan-di-kota-cirebon-zona-merah-jumlah-pasien-positif-terus-bertambah>, sehingga sosialisasi strategi komunikasi pelayanan publik aparatur desa sangat diperlukan untuk menunjang kinerja diantara pihak internal maupun pihak eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan pengabdian pada masyarakat dengan judul : “Sosialisasi Pentingnya Strategi Komunikasi Layanan Aparatur Desa Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Argasanya Kota Cirebon. Adapun urgensi permasalahan bahwa Layanan Aparatur di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon wilayah Argasanya termasuk wilayah yang luas dan tidak merata dari bulan April sampai bulan September status masih Zona Merah. Apabila ada informasi yang mendadak karena layanan online mengalami kendala apalagi jika sinyal atau jaringan internet susah, habis kuota internet, dan karena kehabisan pulsa untuk tetap dapat berkoordinasi dengan masyarakat dan aparatur desa, sehingga dibutuhkan adanya sosialisasi Strategi Komunikasi Layanan Aparatur Desa Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Argasanya Kota Cirebon.

Layanan Aparatur di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon wilayah Argasanya termasuk wilayah yang luas dan tidak merata. Selama April sampai September status masih Zona Merah, sehingga dibutuhkan adanya sosialisasi Strategi Komunikasi Layanan Aparatur Desa Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Argasanya Kota Cirebon. Berdasarkan latar belakang maka penulis merumuskan masalah pengabdian sebagai berikut : “Bagaimanakah Strategi Komunikasi Layanan Aparatur Desa Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Argasanya Kota Cirebon?.”

Adapun Tujuan Kegiatan :

1. Untuk mengetahui Strategi komunikasi layanan Aparatur Desa di Desa Aragsunya Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi kendala dan penunjang layanan Aparatur Desa di Desa Aragsunya Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan layanan Aparatur Desa di Desa Aragsunya Kota Cirebon.

METODE PENELITIAN

Pada dunia kerja kegiatan komunikasi tidak dapat dihindari lagi, hampir semua kegiatan dalam kantor memerlukan komunikasi, baik komunikasi verbal maupun non verbal. Kegiatan Sosialisasi Mengenai “Pentingnya Strategi Komunikasi Layanan Aparatur Desa Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Desa Argasanya Kota Cirebon” diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat diterapkan dalam kehidupan keseharian khususnya di kantor desa argasanya, sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis dapat menunjang efektivitas pelayanan yang prima kepada masyarakat serta dapat menimbulkan keharmonisan dalam melakukan pekerjaan.

Oleh karena itu kami melakukan ceramah dan membahasnya dengan melakukan sosialisasi yang meliputi : Aparatur Desa sebagai peserta atau penerima pesan kegiatan sosialisasi tersebut diharapkan mereka mendapatkan gambaran dan menerapkannya dalam

keseharian mengenai layanan komunikasi. Setelah itu melakukan wawancara kepada Aparatur Desa setelah dilakukansosialisasi dan tentunya ad apublikasi pada saat kegiatan maupun setelah kegiatan. Metode yang digunakan adalah dengan melakukan melakukan sosialisasi yang meliputi : berkomunikasi secara umum, pelayanan prima, strategi komunikasi masa Pandemi Covid-19 dan lain-lain. Adapun kegiatan sosialisasi dengan melakukan ceramah, praktik, simulasi dan tanya jawab disesuaikan dengan tema sosialisasi meliputi : Ceramah menganai komunikasi efektif, pelayanan prima, strategi komunikasi masa Pandemi Covid-19 dan lain-lain. Studi kasus berupa praktek pelaksanaan Melakukan simulasi diakhiri dengan diskusi dan Tanya jawab tentang pelatihan yang sudah dilaksanakan.

Monitoring dilakukan sebelum judul pengabdian dilaksanakan, pada saat akan dilaksanakan, maupun pada saat kegiatan berlangsung. Evaluasi dilaksanakan setelah kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal. Adapun kriteria evaluasi adalah mencakup aspek kognitif, afektif, dan konatif dari pesertasosialisasi, sehingga terjadinya perubahan secara positif dari ketiga aspek yaitu kognitif, afektif, maupun konatif pesertasosialisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi layanan Aparatur Desa di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon

Pada masa Pandemi sekarang banyak upaya dilakukan karena terjadi pergeseran perilaku masyarakat dalam menghindari Virus yang masih belum ditemukan obatnya. Salah satu diantaranya yaitu yang dilakukan Aparatur Desa dengan menggunakan layanan rumah dan kekeluargaan, Warga membawa pengantar tertulis agar tujuan masyarakat di Kelurahan dapat melayani secara langsung apa yang dibutuhkan masyarakat dan dimasa pandemic melayani masyarakat dengan menggunakan media komunikasi selular seperti Handphone sehingga apabila tidak dapat secara langsung maka dilakukan secara online dengan adanya website dan dengan memenuhi protocol kesehatan seperti memakai masker baik di luar maupun di dalam kantor dan mengantisipasi keramaian public dalam pelayanan, sehingga apa yang dilakukan Aparatur Desa sudah memenuhi standar layanan kaitannya dengan pelayanan public di masa Pandemi Covid 19 sekarang, sosialisasi mereka sering lakukan pula kepada masyarakat agar situasinya tetap kondusif dan aktivitas masyarakat dapat dilakukan secara baik meskipun terkendala dengan adanya Covid 19 tetapi Aratur Desa tetap professional kaitannya dengan dengan layanan Publik.

Faktor-faktor yang menjadi kendala layanan Aparatur Desa di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon

Berdasarkan hasil wawancara dengan Para Aparatur Desa bahwa ada beberapa kendala layanan Aparatur Desa salah satu diantaranya bahwa wilayah Argasunya termasuk wilayah yang luas, sehingga masih banyak terkendala waktu dan jarak untuk komunikasi apalagi dalam kondusi Work From Home dan karena layanan online tentunya ada kendala jika habis kuota internet, jaringan internet hilang, dan karena kehabisan pulsa juga sehingga harus lebih bersabar karena lebih lama prosesnya. Selain itu apabila ada informasi yang mendadak, yang perlu disampaikan kepada masyaraakt menjadi kendala pula untuk masyaraakt segera mengetahuinya, terlebih masyarakat belum sepenuhnya mengikuti protocol kesehatan, masih banyaknya masyarakat yang keluar masuk kota Cirebon dan tidak

melapor serta kurangnya karyawan di wilayah kelurahan Argasunya. Beberapa kendala yang dihadapi Aparatur Desa menjadi suatu masalah yang perlu dipikirkan bersama untuk mendapatkan solusinya karena ada beberapa kendala yang memang dapat diatasi secara Bersama dan adapula yang dapat diatasi dengan menggunakan strategi atau alternative lainnya dalam menghadapi adaptasi kebiasa baru atau yang sering kita dengan dengan istila lainnya yaitu new normal sebagai upaya mencegah penyebaran virus Covid 19.

Faktor-faktor yang menjadi penunjang layanan Aparatur Desa di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon

Selain ada kendala, tentunya ada juga factor penunjang seperti jam operasional yang ontime dan disiplin karyawan menjadi lebih baik lagi. Jumlah penduduk masing-masing RW masih dapat dikendalikan bahkan sosialisasi masing-masing dapat dilaksanakan oleh RW dan RT untuk tetap dapat koordinasi dengan peristiwa yang sedang dan harus dilakukan oleh warga Bersama Aparatur Desa, selain itu juga dengan menggunakan fasilitas Teknologi komunikasi dan informasi menjadi lebih mudah dan praktis dalam memberikan pelayanan kepada publik. Adapun upaya yang dilakukan oleh kelurahan Argasunya Bersama Aparatur Desa lainnya yaitu dengan melakukan musyawarah dan sosialisasi, menyediakan sarana cuci tangan dan atau menggunakan sanitaizer, layanan dilakukan secara online dengan menggunakan fasilitas yang ada baik media social maupun web site, atau dengan menggunakan teknologi komunikasi telepon selular.

Hal tersebut sesuai dengan ungkapan Kasmir (2017 : 53), bahwa dasar pelayanan publik mencakup pelayana dengan sopan, hormat dan dengan bahasa yang baik pula. Setelah mendapatkan sosialisai, mereka mengatakan bahwa mereka mendapatkan pencerahan tentang layanan yang baik, memahami strategi komunikasi pelayanan publik, harus saling menghargai dalam berorganisasi bertambah wawasan, paham komunikasi menunjang, dan tentunya akan menerapkannya dalam layanan public serta akan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan public pandemic covid 19, memahami dan mentaati dalam prinsip layanan publik. Dengan demikian, maka sosialisasi yang dilakukan kepada Para Aparatur Desa mendapatkan nilai manfaat karena selain mendapatkan wawasan, mereka menerima konsep yang di sosialisasikan kepada mereka dan bahkan akan melaksanakan, mensosialisasikan kembali kepada Aparatur lainnya dalam upaya memberikan Pelayana kepada Publik lebih baik lagi karena Aparatur Desa bersikap terbuka kepada pihak lainnya untuk menambah kredibilitas mereka juga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Strategi komunikasi layanan Aparatur desa di kelurahan Aragsunya kota Cirebon dengan menggunakan layanan rumah dan kekeluargaan yaitu dengan menggunakan media komunikasi selular seperti Handphone dan website dan dengan memenuhi protocol kesehatan.
2. Faktor-faktor yang menjadi kendala layanan Aparatur Desa di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon wilayah Argasunya termasuk wilayah yang luas, karena layanan online terkendala juga jika habis kuota internet, jaringan internet hilang, dan karena kehabisan pulsa serta apabila ada informasi yang mendadak

3. Faktor-faktor yang menjadi penunjang layanan Aparatur Desa di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon, jumlah penduduk masing-masing RW masih dapat dikendalikan bahkan sosialisasi masing-masing dapat dilaksanakan oleh RW dan RT, selain itu juga dengan menggunakan fasilitas Teknologi komunikasi dan informasi menjadi lebih mudah dan praktis dalam memberikan pelayanan kepada public.

Adapun upaya yang dilakukan oleh kelurahan Argasunya Bersama Aparatur Desa lainnya yaitu dengan melakukan musyawarah dan sosialisasi, menyediakan sarana cuci tangan dan atau menggunakan sanitaizer, layanan dilakukan secara online dengan menggunakan fasilitas yang ada baik media social maupun web site, atau dengan menggunakan teknologi komunikasi telepon selular.

Setelah mendapatkan sosialisai, mereka mendapatkan pencerahan tentang layanan yang baik, memahami strategi komunikasi pelayanan publik, harus saling menghargai dalam berorganisasi bertambah wawasan, paham komunikasi menunjang, dan tentunya akan menerapkannya dalam layanan public serta akan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan public pandemic covid 19, memahami dan mentaati dalam prinsip layanan publik.

Saran

1. Layanan rumah dan kekeluargaan yang dilakukan Aparatur Desa dapat dilakukan secara baik dengan melihat situasi dan kondisi dan tetap memperhatikan protocol kesehatan.
2. Faktor-faktor yang menjadi kendala di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon wilayah Argasunya dapat dicarikan solusinya dengan beragam strategi yang tetap dapat menunjang kegiatan layanan public.
3. Faktor-faktor yang menjadi penunjang layanan Aparatur Desa di Kelurahan Aragsunya Kota Cirebon tetap menjaga kondusivitas dengan tetap pula memperhatikan protocol kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, O. Uchayana. (2000). *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remaja Karya
- Effendy, O. Uchjana. (1994). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung : Rosdakarya
- Johannesen, Richard L. (1996). *Etika Komunikasi*, Bandung : Rosdakarya.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Mulyana, Deddy, (2000). *Ilmu Komunikasi : SuatuPengantar*, Remadja Bandung : RosdaKarya
- Sinambela, Ujan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- <https://www.radarcirebon.com/2020/04/18/odp-argasunya-77-orang-banyak-kepala-keluarga-berdagang-di-jakarta/>
- <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5160861/13-kelurahan-di-kota-cirebon-zona-merah-jumlah-pasien-positif-terus-bertambah>

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Bapak Ketua Yayasan, Rektor dan Kepala LPM UGJ, Kelurahan Argasunya Kota Cirebon dan Aparat Desa yang turut membantu dalam kegiatan pengabdian ini sehingga dapat berjalan lancar.