

POLA KOMUNIKASI PETUGAS PPSU KELURAHAN KELAPA GADING BARAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Iksan Aji Ernawan¹, Yulianti Fajar Wulandari², Cindya Yunita Pratiwi³

¹²³ Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

* Correspondence e-mail; iksanae1234@gmail.com

Article history

Submitted: 2026/08/01; Revised: 2026/08/30; Accepted: 2026/09/01

Abstract

Previous research shows that public service communication patterns have been implemented effectively and adaptively in several areas. However, there is no specific research yet regarding the communication patterns of the Public Infrastructure and Facilities Handling PPSU officers, such as in the Kelapa Gading Barat sub-district, which aims to determine communication patterns and analyze the application of communication in public services. The purpose of this study is to determine the communication patterns of PPSU officers in Kelapa Gading Barat sub-district in improving public services. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The theory used is two-way communication between PPSU officers and residents, where both parties exchange suggestions and opinions, showing positive feedback in accordance with the concept of circular communication.

Keywords

Communication Patterns, Public Service, Kelapa Gading Barat Sub-district



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan, prosedur, dan mekanisme yang berlaku (Safitri et al., 2025). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, maupun layanan administratif yang dilaksanakan berdasarkan prinsip good governance. Pelayanan publik yang berkualitas berperan signifikan 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.

Pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan berbagai kebijakan publik. Kebijakan-kebijakan tersebut diharapkan tidak hanya memihak kepada para elit politik, tetapi juga berpihak pada masyarakat sebagai penerima segala kebijakan dan pelayanan publik (Aprilia & Nurchotimah, 2022). Kualitas pelayanan publik juga berkaitan dengan konsep good governance, di mana pelayanan publik merupakan bagian utama dari seluruh komponen pelaksanaan good governance karena komponen tersebut berkaitan erat dengan publik (Aprilia & Nurchotimah, 2022).

Komunikasi merupakan proses fundamental dan penting dalam kehidupan manusia (Agustina, 2022). Komunikasi adalah aktivitas manusia yang sangat penting, tidak hanya dalam kehidupan bisnis, tetapi dalam kehidupan manusia secara umum. West & Turner (dalam Suci & Tunggal, 2023) mendefinisikan komunikasi sebagai proses dalam menyampaikan informasi (pesan, ide, gagasan) yang melibatkan dua orang atau lebih sebagai komunikan dan komunikator, sehingga mengakibatkan interaksi yang berkesinambungan dan tidak memiliki akhir. Tanpa adanya komunikasi, manusia tidak dapat berkembang sebagai makhluk sosial.

Hardiyansyah (dalam Wahyono & Aditia, 2022) menjelaskan bahwa komunikasi berdampak pada mutu pelayanan publik, di mana pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh unsur-unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Gagasan baru dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa dalam kegiatan pelayanan, kualitas pelayanan dapat disesuaikan dengan kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek.

Tuntutan masyarakat terhadap berbagai substansi pemerintah daerah semakin besar (Valentina et al., 2022). Pada umumnya di kota besar seperti DKI Jakarta, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kebersihan lingkungan sekaligus merawat prasarana dan sarana umum yang ada, terutama pada ruang lingkup wilayah pemukiman penduduk. Penanganan akan berjalan efektif jika dilakukan pada tingkat paling awal, yaitu Kelurahan sebagai wilayah administrasi terkecil, karena secara tidak tertahankan mampu meningkatkan kinerja pemerintah dalam memecahkan permasalahan di DKI Jakarta (Valentina et al., 2022).

Salah satu upaya Pemprov DKI Jakarta dalam memaksimalkan pelayanan penanganan kebersihan lingkungan serta perawatan prasarana dan sarana umum adalah dengan mengeluarkan kebijakan Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Tingkat Kelurahan (Valentina et al., 2022). PPSU merupakan salah satu wujud Pemprov DKI Jakarta yang berorientasi pada pelayanan publik, bertujuan untuk menjaga dan merawat prasarana dan sarana umum yang rusak, serta mempercepat kembalinya fungsi tersebut.

Berdasarkan peraturan tersebut, dibentuk sumber daya manusia untuk menjalankan proses pelayanan yang dinamakan petugas PPSU.

Penelitian terdahulu oleh Agustina mengenai pola komunikasi pelayanan publik di PT. Pos Indonesia wilayah Kota Palembang hanya membahas pola komunikasi pelayanan publik di PT. Pos Indonesia dengan melihat teori komunikasi pelayanan komunikasi dan bagaimana pola pelayanan yang seharusnya dipraktikkan di instansi pemerintah. Sementara itu, penelitian Safitri et al. (2025) 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. Dari kedua penelitian tersebut, belum ada yang meneliti bagaimana pola komunikasi PPSU dalam melakukan pelayanan publik dalam ruang lingkup yang lebih kecil, khususnya di Kelurahan Kelapa Gading Barat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi petugas PPSU Kelurahan Kelapa Gading Barat dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pola komunikasi berbasis komunitas. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PPSU Kelurahan Kelapa Gading Barat dalam meningkatkan efektivitas model komunikasi, referensi bagi praktisi PPSU dalam merancang model komunikasi berbasis komunitas, serta rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian sejenis.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menguraikan secara rinci pola komunikasi petugas PPSU Kelurahan Kelapa Gading Barat dalam meningkatkan pelayanan publik (Abdussamad, 2021). Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kelapa Gading Barat, Jakarta Utara, selama tiga bulan dari April hingga Juni 2026. Unit analisis dalam penelitian ini berfokus pada pola komunikasi yang dimaknai sebagai model atau bentuk interaksi antara dua individu atau lebih dalam proses penyampaian dan penerimaan informasi yang dapat dimengerti, dengan mengacu pada empat jenis pola komunikasi yaitu pola komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkuler (Suci & Tunggal, 2023). Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan penelitian yang terdiri dari informan utama yaitu Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan (Kasie Ekbang)

serta petugas PPSU, dan informan pendukung yaitu masyarakat pengguna layanan PPSU.

Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, yaitu metode penentuan narasumber secara terencana berdasarkan standar khusus yang berkaitan dengan penelitian (Himam et al., 2026). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga jalur utama: wawancara semi-terstruktur yang bersifat dinamis dan menyesuaikan dengan alur percakapan, observasi non-partisipan untuk memantau situasi dan dinamika interaksi di lapangan, serta dokumentasi berupa arsip resmi, catatan, dan data administrasi terkait untuk memperkuat validitas hasil penelitian. Wawancara dilangsungkan secara tatap muka dengan para informan yang kompeten dan berpengalaman di bidangnya, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan mendalam.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan induktif yang bergerak dari temuan-temuan spesifik di lapangan hingga ditarik menjadi kesimpulan umum, dengan menerapkan metode axial coding untuk merangkai dan mendalami keterkaitan antarkonsep dari hasil wawancara (Wijayanti, 2024). Proses pengolahan data melalui empat tahapan yaitu penyaringan data (verifikasi) untuk memilah dan memeriksa kecukupan informasi, perangkuman data (kondensasi) berupa penyusunan abstraksi dari data lapangan, pemaparan data (display data) melalui pengorganisasian informasi menjadi deskripsi naratif yang komprehensif, dan inferensi (pengambilan keputusan) sebagai tahap akhir merumuskan simpulan dari hasil penelitian. Kombinasi analisis wawancara mendalam ini bertujuan untuk menyajikan pemahaman secara menyeluruh tentang pola komunikasi petugas PPSU dalam meningkatkan pelayanan publik pada konteks pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Kelapa Gading Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara mendalam dengan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan (Kasie Ekbang), petugas PPSU, serta warga Kelurahan Kelapa Gading Barat, diperoleh temuan bahwa komunikasi merupakan bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas PPSU. Pola komunikasi yang ditemukan tidak hanya berlangsung dalam hubungan internal antara Kasie Ekbang dengan petugas PPSU, tetapi juga dalam hubungan eksternal antara petugas PPSU dengan warga sebagai penerima pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan petugas PPSU dengan warga lebih banyak berlangsung secara langsung, menggunakan komunikasi

verbal dan didukung oleh respons nonverbal dalam interaksi sehari-hari. Interaksi tersebut tidak berhenti pada penyampaian pesan dari petugas kepada warga, tetapi dilanjutkan dengan adanya respons, saran, teguran, klarifikasi, maupun penyelesaian masalah dari kedua belah pihak. Kondisi tersebut menunjukkan karakteristik komunikasi dua arah dan komunikasi sirkular sebagaimana dijelaskan dalam landasan teori penelitian. Dalam komunikasi sirkular, komunikator dan komunikan tidak memiliki posisi yang sepenuhnya tetap, tetapi dapat saling bertukar peran melalui proses penyampaian pesan, penerimaan pesan, respons, dan feedback.

Pola Komunikasi Kasie Ekbang dengan Petugas PPSU

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pola komunikasi antara Kasie Ekbang dan petugas PPSU didominasi oleh komunikasi langsung. Kasie Ekbang, Bapak Abdi Moissa atau yang biasa dipanggil Bapak Issa, lebih mengutamakan komunikasi tatap muka ketika berada di lapangan. Ketika menemukan permasalahan dalam pelaksanaan pekerjaan, Bapak Issa tidak hanya memberikan teguran, tetapi terlebih dahulu menanyakan penyebab permasalahan dan memberikan arahan untuk mencari solusi. Apabila sedang tidak berada di lokasi lapangan, komunikasi dapat dilakukan melalui telepon atau handphone. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan bersifat fleksibel menyesuaikan kondisi dan keberadaan komunikator maupun komunikan.

Temuan tersebut sesuai dengan konsep komunikasi primer dalam Bab II. Komunikasi primer merupakan proses penyampaian pesan dengan menggunakan lambang verbal maupun nonverbal sebagai sarana utama. Dalam penelitian ini, bentuk yang paling dominan adalah komunikasi verbal secara langsung, terutama melalui pemberian arahan, nasihat, teguran, pertanyaan, dan pertukaran pendapat. Teori pada Bab II menjelaskan bahwa komunikasi verbal memungkinkan gagasan, konsep, maupun maksud komunikator disampaikan secara lebih mudah dipahami oleh penerima pesan.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa komunikasi antara Kasie Ekbang dan petugas PPSU tidak dapat dikategorikan sebagai komunikasi satu arah. Bapak Teguh selaku petugas PPSU menjelaskan bahwa Bapak Issa memberikan arahan dan terkadang memberikan teguran berupa nasihat apabila terjadi kesalahan kerja. Namun, komunikasi tersebut dilakukan secara halus dan tegas serta disertai dengan kesempatan untuk bertukar pikiran dan menerima saran. Bapak Teguh juga menyatakan bahwa arahan yang diberikan dapat dipahami dan berkontribusi terhadap terbentuknya karakter kerja petugas PPSU sehingga kesalahan di lapangan relatif jarang terjadi.

Apabila temuan tersebut dikaitkan dengan klasifikasi pola komunikasi Effendy yang digunakan dalam penelitian ini, komunikasi Kasie Ekbang dengan petugas PPSU menunjukkan karakteristik komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah ditandai dengan adanya hubungan timbal balik dan tanggapan antara kedua belah pihak, berbeda dengan komunikasi satu arah yang tidak memberikan ruang terhadap respons.

Lebih lanjut, pola tersebut dapat dipahami sebagai komunikasi sirkular karena proses komunikasi tidak berhenti pada saat Kasie Ekbang memberikan arahan kepada petugas PPSU. Pesan tersebut diterima, dipahami, kemudian mendapatkan respons melalui pertanyaan, pendapat, maupun pelaksanaan pekerjaan. Apabila ditemukan kesalahan, proses komunikasi kembali berlangsung dalam bentuk teguran, penjelasan, dan perbaikan. Dengan demikian, terdapat siklus pesan dan feedback yang berlangsung secara berkelanjutan.

Hal tersebut sejalan dengan teori komunikasi sirkular yang digunakan dalam Bab II, bahwa keberhasilan komunikasi dapat dilihat dari keberadaan feedback atau tanggapan balik. Dalam pola sirkular, komunikator dan komunikan dapat bertukar posisi sebagai encoder dan decoder sehingga proses komunikasi berlangsung secara dinamis.

Dengan demikian, komunikasi Kasie Ekbang dengan petugas PPSU dapat digambarkan sebagai proses arahan → penerimaan → respons/pertukaran pendapat → evaluasi → perbaikan pekerjaan. Pola tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian instruksi, tetapi juga menjadi instrumen pengawasan, pembinaan, dan evaluasi kinerja petugas PPSU.

Dari perspektif komunikasi organisasi publik, kondisi ini menunjukkan bahwa pertukaran informasi antara pimpinan dan pelaksana pekerjaan memiliki fungsi dalam membangun sinergi dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Landasan teori penelitian menjelaskan bahwa interaksi dalam organisasi dapat mendukung pelaksanaan tugas, meningkatkan akuntabilitas, serta mendorong motivasi kerja dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Dengan demikian, komunikasi langsung yang dilakukan Kasie Ekbang bukan sekadar hubungan instruktif antara atasan dan bawahan, tetapi juga merupakan proses pembinaan yang membentuk pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Sikap tegas yang disertai komunikasi yang halus memungkinkan koreksi terhadap kesalahan dilakukan tanpa menghilangkan hubungan kerja yang baik.

Pola Komunikasi Petugas PPSU dengan Warga

Pada hubungan antara petugas PPSU dengan warga, pola komunikasi yang ditemukan memiliki karakteristik yang lebih partisipatif. Bapak Teguh menjelaskan bahwa komunikasi dengan warga dilakukan hampir setiap hari ketika melaksanakan pekerjaan di lapangan. Ketika menyapu jalan atau melakukan pekerjaan di suatu titik, petugas PPSU secara langsung menanyakan kepada penghuni rumah apakah terdapat sampah yang akan dibuang. Warga kemudian memberikan sampah kepada petugas PPSU untuk diangkut.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi merupakan bagian yang melekat dalam proses pelayanan PPSU. Petugas tidak hanya menjalankan pekerjaan secara mekanis, tetapi juga melakukan komunikasi untuk mengetahui kebutuhan warga. Dalam konteks ini, warga tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga menjadi sumber informasi mengenai kebutuhan pelayanan di lingkungan tempat tinggalnya.

Pola tersebut semakin terlihat ketika terjadi permasalahan atau kesalahpahaman. Dalam salah satu kasus, terdapat sampah warga yang belum terangkut. Petugas PPSU kemudian berkomunikasi secara langsung dengan warga, memberikan penjelasan dan meminta maaf. Warga menerima penjelasan tersebut dan memahami kondisi petugas PPSU. Temuan ini menunjukkan adanya proses penyelesaian masalah melalui dialog, bukan melalui komunikasi sepihak.

Jika dikaitkan dengan teori pola komunikasi dalam Bab II, interaksi tersebut menunjukkan pola komunikasi dua arah karena terdapat pertukaran pesan antara petugas PPSU dan warga. Warga dapat menyampaikan kebutuhan, keluhan, teguran, maupun saran, sedangkan petugas PPSU memberikan respons berupa penjelasan, permintaan maaf, atau tindakan pelayanan.

Pola komunikasi tersebut juga memperlihatkan karakteristik komunikasi sirkular. Warga menyampaikan pesan atau keluhan sebagai komunikator, petugas PPSU menerima dan menginterpretasikan pesan tersebut sebagai komunikan, kemudian memberikan respons. Selanjutnya, warga memberikan tanggapan terhadap respons tersebut sehingga terbentuk suatu siklus komunikasi. Dengan demikian, posisi komunikator dan komunikan dapat berubah secara dinamis dalam satu proses interaksi. Kondisi ini sesuai dengan teori komunikasi sirkular yang menempatkan feedback sebagai bagian penting dari keberhasilan komunikasi.

Komunikasi Sirkular dalam Penyelesaian Keluhan Warga

Temuan yang cukup kuat dalam penelitian ini terlihat pada pengalaman Ibu Ika dan Ibu Dea. Meskipun frekuensi komunikasi keduanya dengan petugas PPSU relatif

rendah karena kesibukan dan jarang bertemu dengan petugas, ketika terjadi permasalahan komunikasi dilakukan secara langsung.

Ibu Ika menjelaskan bahwa ketika terdapat sampah di rumah yang belum diambil, ia menyampaikannya secara langsung kepada petugas PPSU. Petugas menerima sampah tersebut dan memberikan permintaan maaf. Setelah itu, Ibu Ika memberikan saran agar kebersihan lingkungan tetap dijaga dan mengusulkan agar petugas PPSU dapat ikut dalam kegiatan kerja bakti bersama warga pada akhir pekan.

Kasus Ibu Dea memperlihatkan proses komunikasi sirkular yang lebih jelas. Ibu Dea merasa kecewa karena petugas PPSU melewati rumahnya tanpa menawarkan pengangkutan sampah, kemudian menyampaikan teguran secara langsung dengan cara yang santun. Petugas PPSU merespons keluhan tersebut dengan meminta maaf. Ibu Dea kemudian menerima permintaan maaf tersebut dan memberikan saran agar petugas PPSU dapat bergabung dalam kegiatan kerja bakti bersama warga pada akhir pekan.

Jika dianalisis menggunakan konsep komunikasi sirkular, rangkaian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Keluhan warga → penerimaan pesan oleh petugas PPSU → klarifikasi/permintaan maaf → penerimaan respons oleh warga → pemberian saran → tindak lanjut pelayanan.

Rangkaian tersebut menunjukkan bahwa keluhan tidak berhenti sebagai pesan negatif, tetapi dapat berubah menjadi feedback yang konstruktif. Dengan kata lain, komunikasi berfungsi sebagai mekanisme koreksi terhadap pelayanan sekaligus sebagai sarana mempertahankan hubungan sosial antara petugas PPSU dan warga.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi pelayanan publik bukan hanya mengenai kemampuan petugas menyampaikan informasi, tetapi juga kemampuan mendengarkan dan memberikan respons terhadap masyarakat. Dalam Bab II dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek komunikasi.

Pola Komunikasi dan Responsivitas Pelayanan Publik

Apabila temuan penelitian dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam Bab II, pola komunikasi petugas PPSU dengan warga dapat dianalisis melalui dimensi responsiveness, responsibility, dan accountability.

Pertama, dari dimensi responsiveness atau responsivitas, petugas PPSU menunjukkan upaya untuk merespons kebutuhan dan keluhan warga. Hal tersebut terlihat ketika warga menyampaikan permasalahan mengenai sampah yang belum diangkut dan petugas memberikan respons berupa permintaan maaf, penjelasan, dan

penerimaan terhadap masukan warga. Responsivitas merupakan kemampuan penyedia layanan dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan memberikan tindakan terhadap aspirasi maupun keluhan yang disampaikan.

Kedua, dari dimensi *responsibility* atau *responsibilitas*, komunikasi internal antara Kasie Ekbang dan petugas PPSU menunjukkan adanya penekanan terhadap kepatuhan terhadap aturan kerja. Teguran yang diberikan ketika terdapat kesalahan tidak hanya bertujuan memperbaiki perilaku sesaat, tetapi juga mengingatkan petugas agar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan. Hal tersebut sejalan dengan konsep *responsibility* yang menekankan pelaksanaan pelayanan sesuai regulasi, SOP, dan tanggung jawab pekerjaan.

Ketiga, dari dimensi *accountability* atau *akuntabilitas*, adanya ruang bagi warga untuk menyampaikan teguran, kritik, dan saran menunjukkan adanya keterbukaan dalam proses pelayanan. Warga dapat menyampaikan pengalaman pelayanan secara langsung kepada petugas, sedangkan petugas memberikan respons terhadap masukan tersebut. Dalam teori penelitian, *akuntabilitas* pelayanan ditandai antara lain oleh keterbukaan informasi, kejelasan tindakan, serta kesediaan aparatur mempertanggungjawabkan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, komunikasi sirkular tidak hanya berfungsi sebagai pola interaksi interpersonal, tetapi juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Feedback dari warga dapat menjadi informasi bagi petugas untuk memperbaiki pelayanan, sedangkan arahan dari Kasie Ekbang membantu memastikan bahwa pelaksanaan tugas petugas PPSU tetap sesuai dengan tanggung jawab dan aturan kerja.

Peran Komunikasi dalam Membangun Partisipasi Warga

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas PPSU dan warga tidak hanya menghasilkan penyelesaian terhadap permasalahan pelayanan, tetapi juga membuka peluang partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Hal tersebut terlihat dari saran Ibu Ika dan Ibu Dea agar petugas PPSU dapat ikut serta dalam kegiatan kerja bakti bersama warga pada akhir pekan. Saran tersebut menunjukkan bahwa warga tidak hanya mengharapkan pelayanan kebersihan dari pemerintah, tetapi juga menginginkan adanya hubungan kolaboratif antara petugas dan masyarakat.

Dalam perspektif pelayanan publik, kondisi tersebut berkaitan dengan prinsip partisipasi warga, yaitu keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan maupun pengawasan pelayanan publik. Landasan teori penelitian menjelaskan bahwa

partisipasi masyarakat memberikan peluang bagi warga untuk ikut terlibat dalam proses pelayanan sekaligus melakukan kontrol terhadap penyelenggaraannya.

Dengan demikian, komunikasi sirkular yang dilakukan petugas PPSU dapat menjadi pintu masuk bagi terbentuknya partisipasi masyarakat. Ketika warga merasa dapat menyampaikan keluhan, saran, dan kebutuhan secara langsung serta memperoleh respons dari petugas, hubungan yang terbentuk tidak lagi sekadar hubungan antara pemberi dan penerima layanan, tetapi berkembang menjadi hubungan kolaboratif.

Sintesis Hasil Penelitian dengan Teori Pola Komunikasi

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi petugas PPSU Kelurahan Kelapa Gading Barat tidak hanya menggunakan satu bentuk komunikasi. Dalam praktiknya terdapat beberapa bentuk komunikasi, yaitu komunikasi primer melalui interaksi langsung, komunikasi sekunder melalui penggunaan handphone ketika komunikasi tatap muka tidak memungkinkan, komunikasi dua arah melalui pertukaran pendapat, serta komunikasi sirkular melalui adanya feedback secara berkelanjutan.

Namun demikian, pola komunikasi sirkular merupakan pola yang paling dominan dalam hubungan pelayanan antara petugas PPSU dengan warga. Hal ini ditunjukkan oleh adanya siklus penyampaian pesan, penerimaan pesan, respons, pemberian feedback, dan tindak lanjut. Temuan tersebut sejalan dengan konsep komunikasi sirkular dalam Bab II yang menempatkan feedback sebagai unsur utama dalam keberhasilan komunikasi.

Secara sederhana, hasil penelitian dapat dirumuskan dalam alur berikut:

Petugas PPSU menyampaikan/menanyakan kebutuhan → warga memberikan informasi atau respons → petugas PPSU menerima dan menafsirkan pesan → petugas memberikan tindakan atau klarifikasi → warga memberikan feedback → pelayanan diperbaiki atau hubungan komunikasi dilanjutkan.

Sementara pada hubungan internal:

Kasie Ekbang memberikan arahan → petugas PPSU menerima dan memahami → petugas memberikan respons/pertukaran pendapat → evaluasi pekerjaan → perbaikan pelaksanaan tugas.

Kedua proses tersebut saling berhubungan. Komunikasi internal yang baik membantu petugas memahami tugas dan aturan kerja, sedangkan komunikasi eksternal yang baik membantu petugas memahami kebutuhan dan aspirasi warga. Dengan demikian, kualitas komunikasi internal dan eksternal secara bersama-sama mendukung peningkatan pelayanan publik.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa komunikasi efektif menjadi salah satu kunci dalam memperbarui mutu pelayanan publik. Penelitian mengenai komunikasi pemerintah juga menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam keberhasilan pelayanan publik dan mendorong partisipasi masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan bahwa peningkatan pelayanan publik oleh petugas PPSU Kelurahan Kelapa Gading Barat tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan pekerjaan teknis seperti menjaga kebersihan lingkungan, tetapi juga oleh kemampuan petugas membangun komunikasi yang terbuka, langsung, responsif, dan berkelanjutan dengan warga. Komunikasi menjadi mekanisme yang menghubungkan kebutuhan warga dengan tindakan petugas di lapangan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat ditegaskan bahwa pola komunikasi sirkular antara petugas PPSU dan warga berperan dalam meningkatkan pelayanan publik karena memungkinkan terjadinya feedback, penyelesaian masalah, pemberian saran, dan partisipasi warga secara langsung. Petugas PPSU tidak hanya berperan sebagai pelaksana pelayanan, tetapi juga sebagai komunikator yang mendengarkan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, warga tidak hanya menjadi penerima pelayanan, tetapi juga berperan sebagai sumber feedback yang dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan.

Dengan demikian, hasil penelitian mendukung kerangka pemikiran bahwa komunikasi yang berlangsung secara dua arah dan sirkular dapat menciptakan hubungan yang lebih responsif antara petugas PPSU dengan warga. Hubungan tersebut pada akhirnya mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih baik, khususnya dalam menjaga kebersihan lingkungan Kelurahan Kelapa Gading Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pola komunikasi petugas PPSU Kelurahan Kelapa Gading Barat dalam meningkatkan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dominan adalah komunikasi sirkular, yaitu komunikasi dua arah yang melibatkan pertukaran pesan dan feedback secara berkelanjutan antara petugas PPSU dengan warga. Komunikasi tersebut berlangsung secara langsung atau tatap muka ketika petugas melaksanakan pekerjaan di lapangan, di mana petugas secara aktif bertanya kepada warga terkait kebutuhan kebersihan, menerima keluhan, memberikan penjelasan, dan menindaklanjuti masukan yang disampaikan. Komunikasi internal antara Kasie Ekbang dan petugas PPSU juga berlangsung secara dua arah dan berfungsi sebagai sarana pengarahan, pengawasan,

evaluasi, serta pembinaan kinerja. Feedback dari warga terbukti menjadi bagian penting dalam peningkatan pelayanan karena memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengalaman dan keluhan yang kemudian direspons oleh petugas. Pola komunikasi yang baik juga mendukung responsivitas pelayanan serta mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan melalui kolaborasi seperti kerja bakti.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah dan keberagaman informan yang masih terbatas (satu Kasie Ekbang, satu petugas PPSU, dan dua warga), ruang lingkup lokasi yang hanya di Kelurahan Kelapa Gading Barat sehingga hasil belum dapat digeneralisasikan, serta metode pengumpulan data yang belum dilengkapi observasi partisipatif intensif dan pengukuran kuantitatif mengenai kepuasan masyarakat. Penelitian juga belum mengkaji secara mendalam penggunaan media komunikasi digital dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, disarankan agar petugas PPSU mempertahankan komunikasi yang ramah dan responsif, Kasie Ekbang melakukan evaluasi secara berkala, serta pihak kelurahan memperkuat kolaborasi dengan warga dan mengembangkan saluran komunikasi digital. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah dan karakteristik informan, menggunakan metode campuran (mixed methods), melakukan observasi lapangan yang lebih intensif, serta mengembangkan kajian mengenai komunikasi digital dalam pelayanan publik guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In P. Rapanna (Ed.), *CV. syakir Media Press* (Vol. 11, Issue 1). CV. syakir Media Press.
- Agustina, R. (2022). Pola komunikasi pelayanan publik pt.pos indonesiawilayah kota palembang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(1), 42–49.
- Aprilia, I. A., & Nurchotimah, A. S. I. (2022). Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *COMMUNICATION*, 13(1), 70–85.
- Bria, B. B., Pratiwi, K. A., & Nina, M. C. (2024). Pola Komunikasi Guru Dalam Mendorong Minat Belajar Anak Usia Dini Paud Bunga Mawar Langkas Kecamatan Lamba Leda, Kabupaten Manggarai Timur. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 26(2), 27–35.
- Carolina, E. D., Thamrin, D., & Siahaan, M. (2024). Kinerja Petugas Kebersihan Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (Ppsu) Di Jakarta. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(3), 2699–2708.
- Delza Algiwity, O., Program Studi Ilmu Komunikasi, M., Majid AbdMajid, A., Staff Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, umiacid, Muttaqin, A., & Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, S. (2021). Strategi Komunikasi Publik Melalui

- Media Publisitas Universitas Muslim Indonesia Makassar Dalam Penyebaran Informasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Tahun 2021 Public Communication Strategy Through Publicity Media Indonesian Muslim University Makassar. 15–30.
- Finanda, A. S., & Fira, J. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78> Abstract
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu.
- Hariyanto, D. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi Penulis : Didik Hariyanto Diterbitkan oleh Jl . Mojopahit 666 B Sidoarjo ISBN : 978-623-6081-32-7 Copyright © 2021 . Authors All rights reserved. In *Pengantar Ilmu Komunikasi*.
- Herdianto, R. F., & Friski, A. (2022). Miskomunikasi Antara Dinas Komunikasi Dan Informatika Dengan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 12(No. 1), 83–98.
- Himam, M. K., Anam, S., & Nashrullah. (2026). Teknik Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif: Strategi Dan Implementasi. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 104–116. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu>
- Kamarni, N. (2022). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat *kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 2(3).
- Parianto, P., & Marisa, S. (2022). Komunikasi Verbal dan Non Berbal dalam Pembelajaran. *Journal Analytica Islamica*, 11(2), 402.
<https://doi.org/10.30829/jai.v11i2.14123>
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2, 45–79.
- Prasetyo, A. B., & Kamil, M. (2026). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Petugas PPSU di Kelurahan Sunter Jaya. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(4), 879–885.
<https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i4.539>
- Purba, E., Simamora, P. R., & Sitorus, H. V. S. N. (2022). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Social Opinion*, 7(24–37).
- Purnomo, C. A., & Indarti, T. (2023). Interaksi Simbolik Dalam Novel Ayah Dan Sirkus Pohon Karya Andrea Hirata (Kajian Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead). *Novel Ayah Dan Sirkus Pohon Karya Andrea Hirata*, 1, NO 1, 12.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 6.
- Rivaldi, A., Feriawan, U., & Nur, M. (2023). Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara. *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 1–89.
- Safitri, A. N., Budianto, K., & Azarkasyi, B. (2025). Analisis Pola Komunikasi terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Muara Sugihan Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(5), 1686–1692.

- Salim, N. R. (2022). *pola komunikasi pelayanan publik di kantor kelurahan cappa galung kota parepare*. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Parepare.
- Simatupang, A., Winaryo, S., & Radiafilsan, C. (2021). Implementasi Manajemen Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) DI. *Equity in Education Journal (EEJ)*, 3(1), 96–102. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/eej/article/view/2447/2221>
- Sinsu, C., Mandey, J., & Plangiten, N. (2021). Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. 2, 004.
- Sitirubbaniyah. (2024). Pola Komunikasi Orang Tua dalam Membentuk Karakter Anak. In *Jurnal Inovasi Global* (Vol. 2, Issue 12). <https://doi.org/10.58344/jig.v2i12.232>
- Suci, D. L. T. R. C., & Tunggal, A. P. P. W. (2023). Pola Komunikasi Pelayanan Publik pada Aplikasi “JENDELAKU” di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Audiens*, 4(2), 203–210. <https://doi.org/10.18196/jas.v4i2.17>
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Suriati, S. S., & Rusnali, A. N. A. (2022). Pengantar Ilmu Komunikasi. Akademia Pustaka. <https://id.scribd.com/document/635315746/Untitled>
- Sutarta, F. R., Widiatsih, A., & Zusfindhana, nna H. (2023). *Kompetensi Komunikasi Interpersonal*. 167–186.
- Uswatun, M., & Widagdo, D. (2024). Analisis Implementasi Pengawasan Ketertiban Ground Support Equipment (GSE) oleh Unit Apron Movement Control (AMC) di Sisi Udara Bandar Udara Mopah Merauke. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 3(2), 153–161. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v3i2.202>
- Valentina, A., Rahman, A., & Tasya, M. (2022). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum di Kelurahan Lebak Bulus. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 4(1), 15–34.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multi Disiplin Dehasen*, 1(4), 489–494.
- Wijayanti, E. A. (2024). Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Dana Desa Bonangrejo (Kecamatan Bonang) (Vol. 15, Issue 1). UNIVERSITAS SEMARANG.