

# PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITALISASI DALAM PERSPEKTIF ILMU KOMUNIKASI

Rabu, 06 Maret 2024 - sulbar

*"Komunikasi yang transparan, terbuka, dan responsif adalah kunci untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik di era digitalisasi."*

Pelayanan publik merupakan segala bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, perizinan, transportasi, dan lain-lain. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, *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.*

Perlu diketahui bahwa tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi hak-hak dasar mereka. Sehingga, dialektika pelayanan publik harus bermuara kepada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik di era digitalisasi menciptakan perubahan yang signifikan dalam perspektif ilmu komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, mempengaruhi dinamika komunikasi, serta memengaruhi cara masyarakat memperoleh informasi dan berpartisipasi dalam kebijakan publik.

Dalam perspektif ilmu komunikasi, pelayanan publik di era digitalisasi memiliki peran yang sangat penting. Digitalisasi telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam menyampaikan pelayanan publik. Melalui *pl*

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik era digitalisasi adalah komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Ilmu komunikasi membantu dalam merancang strategi komunikasi yang tepat untuk menyampaikan informasi pelayanan publik dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah perlu memperhatikan bahasa yang digunakan, penyampaian pesan yang mudah dipahami, dan penggunaan media yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Dalam teori komunikasi, terdapat model komunikasi interaktif. Model komunikasi ini sangat penting dalam pelayanan publik karena menjelaskan pentingnya interaksi dan saling keterlibatan antara pemerintah dan masyarakat dalam komunikasi. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini menekankan pentingnya mendengarkan dan merespon kebutuhan serta masukan dari masyarakat. Pengguna layanan merupakan sumber dan tujuan pelayanan publik yang sesungguhnya, sehingga proses interaktif harus terjadi secara simultan dan berkelanjutan.

Dengan menerapkan model komunikasi interaktif, pemerintah dapat memperoleh informasi yang lebih komprehensif tentang kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah juga dapat merespon dengan lebih baik terhadap masukan dan keluhan masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya.

Selain itu, melalui interaksi yang aktif dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, model komunikasi interaktif juga dapat memperkuat rasa memiliki masyarakat terhadap kebijakan dan layanan publik. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik telah diatur dalam Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, *Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.* Hal ini memberikan gambaran bahwa interaksi antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan sangat dibutuhkan.

Dalam praktiknya, pemerintah dapat menggunakan berbagai metode komunikasi interaktif, seperti *focus group discussion*, forum publik, atau konsultasi publik, untuk mendengarkan dan merespon kebutuhan serta masukan dari masyarakat. Penting bagi pemerintah untuk menjaga komunikasi yang terbuka, transparan, dan responsif agar dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Namun, dalam pelayanan publik era digitalisasi juga terdapat tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah

aksesibilitas. Meskipun digitalisasi telah memperluas akses ke layanan publik, masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki akses ke internet atau tidak memiliki keterampilan digital yang memadai. Pemerintah perlu memperhatikan kesenjangan akses ini dan mencari solusi agar pelayanan publik digital dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Selain itu, perlindungan data pribadi dan privasi juga menjadi isu penting dalam pelayanan publik era digitalisasi. Pemerintah perlu memastikan bahwa data pribadi masyarakat yang dikumpulkan dalam pelayanan publik digital aman dan tidak disalahgunakan. Keamanan data dan privasi masyarakat harus dijaga dengan baik melalui kebijakan dan sistem yang tepat.

Mengamati hal tersebut di atas, pelayanan publik di era digitalisasi membutuhkan strategi komunikasi yang efektif dan mekanisme partisipasi publik yang inklusif. Dengan memanfaatkan ilmu komunikasi, pemerintah dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat diakses oleh semua masyarakat.

Mamuju, 6 Maret 2024

Penulis; Amirullah Bandu, Asisten Ombudsman RI Sulawesi Barat