



PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DISTRIK SENTANI JAYAPURA

Ika Widiastuti, Ari Soetyani

iwidiastuti86@gmail.com, ariesoetyani@gmail.com

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Riwayat Artikel

Dikirim: 27-02-2026

Direvisi: 09-06-2026

Diterima: 26-06-2026

Abstract

This study aims to determine the role of government organizational communication in improving the quality of public services at the Sentani District Office in Jayapura. The study used a qualitative descriptive method. The results indicate that the organizational communication climate is very important and can improve the quality of public services at the Sentani District Office in Jayapura City. Creating a positive communication climate, including instilling honesty, trust, openness in communication, listening to downward communication, and participating in decision-making, are important factors demonstrating the two-way nature of communication at the Sentani District Office in Jayapura City. Involving organizational members in the decision-making process further demonstrates that the Sentani District Office in Jayapura City can create a comfortable and conducive work environment.

Keywords: *Quality, Public Service, Organizational Communication*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Sentani Jayapura. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yaitu iklim komunikasi organisasi sangat penting dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor distrik Sentani Kota Jayapura. Menciptakan iklim komunikasi yang baik dalam hal ini menanamkan kejujuran, kepercayaan, keterbukaan dalam berkomunikasi, mendengarkan komunikasi ke bawah dan ikut serta dalam pengambilan keputusan merupakan faktor penting yang menunjukkan bahwa komunikasi bersifat dua arah di Kantor Distrik Sentani Kota Jayapura. Melibatkan anggota organisasi dalam proses pengambilan keputusan semakin menggambarkan bahwa di Kantor Distrik Sentani Kota Jayapura dapat tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, Komunikasi Organisasi*

PENDAHULUAN

Pejabat pemerintah harus memberikan layanan terbaik berdasarkan kebutuhan dan kepuasan penerima untuk meningkatkan daya saing dalam penyediaan barang dan jasa. Pelayanan kepada masyarakat terus meningkat berhubungan dengan pertumbuhan dan peningkatan pada penduduk, pendidikan, kebutuhan masyarakat, diversifikasi kesempatan kerja, peningkatan tingkat kemakmuran masyarakat. Pe layanan publik bukan sekedar administrasi, melainkan tentang pemenuhan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, untuk

mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, diperlukan kemauan dari penyedia layanan.

Menurut Dwiyanto (dalam Elwan, 2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019).

Penyelenggaraan bantuan kepada masyarakat oleh pegawai pemerintah merupakan wujud peran birokrasi sebagai dinamisme misi dan berkomitmen memimpin pelayanan daerah dengan sekuat tenaga sehingga memberikan pelayanan yang lebih tertata dan tertib. Pemerintah mempunyai tugas dan fungsi serta mendukung kelancaran program pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan komunikasi yang terorganisir oleh pemerintah. Melalui kegiatan komunikasi pada instansi pemerintah diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh instansi pemerintah.

Salah satu inisiatif kunci menciptakan sistem pelayanan prima dalam suatu organisasi adalah dengan membina hubungan komunikasi yang positif. Organisasi yang kuat dengan jumlah karyawan yang banyak dapat melaksanakan proses pelayanan diperlukan. Namun pelayanan oleh pegawai pemerintahan bersifat kompleks, memakan waktu, sangat buram (transparan), dan tidak memuaskan, sehingga proses pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pegawai pemerintah menjadi kurang optimal. Kondisi ini sering kita jumpai dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti yang terjadi di wilayah kecamatan. Kecamatan menurut

Sadu Wasistiono, 2009, yaitu lembaga pemerintah yang secara langsung ataupun tidak langsung bisa melayani masyarakat.

UU No. 12 Tahun 2008 dan PP No. 19 Tahun 2008, menjelaskan paradigma Kecamatan berubah dan Camat kini dapat melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi wilayah hukum Bupati. Semua itu tentu memerlukan proses komunikasi organisasi. Harus dipahami di sini bahwa kepala Camat mempunyai berbagai kewenangan mengenai pelaksanaan hubungan kerja, dapat diatur dalam Keputusan Kabinet Menteri Dalam Negeri, Nomor 158 Tahun 2004 menjelaskan Pedoman Organisasi Daerah (Isma, 2008)

Salah satu penyedia layanan publik adalah Kantor Kecamatan atau distrik Sentani di Kota Jayapura sering dikeluhkan warga. Sentani Jayapura diketahui sebagai daerah yang kaya akan keberagaman budaya dan memiliki berlimpahnya sumber daya alam, namun menghadapi tantangan khusus dalam pemberian pelayanan publik. Salah satu organisasi yang berperan sentral dalam memberikan pelayanan di tingkat kecamatan adalah Kantor distrik Sentani. Pelayanan publik yang efektif dan efisien tercipta pada tingkat daerah, berbagai faktor, termasuk komunikasi organisasi, perlu berperan kuat. Peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sentani tidak hanya bergantung pada kemampuan manajemen dan operasional saja, namun juga kemampuan komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi yang efektif dapat menjadi katalis untuk menjembatani kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat, memperkuat partisipasi warga, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Terdapat beberapa tantangan komunikasi yang perlu diselesaikan guna meningkatkan pelayanan publik Kantor distrik Sentani. Hal ini mencakup koordinasi internal antar satuan kecamatan, pengelolaan informasi yang tepat waktu dan akurat, serta upaya komunikasi yang erat dengan penduduk lokal. Dengan demikian, untuk memajukan atau mengembangkan keselarasan dan kelancaran organisasi dan pekerjaan di seluruh daerah, komunikasi organisasi sangatlah penting. Proses komunikasi organisasi ini dapat memberikan efek siklus pada proses komunikasi antara Pemimpin dan pegawai. Proses komunikasi organisasi horizontal yaitu perintah, instruksi, nasihat, juga komunikasi organisasi horizontal dari manajer kepada bawahan sehubungan dengan pekerjaan kantor. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis ingin mengkaji komunikasi instansi

pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan publik (studi di Kantor distrik Sentani Kota Jayapura).

Urgensi Kajian Komunikasi

Organisasi

Komunikasi organisasi merujuk pada aliran informasi, pertukaran ide, dan interaksi antar individu atau kelompok dalam organisasi. Komunikasi efektif didalam konteks organisasi sangat penting untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan produktivitas, membangun hubungan yang harmonis di antara anggota organisasi dan memperkuat budaya organisasi yang menguntungkan. Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran pesan yang melibatkan berbagai elemen dalam struktur formal dan informal suatu entitas organisasi (Wiryanto, 2005). Interaksi resmi adalah komunikasi yang di jalankan oleh organisasi itu sendiri, dimana tujuannya untuk melayani kepentingan organisasi, hal tersebut mencakup proses kerja suatu organisasi, produktivitas, dan bermacam tugas yang ingin di kerjakan pada suatu organisasi (Banyumas Pemkab, 2018).

Pendekatan dapat digunakan untuk memantau komunikasi dalam suatu organisasi: pendekatan makro serta pula pendekatan mikro.

a). Pendekatan Makro.

Pendekatan makro melihat organisasi bagaikan sebuah entitas global terkait oleh lingkungan. Melalui pendekatan komunikasi, organisasi terlibat dalam kegiatan seperti analisis informasi lingkungan untuk mengidentifikasi, mengintegrasikan, dan menetapkan tujuan organisasi. (Sufi, 2018).

b). Pendekatan Mikro.

Pendekatan mikro menitikberatkan pada pemberian informasi dalam sistem dan sub sistem organisasi. Tingkatan ini memerlukan interaksi antar anggota tim, proses sosialisasi, pelatihan, komunikasi untuk mendorong partisipasi dalam tugas kelompok, dan komunikasi untuk memelihara atmosfer organisasi. Organisasi sangat membutuhkan suasana komunikatif (Sufi, 2018). Suasana komunikasi yang baik dan sikap positif meningkatkan dan menjaga komitmen organisasi. Menurut Pace dan Faules, Ruliana Poppy (2014) menyatakan bahwa iklim komunikasi suatu organisasi adalah:

1. Kepercayaan

2. Pengambilan keputusan partisipatif
3. Kejujuran
4. Keterbukaan berkomunikasi
5. Dengarkan komunikasi ke atas
6. Pertimbangkan sasaran kinerja tinggi.

Pelayanan Publik

Kini pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan pejabat publik masih banyak kekurangan dan masih belum sesuai ekspektasi masyarakat. Ini tercermin dalam berbagai keluhan masyarakat yang muncul di media yang dapat menghasilkan citra buruk bagi pejabat publik. Dimana tugas utama mereka adalah memberikan layanan kepada warga, dengan demikian pemerintah harus terus berusaha mengembangkan standar layanannya. Pemerintah telah mencanangkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selama beberapa tahun terakhir, pemerintah telah berusaha keras untuk memperbaiki mutu layanan masyarakat yang tersedia melalui berbagai lembaga pemerintah.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hak-hak dan kebutuhan dasar seluruh warga negara dan penduduk terpenuhi dalam bidang layanan publik. Untuk itu para penyedia layanan publik baik instansi pemerintah pusat maupun daerah telah melakukan berbagai terobosan dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (RI, 2017). Enam faktor yang diyakini Sinambela (2006:6) dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

1. Keterbukaan berarti memberikan pelayanan yang jelas, sederhana, mudah di jangkau oleh seluruh pihak yang membutuhkan, dan gampang dipahami.
2. Pelaporan, adalah fakta bahwa layanan mampu didaftarkan berdasarkan dengan peraturan hukum
3. Bersyarat, Contohnya adalah pelayanan bisa disesuaikan kondisi dan kesanggupan baik Penyokong maupun penerima layanan, pasti memperhatikan kaidah efisiensi juga efektivitas
4. Keikutsertaan berarti memberikan pelayanan yang mendorong

partisipasi masyarakat beserta memperhatikan harapan, kepentingan dan keinginannya.

5. Persamaan hak berarti pemberian pelayanan tanpa diskriminasi apapun, terutama atas dasar suku, agama, ras, golongan dan kedudukan social
6. Keselarasan hak dan kewajiban adalah konsep yang mengacu pada keseimbangan antara kewenangan yang dimiliki oleh seseorang dengan tanggung jawab yang harus mereka penuhi. Dalam konteks sosial, politik, dan hukum, keselarasan ini sangat penting untuk memastikan keadilan dan kesejahteraan bersama. (Marthalina & Fadil, 2019).

METODE

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif karena sesuai dengan hasil penelitian yang dijabarkan melalui tulisan atau gambar dan bukan angka-angka sesuai dengan temuan peneliti. Menurut Moleong (2017:6) sumber data yaitu bersumber dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara, dan data sekunder penelitian bersumber dari buku, jurnal-jurnal, dan sumber lain yang berhubungan dengan kajian penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022) data dianalisis menggunakan tiga langkah, yaitu kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam suatu organisasi biasanya diperlukan adanya rekan kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai. Setiap organisasi, terutama organisasi pemerintahan, membutuhkan beragam informasi untuk mencapai tujuan tertentu, menjaga kestabilan struktur organisasi, mengurangi turnover pegawai,

memperkuat etos dan semangat kerja, serta memenuhi tingkat produktivitas yang diharapkan. Untuk mendapatkan kerja tim yang paling efektif dari suatu organisasi, komunikasi antar organisasi juga hal tersebut dapat disebut sebagai bagian komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan proses di mana setiap individu ataupun kelompok terlibat dalam interaksi tertentu dan memberikan wawasan tentang apa sedang terjadi dalam konteks organisasi. Komunikasi organisasi di distrik Sentani Kota Jayapura bertujuan untuk meningkatkan jangkauan masyarakat melalui pengembangan strategi komunikasi yang terintegrasi. Model komunikasi organisasi berfungsi sebagai semacam metafora untuk menggambarkan suatu hal yang berkaitan dengan model fisik. Bagaimana orang-orang yang kritis terhadap aspek organisasi mengembangkan gaya komunikasi yang didasarkan pada persepsi lingkungan organisasi dan implikasi dari lingkungan tersebut pada komunikasi. Konsep ini mengacu pada gaya komunikasi yang berfluktuasi sesuai dengan konteks dan dinamika yang ada pada organisasi. Iklim komunikasi adalah aspek yang berkaitan dengan konsep komunikasi, perilaku pegawai, respon pegawai pada pegawai lain dalam organisasi yang sama, konflik interpersonal, dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Iklim komunikasi dan iklim organisasi merupakan dua konsep yang terkait namun berbeda. Iklim komunikasi mencakup persepsi tentang bagaimana orang merasakan peristiwa dan pernyataan yang terjadi dalam organisasi. Sementara itu, iklim organisasi lebih merujuk pada kondisi keseluruhan dalam organisasi, termasuk budaya, norma, dan nilai-nilai yang mempengaruhi lingkungan kerja secara keseluruhan.

Individu mungkin mengalami perasaan yang ragu - ragu mengenai gaya komunikasi organisasi tertentu berdasarkan hubungan dekat dalam interaksi interpersonal yang terfokus. Maka dari itu, dapat dijelaskan mengapa gaya komunikasi suatu organisasi sangat bermanfaat. Blumenstock (1970) menyatakan bahwa gaya fisik suatu organisasi mempengaruhi strategi kita menjalani hidup, termasuk cara kita menjalankan bisnis sehari-hari, cara kita menjalankan kehidupan pribadi, dan cara kita menyesuaikan diri dengan beragam lingkungan organisasi, melibatkan pegawai berbagai karakteristik yang berbeda, termasuk latar belakang sosial, agama, dan ideologi yang beragam. Gaya komunikasi juga mempunyai keterkaitan dengan konteks organisasi sesuai prinsip-prinsipnya,

keinginan para anggotanya, dan penjelasan tindakan para anggotanya. Poole (1985).

Dalam Penelitian ini, untuk mengetahui komunikasi organisasi pemerintah dalam peningkatan mutu pelayanan publik yang terjadi di Kantor Distrik Kota Jayapura dengan cara membangun iklim komunikasi organisasi di dalamnya. Konsep teori yang di gunakan menurut Pace dan Faules, 2006 dalam Ruliana Poppy (2014) mengatakan bahwa Iklim komunikasi organisasi terdiri dari beberapa dimensi yaitu:

1. Kepercayaan

Setiap pegawai, tanpa memandang tingkatannya, harus berupaya keras untuk membangun serta memelihara hubungan yang baik antara pemimpin dan pegawai, serta antara sesama pegawai. Hal tersebut bisa melalui komunikasi yang efektif, baik secara vertikal (dari atas ke bawah), horizontal (antar rekan kerja seajar), maupun vertikal ke atas (dari bawah ke atas). Didalam organisasi didalamnya harus ada keyakinan, kepercayaan, serta kredibilitas yang didukung dengan pernyataan juga tindakan. Dalam proses pengambilan keputusan, Seluruh pegawai pada semua tingkatan dalam struktur organisasi termasuk dikantor distrik Sentani Kota Jayapura selalu melakukan komunikasi yang baik dengan pimpinan, bawahan atau semua anggota staf yang terkait dengan posisi atau tanggung jawab mereka dalam struktur organisasi. Dari hasil obsevasi penulis menunjukkan bahwa Meningkatkan iklim komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan strategi efektif untuk meningkatkan pelayanan publik. Ketika iklim komunikasi organisasi sudah terjalin dengan baik, hal ini berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di Kantor distrik Sentani kota Jayapura menunjukkan bahwa Kepercayaan sebagai fondasi utama dalam hubungan antar individu di dalam organisasi. Ketika anggota organisasi memiliki kepercayaan satu sama lain, pemberiani pesan atau informasi pimpinan dan bawahan, bawahan sesama bawahan ataupun keseluruhan pegawai yang ada di Kantor Distrik Sentani mereka cenderung lebih terbuka dalam berkomunikasi, bekerja sama, dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan mutu pelayanan pada khalayak atau masyarakat di Sentani Jayapura. Di Kantor Distrit Sentani Jayapura menerapkan prinsip bahwa sebelum melakukan

pelayanan yang baik kepada public terlebih dahulu memperbaiki iklim komunikasi organisasi yang ada dalam organisasi. Dimana apabila sudah baik iklim komunikasi organisasi dalam sebuah instansi pemerintah otomatis pegawai akan melakukan pekerjaan sesuai dengan tupoksi mereka sehingga bisa melakukan pelayanan dengan baik. Apalagi di Sentani Kota Jayapura memiliki beragam budaya dan suku. Maka sangat penting untuk menerapkan kepercayaan sebagai fondasi utama untuk melakukan berbagai aktivitas organisasi termasuk pelayanan public. Rofiq (2007) dalam Suprpto & Azizi (2020:21) menjelaskan keyakinan dimana anggota satu kepada anggota lain dapat melakukan ikatan transaksi berdasar pada kepercayaan, dimana setiap orang yang di yakini akan memiliki segala tanggung jawab secara baik sesuai keinginan”. Namun menurut Akbar dan Parvez (2009:26), kepercayaan terjadi ketika pihak lain meyakini adanya hubungan kerja sama yang dapat dipercaya dan jujur.

Jadi kepercayaan pimpinan terhadap bawahan akan memiliki dampak positif bagi para pegawai, Dimana mereka merasa di hargai oleh pimpinan sehingga mereka mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik. Dalam hal ini dapat meningkatkan pelayanan mereka kepada Masyarakat. Masyarakat dapat dinilai puas atas pelayanan yang diberikan apabila kebutuhan mereka dapat di penuhi dan mereka mmerasa dihargai.

2. Pembuatan Keputusan Partisipatif

Pembuatan keputusan partisipatif dalam penelitian ini adalah bagaimana seorang pemimpin dalam organisasi melibatkan seluruh pegawai di kantor distrik dalam membuat keputusan. Jadi pemimpin selalu melibatkan pegawai supaya lebih efektif dan efisien. Misalnya membuat keputusan tentang pelayanan secara online dalam pengurusan KK, KTP dan surat keterangan lain. Namun harus diadakan rapat bersama pegawai dengan pertimbangan masyarakat yang kurang mahir dalam teknologi dan tingkat pendidikan masyarakat sangat kurang sehingga melaksanakan secara manual. Pembuatan keputusan partisipatif dapat meningkatkan pelayanan di kantor distrik Sentani, Kota Jayapura karena selalu melibatkan pegawai sehingga membuat pegawai merasa dihargai dan pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan adalah tujuan utama kantor distrik Sentani.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan anggota organisasi dalam proses pengambilan keputusan mampu meningkatkan rasa kepemilikan serta motivasi untuk mendukung keputusan yang diambil. Pendekatan partisipatif ini juga menciptakan iklim di mana ide-ide dan masukan dari berbagai level dan departemen dihargai. Sehingga seluruh pegawai akan merasa puas apabila pimpinan dalam proses pengambilan Keputusan selalu melibatkan seluruh pegawai, yaitu dengan cara melakukan rapat ataupun meminta pendapat para pegawai sebelum memutuskan sesuatu. Sehingga pelayanan di kantor distrik sentani Jayapura, terjadi dengan baik atau secara prima, dan dapat membuat pegawai merasa puas dan lebih termotivasi untuk bekerja lebih giat dan sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Pengambilan keputusan partisipatif yaitu tentang membangun konsep pemahaman. Newell mengemukakan, pengambilan keputusan melibatkan anggota organisasi dapat memperoleh hasil keputusan sesuai dengan apa yang di inginkan karena melibatkan sekelompok ide untuk memecahkan suatu masalah. Ketika seseorang terlibat dalam pengambilan keputusan, mereka ingin dapat mengimplementasikan keputusan tersebut secara efektif. Proses ini merupakan model pengambilan keputusan terdistribusi secara kontinyu, yang tidak hanya dilakukan satu kali dan dilupakan, namun bersifat kontinyu. Prosedur partisipasi pengambilan keputusan mendukung tujuan individu dan tujuan organisasi. Mengikutsertakan pengambilan keputusan bermanfaat baik dari pengembangan individu, pembentukan keterampilan kelompok, dan peningkatan keterampilan pemimpin. Kualitas terbesar partisipasi dalam pembuatan keputusan yaitu kemampuan dan pemahaman kepada individu. Anggota butuh rasa hormat penghargaan dari orang lain agar dapat memenuhi dirinya sendiri.

3. Kejujuran

Integritas dan kejujuran menjadi prinsip yang mendasar dalam organisasi. Karyawan diharapkan dapat mengungkapkan pendapat mereka, baik berinteraksi dengan rekan kerja, bawahan, maupun atasan. Kejujuran yang diimplementasikan di Kantor distrik Sentani Kota Jayapura dapat memiliki efek positif bagi mutu pelayanan yang didistribusikan kepada masyarakat sehingga kejujuran dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat. Publik merasa lebih nyaman dan yakin

dengan organisasi yang terbuka dan jujur sehingga meningkatkan loyalitas publik karena mereka merasa dihargai di Kantor distrik Sentani Kota Jayapura.

Kejujuran juga dapat menciptakan transparan di dalam organisasi. Dengan mengkomunikasikan informasi secara jujur, para pegawai, masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang proses, kebijakan, dan keputusan di Kantor distrik Sentani Kota Jayapura. Transparansi ini dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan konflik. Kepemimpinan yang jujur menjadi contoh pegawai. Apabila pemimpin organisasi menunjukkan integritas dan kejujuran, pegawai cenderung mengikuti jejaknya. Ini menciptakan nilai-nilai kejujuran dihargai dan dipraktikkan oleh seluruh tim. Jadi kejujuran adalah kunci untuk membangun hubungan yang sehat dan produktif di dalam organisasi. Ketika komunikasi didasarkan dari kejujuran, anggota organisasi merasa lebih nyaman untuk berbagi informasi, mengatasi masalah, dan memberikan umpan balik tanpa takut akan konsekuensi negatif. Hal ini senada dengan menurut Wetik (2018), kejujuran mengandung arti bahwa seorang pegawai jujur, berani, cerdas serta bertanggung jawab dalam melakukan tugas. Semakin baik kejujuran pegawai maka semakin baik pula hasilnya.

3. Keterbukaan dalam komunikasi

Keterbukaan merupakan fasilitas aliran informasi yang transparan dan tidak terhalang organisasi. Ketika komunikasi bersifat terbuka, anggota organisasi merasa lebih termotivasi untuk berbagi ide, pemikiran, dan hambatan. Keterbukaan merujuk pada sikap dan praktek berkomunikasi secara jujur, transparan, dan terbuka terhadap informasi. Keterbukaan komunikasi memiliki peran penting dalam berbagai konteks, termasuk di kantor, hubungan personal, dan masyarakat pada umumnya. Keterbukaan komunikasi di kantor distrik Sentani, Kota Jayapura, dapat menjadi faktor kunci untuk meningkatkan efisiensi, keefektifan, dan keharmonisan kerja sehingga berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Beberapa aspek yang mencakup keterbukaan komunikasi di Kantor Distrik Sentani Papua Kota Jayapura adalah memastikan semua pegawai di kantor distrik saling berbagi informasi dengan jujur dan terbuka dan mendorong diskusi tentang ide, masalah, dan solusi, menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses pegawai terkait kebijakan, keputusan dan memberikan pemahaman yang

baik tentang tujuan dan arah kantor distrik.

Kemudian komunikasi memberikan umpan balik secara terbuka dan konstruktif dalam menyediakan sarana untuk menyampaikan saran dan kritik. Keterbukaan dalam komunikasi di kantor distrik Sentani, Papua, dapat membantu menciptakan kantor kerja yang sehat, mendukung kolaborasi, dan meningkatkan kinerja keseluruhan kantor. Dengan peningkatan kinerja pegawai dapat meningkatkan pula kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi pimpinan dan bawahan terjadi didalam organisasi tempat bekerja. Komunikasi mempunyai kontribusi yang bermanfaat dalam keberlangsungan organisasi. Pemberian informasi oleh atasan kepada bawahan merupakan landasan seluruh aktivitas organisasi demi memperoleh tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi pimpinan kepada bawahan memegang peranan penting organisasi sehingga dapat memberikan dampak signifikan. Apabila hubungan antara pimpinan dan bawahan terjalin dua arah dan diperkuat maka dapat meningkatkan mutu pelayanan. Komunikasi pimpinan kepada bawahan harus terbuka karena merupakan langkah penting untuk mencerminkan realitas jaringan antar elemen organisasi. Tujuan komunikasi untuk menjamin konsistensi dan membangun pola pikir secara sistematis (Effendy, 1989).

5. Mendengarkan Komunikasi Ke atas

Semua pegawai di setiap level organisasi selalu mendengarkan dengan penuh perhatian dan pikiran terbuka terhadap saran ataupun laporan masalah dari pegawai di semua sublevel organisasi. Penjelasan oleh bawahan wajib didengarkan. Dalam komunikasi ke atas, kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara efektif ketika berkomunikasi dengan atasan dapat memberikan dampak positif terhadap hubungan kerja, pemahaman, dan komunikasi yang efektif serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Mendengarkan ke atas membantu para pemimpin dan manajer pelayanan publik untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat yang mereka layani untuk merancang program dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Sentani Kota Jayapura. Melakukan respon dengan cepat terhadap perubahan atau masalah masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu meningkatkan akuntabilitas dengan cara menciptakan transparansi dan

pelaksanaan kebijakan sehingga dapat meningkatkan tingkat akuntabilitas pelayanan publik.

Komunikasi ke atas yang baik dapat menciptakan informasi dan umpan balik yang baik dan penyedia layanan publik serta dapat membantu masyarakat mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik. Pimpinan perlu adanya keterampilan mendengarkan sehingga komunikasi dua arah dapat efektif. Ketika pimpinan organisasi mendengarkan dengan baik terhadap masukan, saran, dan bawahan mereka, hal ini menciptakan iklim merasa dihargai dan didengarkan.

5. Pertimbangkan sasaran kinerja tinggi

Dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan pencapaian kesuksesan di berbagai bidang kehidupan di Kantor distrik maka perlu meningkatkan produktifitas, manajemen waktu yang efektif dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas. Untuk meraih keterampilan teknis maupun keterampilan kepemimpinan serta komunikasi maka perlu peningkatan pengembangan keterampilan khusus.

Setiap tujuan harus spesifik, terukur, mampu dicapai, relevan, dan memiliki batas waktu. Memiliki tujuan-tujuan yang terstruktur dan terukur membantu meningkatkan fokus, motivasi, dan kemungkinan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Organisasi yang terarah dan berorientasi pada hasil dapat membantu tujuan dan kinerja tinggi. Apabila tujuan dapat diperjuangkan secara bersama-sama, visi organisasi dapat berkontribusi secara maksimal sesuai dengan visi yaitu Sentani Cerdas yang dapat mencerminkan potensi yang dimiliki oleh masyarakat Sentani untuk mencapai prestasi dalam berbagai aspek kehidupan.

KESIMPULAN

Meningkatnya pelayanan publik di Kantor Distrik Sentani Jayapura dapat dicapai dengan membangun iklim komunikasi organisasi yang baik. Faktor penting seperti kejujuran, kepercayaan, keterbukaan, mendengarkan, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fokus pada tujuan kinerja tinggi menciptakan komunikasi dua arah yang efektif. Perlu partisipasi seluruh organisasi serta kontribusi individu yang kompeten sehingga tercipta lingkungan kerja yang damai dan mendukung, Komunikasi antara atasan dan bawahan menghasilkan kepuasan kerja dan meningkatkan mutu

layanan publik yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Assiddiq, A.A. (2021) 'Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian', Elibrary Unikom [Preprint], (2001). Available at: https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4987/8/UNIKOM_ALIF_AKBAR_A_BAB_II.pdf.
- Banyumas Pemkab. (2018). Pemerintah Kabupaten Banyumas. In Pemkab Banyumas (Issue 51, pp. 1–1). <https://www.banyumaskab.go.id/read/27499/kelola-sampah-dari-sumbernya>
- Djunu, Y. (2021) 'Pengaruh Pengambilan Keputusan Partisipatif, Pemberian Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Guru Di Smk Se Kabupaten Bolaang Mongondow Utara', *Journal of Islamic Education Policy*, 6(1), pp. 33–46. Available at: <https://doi.org/10.30984/jiep.v6i1.1570>.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Midianto, F.D.W.I. (2019) 'KETERBUKAAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP SEMANGAT KERJA (studi kuantitatif eksplanatif di kalangan pimpinan dan karyawan PT . ADETEX Bandung)', *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta*, p. 4.
- Marthalina88@gmail.com, M., & Fadil, M. (2019). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Tanjungpinang Kota Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 47–61. <https://doi.org/10.33701/jt.v9i1.609>
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM

MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*.

<https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>

Nugroho, D.B. (2016) 'Iklim Komunikasi Organisasi PT. Radio Fiskaria Jaya Suara Surabaya',

Jurnal e-Komunikasi, 4, p. 11.

Poppy Ruliana, 1964- (pengarang). (2018; ©2014). Komunikasi organisasi: teori dan studi kasus

/ Dr. Poppy Ruliana, Dra., M.Si.. Depok: Rajawali Pers,.

Priatna, R. (2008) 'Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Pendidikan Menengah di Kota Bandung (Suatu Kasus di Dinas Pendidikan Kota Bandung)', *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(1), pp. 15–32.

RI, L. N. (2017). Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik (UU RI NO. 25 Tahun 2009). *Rencana Umum Energi Nasional*, 73, 1–6.

Sufi, S. (2018). Dampak Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Semangat Kinerja Dan Semangat Karyawan Di Perusahaan Bumd. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(2), 23. <https://doi.org/10.29103/njiab.v1i2.1088>

Sinambela, P.L., 2007, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.

YIGIBALOM, P. and ROMPAS, J.H.P.W.Y. (2020) 'Peranan Kepemimpinan Camat Dalam Mewujudkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Distrik Tiomneri Kabupaten Lanny Jaya Propinsi Papua', (July), pp. 1–23.