

ANALISIS POLA KOMUNIKASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MUARA SUGIHAN KABUPATEN BANYUASIN

Anggini Nisa Safitri¹, Kun Budianto², Badarudin Azarkasyi³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Islam Negeri Raden Fatah Palembang
e-mail: ¹anggininisafitri22@gmail.com, ²kunbudianto_uin@radenfatah.ac.id,
³badarudinazarkasyi_uin@radenfatah.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Pola Komunikasi terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin” dengan tujuan untuk mengetahui pola komunikasi serta menganalisis penerapan komunikasi dalam pelayanan publik. Rumusan masalah mencakup: (1) Bagaimana pola komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin? dan (2) Bagaimana analisis komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin? Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data didasarkan pada model Communication Persuasion Matrix yang menekankan lima komponen utama komunikasi: sumber, pesan, saluran, penerima, dan konteks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan telah terlaksana dengan efektif dan adaptif melalui tiga pola utama, yaitu komunikasi tatap muka, media digital, dan media luar ruang.

Kata kunci: Pola Komunikasi, Pelayanan Publik, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

This research is entitled “Analysis of Communication Patterns in Public Services at the Muara Sugihan Subdistrict Office, Banyuasin Regency” and aims to examine communication patterns and analyze the application of communication in public services. The research questions are: (1) What are the communication patterns in public services at the Muara Sugihan Subdistrict Office, Banyuasin Regency? and (2) How is communication analyzed in public services at the Muara Sugihan Subdistrict Office, Banyuasin Regency? This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis is based on the Communication Persuasion Matrix model, which emphasizes five key components of communication: source, message, channel, receiver, and context. The findings indicate that communication patterns in public services at the Muara Sugihan Subdistrict Office are implemented effectively and adaptively through three primary approaches: face-to-face communication, digital media, and outdoor media.

Keywords: Communication Patterns, Public Services, Service Quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai aturan, prosedur, dan mekanisme yang berlaku. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, maupun layanan administratif, yang dilaksanakan berdasarkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas berperan besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat kohesi sosial, menjunjung demokrasi dan hak asasi manusia, serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan pelayanan yang optimal, pemerintah tidak hanya mampu mengurangi kemiskinan dan melindungi lingkungan, tetapi juga mewujudkan masyarakat yang adil, harmonis, dan berdaya (Anggraennie dkk, 2025).

Komunikasi merupakan aspek mendasar dalam tercapainya pelayanan publik yang efektif. Rogers dan Kincaid (Suriati dkk, 2022) menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih untuk mencapai saling pengertian. Proses ini melibatkan komunikator sebagai penyampai pesan dan komunikan sebagai penerima pesan, yang keberhasilannya ditentukan oleh sejauh mana pesan dapat dipahami dengan jelas. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang efektif diwujudkan melalui sikap ramah, perhatian, tindakan yang tepat, serta penerapan budaya pelayanan prima seperti 3S (Senyum, Salam, Sapa). Penerapan prinsip tersebut bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memperkuat citra positif pemerintah sebagai penyelenggara layanan (Is & Budianto, 2021).

Komunikasi yang baik menuntut kemampuan mendengarkan aktif, berbicara dengan jelas, menyampaikan informasi secara sederhana, serta menyesuaikan pesan dengan latar belakang penerima. DeVito & DeVito (2019) menekankan bahwa komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan positif dan saling percaya antara pemberi dan penerima layanan. Dalam masyarakat yang heterogen seperti Muara Sugihan, komunikasi publik menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Perbedaan latar belakang budaya, bahasa, nilai sosial, hingga tingkat pendidikan masyarakat sering kali memengaruhi efektivitas penyampaian pesan. Misalnya, sebagian masyarakat menggunakan bahasa daerah selain bahasa Indonesia, sementara tingkat pendidikan yang beragam menyebabkan adanya perbedaan dalam memahami istilah teknis atau administratif. Hal ini dapat memicu miskomunikasi, kebingungan, hingga kesalahan dalam prosedur pelayanan (Hartono dkk, 2024).

Kecamatan Muara Sugihan, Kabupaten Banyuasin, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan karakteristik sosial dan budaya yang beragam. Wilayah ini dikenal sebagai salah satu daerah penghasil beras terbesar di Kabupaten Banyuasin, dengan potensi pertanian padi dan jagung yang luas (Muhidin, 2020). Kantor Kecamatan Muara Sugihan menjadi garda terdepan dalam menyelenggarakan layanan administratif, kependudukan, hingga pengelolaan aset desa. Namun, keberagaman masyarakat menuntut adanya pola komunikasi yang adaptif. Setiap jenis layanan—mulai dari pengurusan KTP, KK, akta kelahiran dan kematian, arsip desa, pencairan dana desa, sertifikat tanah, hingga distribusi bantuan sosial—memiliki

karakteristik komunikasi yang berbeda, baik formal, empatik, teknis, transparan, hukum, maupun persuasif (Ningsih, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pola komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana pola komunikasi diterapkan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambatnya, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas, keterbukaan, dan aksesibilitas layanan publik. Dengan demikian, rumusan masalah penelitian ini dapat dirangkum dalam satu pertanyaan utama: Bagaimana pola komunikasi yang diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin serta bagaimana analisis terhadap pola komunikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?

KAJIAN TEORI

Pola komunikasi dipahami sebagai bentuk hubungan antarindividu maupun kelompok dalam proses penyampaian dan penerimaan pesan. Menurut Joseph A. Devito dalam Abdullah Masmuh (Utami, 2019), pola komunikasi dalam organisasi dapat berbentuk roda maupun rantai. Pola roda menempatkan pemimpin sebagai pusat informasi, di mana setiap anggota hanya dapat berhubungan melalui. Sedangkan pola rantai memiliki kemiripan dengan pola lingkaran, namun anggota yang berada di posisi ujung hanya dapat berinteraksi dengan satu orang, sementara individu yang berada di tengah cenderung lebih dominan.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan kerangka model *Communication-Persuasion Matrix* yang digagas oleh William McGuire. Model ini menekankan lima komponen penting dalam proses komunikasi, yaitu sumber, pesan, saluran, penerima, dan efek (Dani, 2024). Melalui model ini, efektivitas komunikasi dapat dilihat dari bagaimana pesan disampaikan, dipahami, serta berdampak pada perilaku audiens, termasuk dalam konteks pelayanan publik.

Penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Paisal dkk. pada tahun 2024 mengenai pola komunikasi pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik di Desa Menten, Kecamatan Rambutan, Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi dari R. Wayne Pace dan Don F. Faules, serta menemukan bahwa pemerintah desa menerapkan pola komunikasi lingkaran dan pola Y. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan fasilitas, kurangnya pemahaman pemerintah desa terhadap kebutuhan masyarakat, hingga informasi yang simpang siur di kalangan warga. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian: penelitian Paisal dkk. menitikberatkan pada pola komunikasi pemerintah, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada analisis pola komunikasi dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan pendekatan model *Communication-Persuasion Matrix*.

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Alat bantu penelitian yang digunakan dalam studi ini meliputi pedoman wawancara semi-terstruktur sebagai panduan dalam proses wawancara, perekam suara untuk menyimpan hasil percakapan dengan narasumber secara utuh, serta kamera dokumentasi yang berfungsi merekam aktivitas penelitian di lapangan. Selain itu, laptop juga digunakan dalam tahap transkripsi wawancara dan pengolahan data sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis informasi yang telah diperoleh.

Jalannya Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan memberikan gambaran yang mendalam mengenai pola komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan, Kabupaten Banyuasin. Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung situasi serta interaksi yang terjadi di lapangan. Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait fenomena yang diteliti, sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat. Sedangkan dokumentasi digunakan sebagai pelengkap, berupa arsip, catatan, maupun data administrasi yang relevan, sehingga mampu memperkuat hasil penelitian.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data agar fokus pada hal-hal yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang telah diseleksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan menafsirkan temuan secara menyeluruh serta memverifikasi keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa pola komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin memiliki dinamika yang cukup kompleks. Komunikasi tidak hanya dipahami sebagai transfer informasi administratif, melainkan juga sebagai sarana membangun kepercayaan, kedekatan emosional, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Anggraennie yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik bukan hanya diukur dari hasil administratif, melainkan juga dari pengalaman interaksi masyarakat dengan aparatur (Anggraennie, dkk 2025).

Komunikasi tatap muka menjadi pola utama dalam pelayanan publik. Mayoritas masyarakat lebih mudah memahami informasi yang disampaikan secara langsung dengan bahasa sederhana, bahkan kerap menggunakan bahasa daerah. Cara ini membuat pesan

lebih cepat dipahami dan sekaligus memperkuat kedekatan antara aparaturnya dan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pandangan Salim bahwa penyampaian pesan dalam pelayanan publik perlu memperhatikan konteks sosial agar informasi dapat diterima dengan benar serta meminimalisasi hambatan komunikasi (Salim, 2022).

Selain komunikasi langsung, perkembangan teknologi mendorong pemanfaatan saluran digital, khususnya aplikasi WhatsApp. Informasi terkait prosedur layanan, jadwal kegiatan, hingga kebijakan terbaru disampaikan melalui grup masyarakat desa. Namun, keterbatasan literasi digital dan akses internet, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia, menjadi hambatan tersendiri. Karena itu, media digital berfungsi sebagai pelengkap, bukan pengganti komunikasi tatap muka. Fadli dalam penelitiannya menegaskan bahwa efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh kesesuaian saluran dengan kondisi audiens (Fadli, 2021).

Media luar ruang seperti spanduk, papan pengumuman, baliho, dan banner juga digunakan untuk mendukung pelayanan publik. Media ini penting karena dapat menjangkau masyarakat yang tidak memiliki akses ke media digital. Menurut Anggraennie, media luar ruang memiliki peran strategis dalam memperluas jangkauan pesan pemerintah dan memastikan informasi dapat diterima masyarakat secara merata. Kehadiran media tersebut memperlihatkan adanya upaya komunikasi yang inklusif dari aparaturnya (Anggraennie, dkk, 2025).

Strategi jemput bola juga menjadi salah satu pola komunikasi yang diterapkan. Aparaturnya kecamatan mendatangi desa-desa yang jauh dari pusat pelayanan untuk memberikan informasi sekaligus memastikan layanan publik menjangkau seluruh masyarakat. Strategi ini menunjukkan adanya pola komunikasi yang responsif terhadap kondisi geografis dan sosial masyarakat. Salim menegaskan bahwa penelitian kualitatif harus menyajikan data lapangan yang mampu menggambarkan fenomena sosial secara mendalam, dan strategi jemput bola mencerminkan hal tersebut dalam praktik pelayanan publik (Salim, 2022).

Bila dianalisis melalui kerangka *Communication-Persuasion Matrix*, pola komunikasi di Muara Sugihan memperlihatkan kesesuaian antara sumber, pesan, saluran, audiens, dan konteks. Sumber komunikasi yaitu aparaturnya kecamatan memiliki otoritas sekaligus kredibilitas, pesan disampaikan dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami, saluran yang digunakan bersifat multikanal, audiens yang beragam dilayani dengan strategi adaptif, serta konteks sosial budaya seperti religiusitas dan bahasa daerah turut memperkuat penerimaan pesan (Dani, 2024).

Dengan demikian, pola komunikasi di Kecamatan Muara Sugihan dapat dikategorikan sebagai adaptif dan inklusif. Adaptif karena aparaturnya mampu menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan kondisi masyarakat, dan inklusif karena semua lapisan mendapat akses informasi melalui berbagai saluran. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan publik di Muara Sugihan bukan hanya ditentukan oleh sistem administratif, melainkan juga oleh kualitas komunikasi yang mampu membangun partisipasi, kepercayaan, dan legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin telah berjalan baik dan efektif dengan menerapkan pendekatan Model *Communication-Persuasion Matrix*. Model ini memungkinkan pola komunikasi yang sistematis karena mencakup lima komponen utama, yaitu sumber, pesan, saluran, audiens, dan efek. Aparatur kecamatan berperan sebagai sumber yang kredibel, pesan disampaikan secara jelas dan sederhana, serta saluran komunikasi digunakan secara beragam, mulai dari tatap muka, media digital, hingga media luar ruang, sehingga menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Pemahaman terhadap karakteristik masyarakat dengan latar belakang sosial, budaya, dan pendidikan yang beragam membuat pelayanan publik lebih inklusif. Penyesuaian komunikasi, baik melalui penggunaan bahasa lokal maupun strategi jemput bola ke wilayah terpencil, memperkuat efektivitas pelayanan dan membangun kedekatan emosional antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan demikian, pola komunikasi yang terbentuk tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga adaptif, humanis, dan partisipatif. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh perencanaan komunikasi yang terstruktur sekaligus peka terhadap kondisi sosial budaya setempat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada dosen pembimbing, Dr. Kun Budianto, S.Ag, S.H., M.Si, dan Badarudin Azarkasyi, S.E., M.M., atas bimbingan serta arahan yang diberikan sepanjang proses penelitian hingga penulisan artikel ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada para informan yang dengan penuh kesediaan meluangkan waktunya untuk berbagi pengalaman dan pandangan, serta kepada rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moral maupun masukan berharga dalam penyusunan karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraennie, A., Budianto, K., & Hati, P. C. (2025). Karakteristik Komunikasi Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kepala Desa Tanjung Alai Kecamatan Kandis). *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(4), 1136-1148.
- DANI, D. R. (2024). *KOMUNIKASI PUBLIK KEPALA DESA DALAM MENSOSIALISASIKAN VAKSINASI COVID-19 DI DESA KAMPUNG PAJAK KECAMATAN NA-IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA SUMATERA UTARA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2019). The interpersonal communication book. *Instructor*, 1(18), 521-532.

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, kajian ilmiah mata kuliah umum*, 21(1), 33-54.
- Hartono, K. A., Riyanti, D., & Feriandi, Y. A. (2024). Tantangan dan hambatan pendidikan multikultural di sekolah dasar negeri. *Jurnal Harmoni Nusa Bangsa*, 1(2), 243-251.
- Is, M. S., SHI, M., Budianto, K., & SH, M. S. (2021). *Hukum Administrasi Negara*. Prenada Media.
- Muhidin, R. (2020). Penamaan desa di kabupaten Banyuasin dalam persepsi toponimi terestrial. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(2), 45-58.
- Ningsih, F. (2023). *IMPLEMENTASI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KANTOR KEPALA DESA BARU SEMERAH KECAMATAN TANAH COGOK KABUPATEN KERINCI* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Salim, N. (2022). *Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Suriati, S., Samsinar, S., & Rusnali, N. A. (2022). Pengantar ilmu komunikasi.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.