



Peran Komunikasi Politik Aparatur Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Desy Miranti¹, Yogie Alontari²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional

Jl. Pasir Kaliki No.179 A Bandung

E-mail: desymiranti@iwu.ac.id¹, yogiealontari@iwu.ac.id²

Article Info

Article history:

Received August, 14 2025

Revised August, 20 2025

Accepted August, 27 2025

Keywords:

Political Communication,
Government Apparatus, Public
Service, Good Governance

ABSTRACT

The role of political communication carried out by government apparatus has a significant influence on the creation of responsive, high-quality public services that align with the needs of society. Government officials are not only responsible for implementing policies but also serve as political communicators who bridge the relationship between the government and the public. This paper focuses on discussing the relationship between political communication by government apparatus and the effectiveness of public service delivery. Using a qualitative descriptive method, the discussion is directed toward understanding the concept of political communication, the role of the bureaucracy, and communication strategies that can enhance the quality of public services. The findings show that effective political communication can strengthen transparency, accountability, public participation, and trust in government. Conversely, inadequate communication may create a gap between policy formulation and its implementation in practice.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received August, 14 2025

Revised August, 20 2025

Accepted August, 27 2025

Keywords:

Komunikasi Politik, Aparatur
Pemerintahan, Pelayanan
Publik, Good Governance

ABSTRAK

Peran komunikasi politik yang dilakukan aparatur pemerintahan memiliki pengaruh besar dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif, berkualitas, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aparatur tidak hanya bertugas sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga berperan sebagai penyampai pesan politik yang menjembatani hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Tulisan ini berfokus pada pembahasan mengenai keterkaitan komunikasi politik aparatur dengan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, pembahasan diarahkan pada pemahaman konsep komunikasi politik, peran aparatur dalam birokrasi, serta strategi komunikasi yang dapat memperkuat mutu pelayanan publik. Hasil analisis memperlihatkan bahwa komunikasi politik yang dijalankan secara efektif mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sebaliknya, komunikasi yang kurang optimal dapat menimbulkan kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dengan implementasi di lapangan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Yogie Alontari
Universitas wanita Internasional
Email: yogiealontari@iwu.ac.id

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi utama dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan perundang-undangan. Laporan OECD Government at a Glance (2025) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (administrasi, pendidikan, kesehatan) merupakan ukuran penting dari kualitas tata kelola dan kinerja pemerintah. Tingkat kepuasan yang tinggi berbanding lurus dengan meningkatnya kepercayaan terhadap institusi negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan kinerja penyelenggaraan pemerintahan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pemerintah Indonesia, mengatur penguatan kualitas pelayanan publik secara tegas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pelayanan yang transparan, cepat, dan akuntabel sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara. Selain itu, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengharuskan setiap instansi penyelenggara pelayanan publik untuk secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Survei ini berfungsi sebagai alat ukur tingkat kepuasan masyarakat sekaligus sebagai acuan dalam meningkatkan kinerja aparatur.

Keberadaan regulasi tersebut menjadikan kualitas pelayanan publik tidak sekadar bersifat normatif, tetapi telah bertransformasi menjadi indikator kuantitatif yang dapat diukur dalam menilai efektivitas kinerja pemerintahan. Baik pemerintah pusat maupun daerah berkewajiban memastikan bahwa standar layanan yang diberikan sejalan dengan kebutuhan serta ekspektasi masyarakat.

Namun, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan. Birokrasi yang kaku, minimnya transparansi, serta lemahnya akuntabilitas menjadi faktor yang sering menurunkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan publik yang rendah tidak hanya mengikis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga berpotensi menghambat laju pembangunan serta mengganggu stabilitas politik. Karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang efektif agar kebijakan pemerintah dapat tersosialisasi dengan baik, dipahami, diterima, dan diimplementasikan secara optimal oleh masyarakat.

Dalam konteks tersebut, komunikasi politik memiliki peran strategis. McNair (2011) mendefinisikan komunikasi politik sebagai proses penyampaian pesan politik yang melibatkan pemerintah, media, dan masyarakat dengan tujuan membangun pemahaman, kepercayaan, serta partisipasi publik. Aparatur pemerintahan, sebagai pelaksana kebijakan sekaligus komunikator politik, tidak hanya bertugas menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memastikan pesan kebijakan tersampaikan secara jelas, terbuka, dan efektif kepada masyarakat.

Komunikasi politik yang dijalankan secara efektif dapat memperkuat legitimasi kebijakan publik. Teori tindakan komunikatif menegaskan bahwa proses komunikasi yang



dilakukan secara dialogis mampu membentuk ruang diskursus yang rasional dan pada akhirnya melahirkan legitimasi sosial terhadap kebijakan publik. Sebaliknya, komunikasi yang tidak berjalan efektif berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi, menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat, bahkan memunculkan penolakan terhadap kebijakan pemerintah.

Dengan demikian, komunikasi politik aparatur pemerintahan dapat dipandang sebagai jembatan penting antara perumusan kebijakan dan pelaksanaannya di lapangan. Peran ini sangat menentukan dalam membangun pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kajian mengenai komunikasi politik aparatur pemerintahan dalam kaitannya dengan pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan, baik dalam rangka memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), maupun dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

McNair (2011) mendefinisikan komunikasi politik sebagai suatu proses produksi, penyebaran, hingga pemaknaan pesan politik oleh publik. Bagi aparatur pemerintahan, komunikasi politik tidak sekadar menyampaikan kebijakan, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat dipahami, diterima, serta dilaksanakan dengan dukungan masyarakat. Dalam posisi ini, aparatur negara memegang dua fungsi penting, yakni sebagai pelaksana kebijakan sekaligus komunikator politik yang berperan menjembatani pemerintah dengan masyarakat.

Namun, dalam praktik di Indonesia masih terdapat berbagai kesenjangan. Tidak sedikit kebijakan pelayanan publik yang kurang berhasil akibat lemahnya komunikasi, rumitnya prosedur birokrasi, serta terbatasnya keterbukaan informasi. Kondisi ini memicu lahirnya ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Situasi tersebut semakin diperburuk oleh rendahnya kemampuan aparatur dalam membangun dialog politik yang partisipatif, sehingga pola komunikasi yang terbangun cenderung bersifat satu arah (top-down).

Di era demokratisasi dan keterbukaan informasi saat ini, aparatur dituntut untuk menerapkan komunikasi politik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel. Masyarakat yang semakin kritis tidak hanya menilai hasil kebijakan, melainkan juga memperhatikan proses komunikasi dalam penyelenggaraan layanan. Dengan demikian, efektivitas komunikasi politik aparatur menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Bertolak dari latar belakang tersebut, tulisan ini bertujuan menelaah bagaimana komunikasi politik yang dilakukan aparatur pemerintahan memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Kajian difokuskan pada pemahaman konsep komunikasi politik, peran aparatur dalam birokrasi, serta strategi komunikasi yang mendukung penguatan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Metode

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan metode studi pustaka (library research). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode tersebut mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti melalui analisis data tekstual serta dokumen ilmiah. Data dikumpulkan dari beragam sumber literatur yang relevan, seperti buku akademik, artikel dalam jurnal ilmiah, peraturan dan kebijakan pemerintah, serta laporan penelitian sebelumnya. Proses analisis dilakukan dengan cara menelaah, membandingkan, dan menafsirkan berbagai konsep kunci yang berkaitan dengan komunikasi politik, peran aparatur dalam birokrasi, serta hubungannya dengan mutu pelayanan publik. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat menghadirkan pemahaman yang komprehensif sekaligus argumentatif terhadap isu yang dibahas.



Hasil dan Pembahasan

1. Peran Aparatur Pemerintahan sebagai Komunikator Politik

Aparatur pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana teknis kebijakan, tetapi juga memiliki peran strategis sebagai komunikator politik. Dalam perspektif komunikasi politik, aparatur merupakan aktor penting yang menjembatani hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan McNair (2011) yang menyatakan bahwa komunikasi politik adalah proses produksi, penyampaian, dan penerimaan pesan politik untuk membentuk opini publik serta memengaruhi perilaku politik. Artinya, keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat bergantung pada sejauh mana aparatur mampu mengkomunikasikan pesan politik secara jelas, transparan, dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Sebagai komunikator politik, aparatur pemerintahan berperan dalam tiga aspek utama. Pertama, penyampaian kebijakan. Aparatur harus mampu menerjemahkan kebijakan yang bersifat makro menjadi informasi yang sederhana, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Kedua, pembangunan legitimasi. Melalui komunikasi yang persuasif dan dialogis, aparatur dapat menumbuhkan dukungan publik terhadap kebijakan yang dijalankan. Nimmo (2000) menegaskan bahwa komunikasi politik tidak hanya sekadar transfer informasi, melainkan juga aktivitas simbolik yang membangun kepercayaan dan legitimasi politik. Ketiga, fasilitasi partisipasi publik. Dalam konteks demokrasi, aparatur dituntut tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga membuka ruang komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan, kritik, maupun evaluasi terhadap kebijakan.

Peran ini menjadi semakin penting di era keterbukaan informasi dan digitalisasi komunikasi. Masyarakat yang semakin kritis menuntut transparansi, akuntabilitas, serta responsivitas dari pemerintah. Aparatur pemerintahan yang mampu menjalankan peran komunikator politik dengan baik dapat memperkuat citra pemerintah, meningkatkan kepercayaan publik, serta meminimalkan resistensi terhadap kebijakan. Sebaliknya, kegagalan dalam menjalankan fungsi komunikasi berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi, menurunkan legitimasi, dan bahkan memicu distrust masyarakat terhadap pemerintah.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa peran aparatur pemerintahan sebagai komunikator politik merupakan kunci dalam mewujudkan efektivitas kebijakan dan pelayanan publik yang berkualitas. Keberhasilan aparatur dalam mengemban fungsi ini tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi, kemampuan membangun dialog, serta sensitivitas terhadap aspirasi masyarakat.

Pada era keterbukaan informasi saat ini, peran aparatur pemerintahan sebagai komunikator politik menjadi semakin menantang. Aparatur dituntut untuk menunjukkan sikap transparan, responsif, serta akuntabel baik dalam menyampaikan kebijakan maupun ketika menanggapi kritik publik. Seiring meningkatnya kesadaran kritis masyarakat, penilaian tidak hanya diarahkan pada substansi kebijakan, tetapi juga pada bagaimana proses komunikasi tersebut dijalankan (McQuail, 2010). Oleh karena itu, kemampuan aparatur dalam membangun komunikasi yang efektif, jujur, dan partisipatif menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik serta penerapan prinsip *good governance*.

Contoh implementasi konkret dapat ditemukan di Indonesia, terutama pada proses sosialisasi kebijakan kesehatan selama pandemi COVID-19. Aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki peran krusial sebagai ujung tombak dalam menyampaikan informasi mengenai protokol kesehatan, program vaksinasi massal, hingga penyaluran bantuan sosial. Keberhasilan program vaksinasi nasional, misalnya, sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam mengomunikasikan pesan secara persuasif sehingga masyarakat bersedia menerima vaksin. Pola serupa juga terlihat pada inovasi pelayanan publik berbasis digital, seperti penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam



perizinan usaha maupun layanan administrasi kependudukan melalui *Dukcapil Digital*. Dalam konteks ini, aparaturnya berfungsi untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme penggunaan layanan digital, baik melalui pertemuan langsung maupun media daring, guna memastikan akses terhadap pelayanan publik menjadi lebih mudah dan efisien.

Kedua Contoh implementasi konkret tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh substansi regulasinya, melainkan juga oleh kualitas komunikasi yang dibangun aparaturnya sebagai komunikator politik. Jika komunikasi dijalankan secara terbuka, tepat sasaran, dan melibatkan partisipasi masyarakat, maka penerimaan publik terhadap kebijakan akan meningkat dan pelaksanaannya dapat berjalan lebih optimal.

2. Komunikasi Politik dalam Pelayanan Publik

Praktik komunikasi politik dalam pelayanan publik di Indonesia tampak nyata melalui berbagai kebijakan. Contohnya pada masa pandemi COVID-19, keberhasilan program vaksinasi nasional sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi persuasif aparaturnya dalam meyakinkan masyarakat mengenai pentingnya vaksin. Hal serupa juga terlihat pada penerapan layanan digital, seperti Online Single Submission (OSS) dan *Dukcapil Digital*, yang membutuhkan upaya sosialisasi intensif agar masyarakat dapat memahami prosedur penggunaannya. Kedua ilustrasi tersebut menegaskan bahwa efektivitas komunikasi politik aparaturnya memiliki hubungan langsung dengan keberhasilan implementasi pelayanan publik. Oleh karena itu, komunikasi politik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, melainkan juga sebagai alat untuk menumbuhkan kepercayaan, meningkatkan partisipasi publik, dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Tanpa adanya komunikasi yang efektif, kebijakan publik berisiko ditolak, disalahartikan, atau tidak dapat dilaksanakan secara optimal di lapangan.

Komunikasi politik merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini karena kualitas komunikasi antara aparaturnya dengan masyarakat sangat menentukan tingkat pemahaman, penerimaan, hingga partisipasi masyarakat terhadap suatu kebijakan. Menurut McNair (2011), komunikasi politik adalah proses penyampaian pesan politik yang melibatkan aktor, media, dan khalayak dengan tujuan membentuk opini publik, memengaruhi sikap, dan mengarahkan perilaku. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi politik tidak hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi juga mekanisme untuk membangun legitimasi dan kepercayaan.

Beberapa aspek komunikasi politik yang memengaruhi layanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Transparansi

Transparansi dalam komunikasi merupakan prasyarat utama *good governance*. Menurut Bovens (2007), keterbukaan informasi menjadikan kebijakan lebih akuntabel karena masyarakat dapat menilai proses dan hasil kebijakan. Dalam pelayanan publik, transparansi membuat prosedur lebih jelas, mengurangi praktik korupsi, dan meningkatkan kepercayaan publik.

b) Responsivitas

Denhardt & Denhardt (2003) dalam paradigma *New Public Service* menekankan pentingnya pemerintah untuk mendengarkan aspirasi warga. Komunikasi yang responsif memungkinkan aparaturnya segera menanggapi keluhan masyarakat sehingga layanan publik terasa lebih adaptif dan relevan dengan kebutuhan.

c) Persuasif

Menurut Bachri (2025), komunikasi persuasif merupakan alat penting bagi penyelenggara pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, petugas tidak hanya menyampaikan informasi kebijakan secara terbuka (transparansi), tetapi juga membentuk kesadaran dan



memotivasi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, aspek persuasif dibutuhkan agar masyarakat memahami dan mau menerima kebijakan, misalnya program vaksinasi atau digitalisasi layanan. Tanpa komunikasi persuasif, kebijakan berisiko ditolak atau disalahartikan. Tidak semua kebijakan mudah diterima masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan aparatur dalam menyampaikan pesan yang meyakinkan sangat penting, misalnya pada saat sosialisasi program vaksinasi, penerapan layanan digital, atau kebijakan baru yang memerlukan perubahan perilaku masyarakat.

d) Partisipasi

Komunikasi politik yang baik mampu mendorong masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam proses kebijakan publik. Partisipasi ini dapat berupa dukungan terhadap program, keterlibatan dalam pengawasan, maupun kontribusi ide untuk perbaikan layanan

e) Akuntabilitas

Menurut Amalia Nugraha (2025), Komunikasi akuntabel tidak dapat dipahami semata-mata sebagai aktivitas penyampaian pesan atau upaya membangun pencitraan. Konsep akuntabilitas dalam komunikasi pemerintahan menuntut adanya keterbukaan informasi yang memadai, penyediaan ruang dialog bagi masyarakat, serta keberanian untuk tidak hanya menonjolkan sisi keberhasilan. Bentuk komunikasi yang efektif justru tercermin dari kesediaan pemerintah menanggapi kritik, mengelola pertanyaan publik secara konstruktif, dan menjaga agar proses komunikasi berbeda dari sekadar publikasi bersifat kosmetik. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan langkah-langkah nyata seperti pelaksanaan audit komunikasi secara berkala, pemisahan yang jelas antara fungsi informasi dan fungsi promosi, serta keterlibatan masyarakat sejak tahap awal perumusan kebijakan.

Dengan demikian, aspek-aspek komunikasi politik tersebut secara langsung menentukan kualitas layanan publik. Jika komunikasi dilakukan dengan transparan, responsif, persuasif, partisipatif, dan akuntabel, maka pelayanan publik akan lebih efektif, efisien, serta mampu mencerminkan prinsip *good governance*.

Kesimpulan

Komunikasi politik yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan menempati peran strategis dalam memengaruhi kualitas pelayanan publik. Aparatur tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai jembatan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Melalui peran tersebut, aparatur berkontribusi dalam menyampaikan informasi, memberikan penjelasan mengenai kebijakan, serta membangun pemahaman bersama antara negara dan warga.

Komunikasi aparatur tidak cukup sebatas menyampaikan informasi, tetapi harus dilakukan secara efektif, transparan, dan partisipatif. Efektivitas menjamin pesan kebijakan jelas, transparansi memastikan masyarakat memperoleh informasi utuh, sedangkan partisipasi memberi ruang dialog bagi kritik dan aspirasi publik. Jika terwujud, komunikasi menghasilkan legitimasi kebijakan yang lebih kuat, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Namun, praktik komunikasi sering terkendala birokrasi yang kaku, keterbatasan kapasitas aparatur, serta distrust publik akibat inkonsistensi pemerintah. Untuk mengatasinya, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, dan penerapan prinsip *good governance* secara konsisten. Dengan begitu, komunikasi politik menjadi instrumen penting dalam memperkuat hubungan pemerintah–masyarakat serta mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan demokratis.



Daftar Pustaka

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- McNair, B. (2011). *An Introduction to Political Communication*. London: Routledge.
- McQuail, D. (2010). *Mcquail's Mass Communication Theory (6th Ed.)*. London: Sage Publications.
- Nimmo, D. (2000). *Political Communication and Public Opinion in America*. Santa Monica: Goodyear Publishing.
- Nugraha, A. (2025, 23 April). *Transparansi atau Sekadar Publisitas? Menimbang Akuntabilitas Komunikasi Pemerintah*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Bovens, M. (2007). *Analysing And Assessing Accountability: A Conceptual Framework*. European Law Journal, 13(4), 447–468
- Rahman, A. (2018). “*Peran Komunikasi Politik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Indonesia*.” Jurnal Politik dan Kebijakan, 12(1), 34–49.
- Fitriyah, N. (2020). “*Komunikasi Politik dalam Pelayanan Publik di Era Digital*.” Jurnal Ilmu Administrasi, 17(2), 145–158.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.