

KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Program Bupati Ngantor di Desa)

Ma'rup Ali Qomaini

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya

Marup.18055@mhs.unesa.ac.id

Awang Dharmawan

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya

awangdharmawan@unesa.ac.id

Abstrak

Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang sebagian besar daerahnya Kawasan pedesaan memiliki tantangan besar dalam peningkatan pelayanan, diantaranya karena keterbatasan akses dan pembatasan sosial akibat pandemi. Kenyataan ini menjadi alasan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menciptakan program Bunga Desa. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Bunga Desa. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, peneliti berharap dapat mengumpulkan data empiris dan faktual terhadap komunikasi organisasi yang diaplikasikan pemkab Banyuwangi. Teori pendekatan sistem Farace digunakan untuk melihat adanya komponen, proses, dan sifat sistem pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam program Bunga Desa yang mempengaruhi peningkatan pelayanan publik di desa.

Kata Kunci: Banyuwangi, Sistem, Pelayanan Publik, Bunga Desa

Abstract

The effectiveness of a government system is largely determined by the good and bad implementation of public services. The Banyuwangi Regency Government, which has mostly rural areas, has major challenges in improving services, including limited access and social restrictions due to the pandemic. This fact is the reason the Banyuwangi Regency Government created the Village Flower program. This research aims to find out how the organizational communication of the Banyuwangi Regency Government improves public services through Bunga Desa Program. Using a qualitative method with a case study approach, researchers hope to collect empirical and factual data on organizational communication applied by the Banyuwangi district government. The systems approach theory by Richard Farace is used to see the components, processes, and properties of the system in the Banyuwangi District Government in the Bunga Desa program that affect the improvement of public services in the village.

Keyword: Banyuwangi, System, Public Service, Bunga Desa

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan

kualitas layanan publik menjadi isu yang sangat penting di era pandemi saat ini. Tingginya tuntutan masyarakat yang semakin modern akibat perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat terhadap kualitas layanan juga semakin besar, ditambah dengan berbagai macam pembatasan sosial dan banyaknya kenaikan kasus Covid-19 menimbulkan berbagai (Astuti, et al., 2021)

Mahsyar (2011) mengungkapkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di

tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang publik baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang infrastruktur misalnya, tidak seluruh daerah di Indonesia memiliki pelayanan publik yang merata. Pada tahun 2020 BPS mencatat, sebanyak 44,4 % penduduk di Indonesia masih tinggal di wilayah pedesaan.

Hal yang sama pun juga dialami pemeritah Kabupaten Banyuwangi, Berdasarkan temuan (Sukma, 2017), hingga saat ini terdapat beberapa permasalahan yang harus dihadapi masyarakat khususnya di Banyuwangi untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kabupaten Banyuwangi merupakan Kabupaten terluas di Jawa Timur sekaligus menjadi yang terluas di Pulau Jawa. Luasnya wilayah Kabupaten Banyuwangi menyebabkan banyak desa yang memiliki kesulitan akses pelayanan karena mayoritas berada di pusat kota. Dari data hasil survey pelaku usaha di Banyuwangi, hanya 40,3 persen produk UMKM di Banyuwangi yang sudah dipasarkan secara online. Selain itu, pada RPJMD Kabupaten Banyuwangi Tahun 2021-2026, ditemukan bahwa, pada tahun 2020 persentase balita gizi buruk mengalami peningkatan signifikan hingga mencapai poin 1,2, angka ini tentu berpengaruh juga pada tingginya angka kematian bayi, sehingga perlu ditangani dengan cepat.

Namun demikian, banyak pemerintahan mulai menyadari bahwa pelayanan publik secara konvensional tidak cukup karena tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif terus meningkat seiring perkembangan teknologi (Astuti, et al., 2021). Menilik dari perubahan dan semakin masifnya perkembangan pelayanan publik di Banyuwangi ditandai dengan diluncurkannya Smart Kampung pada tahun 2016, infrastruktur pelayanan publik digital terintegrasi dengan layanan desa berbasis online yang saat ini telah diterapkan oleh 189 desa (Pemkab Banyuwangi, 2021).

Namun, Smart Kampung yang digadang sebagai pengentas masalah pelayanan publik digital nyatanya tidak sejalan dengan keadaan di desa. Hanya beberapa pelayanan yang bisa diselesaikan di pemerintah desa dengan Smart Kampung, sementara pengurusan dokumen lain hanya bisa dilayani di sentra pelayanan publik di wilayah perkotaan.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi, Djuang Pribadi,

mengatakan bahwa perangkat desa masih belum sepenuhnya memahami digitalisasi pelayanan, dan masih adanya stigma bahwa pelayanan publik memerlukan dana masih menghantui pemikiran masyarakat untuk mengurus dokumen. Di sisi lain, kenyataan ini menyebabkan banyak masyarakat yang tidak memperbarui dokumen kependudukannya dan berujung terhadap kesulitan akses terhadap program yang dijalankan pemerintah, seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT), Warung Naik Kelas, bantuan alat pada petani, dan lain sebagainya.

Permasalahan digital ini merupakan kenyataan yang harus diperbaiki oleh Lembaga pemerintah, padahal kita tahu pada zaman 4.0 kinerja aparatur sipil merupakan hal yang amat penting terhadap keberhasilan berbagai kebijakan dan program publik (Sanjaya, 2015). Karena sejatinya, *public trust* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan produk pemerintahan atau tidak (Alzahrami, 2017). Terbukti bahwa program kerja digital belum tentu sesuai dengan kondisi sosial masyarakat yang ada. Oleh karenanya, pelayanan yang belum dapat diselesaikan oleh Smart Kampung ditutupi dengan diadakannya prigram bunga desa.

Program Bunga Desa alias “Bupati Ngantor di Desa” merupakan sebuah program pelayanan publik yang dicanangkan pasangan bupati Banyuwangi Ipuk Fiestiandani untuk rutin berkantor di desa-desa. Bupati Ipuk berkantor di desa selama sehari, dari pagi sampai petang untuk mengurai berbagai permasalahan yang dialami warga. Bupati ipuk berkantor untuk membahas sejumlah permasalahan dengan aparat desa.

Program Bupati Ngantor di Desa adalah cara yang dilakukan Bersama Wakil Bupati untuk menjemput bola berbagai kepentingan warga. Ipuk langsung berupaya menuntaskan urusan warga desa yang dikunjungi. Di setiap desa, urusan warga dibagi menjadi dua kategori berdasarkan solusi, yaitu jangka pendek dan jangka menengah-panjang. Dari segi sektor, urusan yang dituntaskan seperti Kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, sertifikat rakyat, jaminan sosial, pertanian, peternakan, perikanan, UMKM, Kepemudaan, rumah tinggal, dan sebagainya.

Proses pemilihan Desa diukur dari pemeringkatan dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Menurut Keterangan Bappeda, ada 4 indikator yang digunakan dalam proses pemilihan desa. 1) indikator kependudukan seperti presentase

KIA (Kartu Induk Anak); 2) indikator pendidikan diantaranya presentase sekolah DETAS (daerah terluar, tertinggal, terdepan) dengan tingkat akses sulit, presentase AKSARA (Akselerasi Sekolah Masyarakat) untuk warga dewasa yang belum menuntaskan pendidikan dibawah SLTA; 3) indikator Kesehatan diantaranya presentase NADIR (Tenaga Kesehatan Hadir), presentase stunting, dan Indeks Keluarga Sehat; 4) Indikator Desa seperti Indeks Desa membangun. Dari 4 indikator tersebut, desa dengan presentase paling rendah berpeluang besar menjadi destinasi Bunga Desa.

Pada kegiatan Bunga Desa di Kaliploso, pelayanan dibuka mulai pukul 7 Pagi hingga 5 sore. Diikuti dengan serangkaian kegiatan oleh Bupati dan jajaran ditemani kepala desa untuk melihat masalah yang ada di warga. Setelah itu pelayanan masih dilanjutkan hingga 3 hari, sehari sebelum bunga desa dan sehari setelah program berlangsung.

Dalam proses pelaksanaan Bunga Desa, Pemkab Banyuwangi mengalami berbagai dinamika komunikasi. Komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi merupakan hal yang sangat penting, karena tanpanya tidak mungkin komponen-komponen dalam organisasi tersebut akan dapat berhubungan.

Komunikasi antar komponen dalam organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan yang berada pada organisasi tersebut. Unit dasar dalam komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan. Posisi dalam jabatan menentukan komunikasi dalam jabatan-jabatan (Mahanani, 2020). Untuk melihat bagaimana komunikasi yang terjadi pada suatu organisasi, dapat dilihat menggunakan beberapa pendekatan, diantaranya pendekatan ilmiah, pendekatan kultural, pendekatan hubungan antar manusia, dan pendekatan sistem. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat komunikasi organisasi menggunakan pendekatan sistem.

Katz dan Kahn dalam bukunya *the social psychology of organizations* (Wayne & Faules, 1998) mengungkapkan bahwa organisasi harus dikonsepsikan sebagai sistem terbuka yang kompleks dan membutuhkan interaksi antar komponen dan interaksi dengan lingkungan agar mampu bertahan (Putri, 2020).

organisasi sebagai suatu sistem, dimana semua bagian berinteraksi dan setiap bagian mempengaruhi bagian lainnya. Kemunculan pendekatan ini diawali pada perumpamaan organisasi sebagai mesin yang dirasa kurang tepat

sehingga memunculkan perumpamaan organisasi sebagai sebuah sistem atau organisme. Organisasi lebih menyerupai organisme yang kompleks, yang terdiri dari sub-sub sistem yang harus saling berinteraksi, dan tidak bisa terlepas dari pengaruh lingkungannya. Dalam pendekatan ini, komunikasi menjadi penting karena membuat sistem tersebut vital dan tetap hidup (Putri, 2020). Katz dan Kahn dalam bukunya *the social psychology of organizations* (Wayne & Faules, 1998) mengungkapkan bahwa organisasi harus dikonsepsikan sebagai sistem terbuka yang kompleks dan membutuhkan interaksi antar komponen dan interaksi dengan lingkungan agar mampu bertahan (Putri, 2020).

Komponen sistem terbagi menjadi tiga bagian, yaitu hierarki, saling ketergantungan, dan keterbukaan (permeability) yang akan dijelaskan secara sederhana sebagai berikut: 1) Hierarki, atau sebuah sistem yang terdiri dari sub-sistem serta terikat pada super sistem yang lebih besar; 2) Saling ketergantungan, masing-masing komponen saling bergantung satu sama lain demi keefektifan fungsi yang dijalankan; 3) Keterbukaan atau Permeability, merupakan sistem yang terbuka pada lingkungannya dan komponen sistem yang juga terbuka satu sama lain (Miller, 2011).

Pendekatan sistem menekankan pola komunikasi di dalam organisasi dan pencapaian tujuan dengan menekankan peran umpan balik dalam mempertahankan fungsi sistem. Pendekatan sistem juga menekankan adanya saling ketergantungan diantara bagian-bagian dari sistem.

Lantas timbul pertanyaan apakah diperlukan kegiatan bunga desa ? atau bagaimana kegiatan bunga desa men-substitusi smart kampung? Sehingga dalam hal ini pendekatan komunikasi dari Pemkab Banyuwangi perlu dilihat lebih dalam pada proses persiapan, pelaksanaan, dan evaluasinya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Program Bunga Desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, karena pendekatan kualitatif. Penggunaan metode studi kasus karena merupakan sarana inti untuk penelitian empiris, yakni dengan menyajikan pandangan subyek yang diteliti (Sugiyono, 2016). Selain itu, dengan menggunakan metode ini, peneliti

ingin para pembaca memiliki kemungkinan untuk menemukan konsistensi yang bukan hanya soal konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi mengenai keterpercayaan (*trust-worthiness*). Atas dasar alasan ini, peneliti ingin menganalisis dan mendeskripsikan peran komunikasi organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program Bunga Desa dari berbagai sisi dan sudut pandang.

Dengan penelitian kualitatif ini, peneliti mengumpulkan data di lapangan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi.

Pedoman atau daftar pertanyaan yang telah disusun bukan menjadi syarat utama, karena nantinya proses wawancara akan menjadi berkembang dan mengalir tergantung pada narasumber (Moleong, 2007). Menggunakan wawancara mendalam, membuat adanya kedekatan antara peneliti dengan narasumber agar mampu menggali penjelasan yang jelas sesuai dengan pandangannya terhadap program Bunga Desa.

Peneliti menggunakan pengambilan *data purposive sampling*. Yaitu penentuan sumber data dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan tertentu (Moleong, 2007). Sumber primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang dalam penelitian ini adalah Bupati Banyuwangi dan SKPD selaku pengambil kebijakan, kepala desa selaku mitra kebijakan dan warga desa sebagai objek kebijakan. Sumber primer peneliti gunakan sebagai pijakan dalam mengumpulkan informasi dan penjelasan tentang bagaimana pola komunikasi organisasi Pemkab Banyuwangi dan proses pelaksanaan Bunga Desa.

Sedangkan sumber sekunder berasal dari sumber yang tidak langsung memberikan informasi misal lewat orang lain atau dokumen. Namun dalam penelitian ini sumber sekunder adalah data atau dokumentasi oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mengungkap tiga poin hasil penelitian berdasarkan wawancara dan observasi lapangan, yakni 1) Gambaran Bunga Desa, 2) Komponen Sistem Bunga Desa, 3) Pola Komunikasi Bunga Desa. Secara ringkas Gambaran Bunga Desa menjelaskan tentang bagaimana program Bunga Desa dilaksanakan mulai dari tahapan persiapan dan sistem pelaksanaan program Bunga Desa. Komponen sistem Pemkab Banyuwangi akan menjelaskan siapa penggerak dari program Bunga

Desa dan bagaimana komunikasi yang dilakukan, dimana penggerak dari program bunga desa adalah Bupati dan jajaran OPD seperti Dinas terkait dan Pemerintah Desa. Komunikasi organisasi Bunga Desa adalah tahapan yang dilakukan Pemkab Banyuwangi dalam mencapai tujuan.

Geliat Bunga Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Berdasarkan dokumen RPJMD 2021-2026, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi merupakan Instansi Publik/Instansi Pemerintah Daerah Tingkat II yang berpusat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 100, Taman Baru, Kec. Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68416, Indonesia. Pemkab Banyuwangi merupakan induk pemerintahan 25 kecamatan, 28 kelurahan, dan 189 desa. Kepala pemerintahan Kabupaten Banyuwangi dipimpin oleh Bupati Ipuk Fiestiandani dan Wakil Bupati Sugirah.

Peneliti melihat dari segi wilayah administratif, Banyuwangi memiliki cakupan yang sangat luas, 25 kecamatan, 28 kelurahan, dan 189 desa dengan sebagian besar daerah merupakan Kawasan pedesaan. Berdasarkan hasil temuan peneliti pada RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) bahwa Banyuwangi melakukan pendekatan *Top-down dan Bottom-up*, yakni perencanaan program digagas langsung oleh Pemerintah Kabupaten tanpa melibatkan peran yang ada dibawah dan melalui musyawarah dari tingkat desa, kecamatan dan kabupaten/kota. Praktisnya tahapan perencanaan program dilaksanakan melalui Musrenbang (musyawarah Rencana Pembangunan) mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, dan kabupaten.

Selain itu salah satu pendekatan yang dilaksanakan adalah pendekatan politis. Berdasarkan laporan janji politik pasangan Ipuk-Sugirah ditemukan bahwa Program Bunga Desa merupakan kebijakan prioritas Bupati yang dilaksanakan. Maka tidak heran. Setelah dilantik pada satu hari kerja Bupati langsung ngantor di Desa Bayu, Kecamatan Songgon, Kabupaten Banyuwangi (Humas Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, 2021).

Fakta ini diperkuat dengan adanya visi misi yang menjadi pedoman pelaksanaan program daerah yang salah satunya adalah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (RPJMD Banyuwangi 2021-2026).

“visi kita pakai sebagai pedoman dalam pelaksanaan program, karena harus sesuai juga

dengan program prioritas nasional, termasuk juga peningkatan pelayanan publik. Kami sadar dengan setiap keterbatasan baik secara digital, geografi ataupun pandemi yang mengakibatkan stagnasi pelayanan, maka dari itu pelayanan publik mejadi salah satu visi prioritas dalam RPJMD periode ini,” (Lusi Herawati, Kepala Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Pemerintahan Bappeda Banyuwangi)

Sebelum diadakannya bunga desa, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah melakukan inovasi pelayanan publik dengan diluncurkannya Smart Kampung yang mengintegrasikan pelayanan publik berbasis online di seluruh Kawasan desa. Perspektif kebijakan yang hanya dimaknai oleh Pemkab Banyuwangi menyebabkan definisi atas kebijakan terkait pemberdayaan justru dimaknai, dirumuskan maupun diimplementasikan dengan cara-cara yang bersifat *top-down*, tanpa mempertimbangkan kondisi sosial yang ada. Pada kenyataannya, kondisi sosial masyarakat banyuwangi yang belum siap dan tidak memiliki pengetahuan yang baik mengenai teknologi digital justru mengakibatkan stagnasi pelayanan (Pamungkas, 2020). Aspek keberadaan Smart Kampung yang tidak dimanfaatkan sebaik-baiknya, justru pada akhirnya definisi atas kebijakan sebagai pemberdayaan masyarakat cenderung diabaikan dan hanya memberi manfaat kepada salah satu pihak saja. Ini sesuai dengan tanggapan Kepala Dinas Dukcapil di atas bahwa infrastruktur pelayanan publik digital tidak melihat pengetahuan dan kondisi sosial masyarakat tentang teknologi digital. Peneliti berkesempatan mewawancari salah satu warga Desa Aliyan ketika pelaksanaan Bunga Desa mengenai mengapa baru mengurus dokumen ketika Bunga Desa dilaksanakan. Menurut Ahmad Yasir (48),

“saya sehari-hari petani mas, nggak ada waktu buat mengurus di desa, biasanya juga harus ke Rogojampi (Sentra Pelayanan Publik) buat urus, anak saya nggak begitu paham. Maklum mas Cuma orang desa”

Fakta ini yang kemudian anggap peneliti bahwa Pemkab Banyuwangi perlu mengaktifkan kembali modal sosial ke dalam kelompok masyarakat desa melalui Program Bunga Desa. dengan Bunga Desa, maka pemerintah dapat memahami persoalan langsung di masyarakat, dengan kebijakan yang partisipatoris dan jaringan sosial yang saling terintegrasi.

Pada Program Bunga Desa, logika yang terbangun adalah untuk menghasilkan dampak luas

bagi masyarakat desa dengan mendekatkan pelayanan publik. Selain itu Bunga Desa ditujukan untuk mengentaskan persoalan yang menjadi masalah utama di desa. Peneliti memandang kebijakan Bunga Desa dirumuskan dengan cara pandang yang tidak hierarkis, artinya masyarakat diberikan akses dan peluang untuk memberdayakan kehidupannya sendiri. Kebijakan Bunga Desa yang dibuat oleh Pemda Banyuwangi ini mengklaim bahwa program ini bersifat kolaboratif. Maksudnya walaupun program datang dari aktor pusat seperti Bupati, pada pelaksanaannya bergantung terhadap partisipasi dan kolaborasi banyak komponen.

Seperti pada pelaksanaan Bunga Desa di Desa Aliyan, Kecamatan Rogojampi. Desa Aliyan dipilih menjadi destinasi pilihan karena tingginya angka stunting dan angka siswa putus sekolah yang naik signifikan. Peneliti yang berkesempatan mengikuti kegiatan Bupati di Desa Aliyan mendapatkan gambaran bagaimana Bupati meminta kelompok masyarakat desa seperti kelompok posyandu dan Dinas Kesehatan untuk bersinergi dan membangun jaringan sosial secara kolektif untuk pengentasan masalah Stunting. Pada kegiatan tersebut bupati juga mengunjungi beberapa sekolah untuk melihat kegiatan belajar mengajar yang dilangsungkan disana.

Berdasarkan observasi peneliti, Pada program bunga desa setiap komponen pada hirarki memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing. Berdasarkan keterangan Bupati Banyuwangi ketika berkunjung di Desa Aliyan Kecamatan Rogojampi mengatakan: *“Jadi dalam pelaksanaan bunga desa, saya tugaskan kepada OPD untuk menjalankan tugas fungsional sesuai dengan dinasny masing-masing, misal untuk kepala dinas pendidikan. Pak suratno saya ajak untuk ikut monitoring dan evaluasi kondisi sekolah, baik kurikulum pelajaran, fasilitas, kinerja guru dan utamanya tracing anak yang putus sekolah. Hal yang sama juga kepada dinas kesehatan untuk berfokus pada permasalahan stunting, karena di desa aliyan masalah terbesar ada di dua itu.”*

Sementara itu Pemerintah Desa memiliki betanggungjawab sebagai penyedia tempat layanan dan berkoordinasi dengan dinas terkait sebelum pelaksanaan bunga desa untuk menentukan pokok masalah yang harus diselesaikan secepatnya. Keterangan ini sesuai dengan pernyataan Kepala Desa Aliyan Kecamatan Rogojampi yang mengatakan:

"kami sebagai perangkat desa berkoordinasi dengan dinas dan protokoler menentukan tempat mana saja yang perlu bupati kunjungi, kami mengundang ibu-ibu posyandu dan pegawai puskesmas untuk berkolaborasi dengan dinkes menangani stunting. selain itu kami menyediakan tempat bagi pelayanan yang ada di desa. Ini menjadi kesempatan bagi kami untuk mengajak warga desa untuk mau mengurus dokumennya, karena kadang sosialisasi di desa saja tidak cukup. Ketika ada bupati datang mereka jadi antusias."

Setelah melakukan kunjungan, Bupati kembali ke kantor desa untuk memantau pelayanan publik sekaligus menanyakan langsung kepada masyarakat dokumen apa yang sedang diurus. Kemudian Bupati meminjam kantor kepala desa untuk menyelesaikan tugas administrasi Bupati sebagaimana biasanya.

Secara keseluruhan dalam pelaksanaan kebijakan, secara teknis Bunga Desa berjalan dengan menggandeng pemerintah desa sebagai mitra kebijakan. Fasilitas tempat pelayanan disediakan di kantor desa. Pelayanan yang ada di desa antara lain pelayanan kependudukan, pelayanan pengurusan pajak, pelayanan pengurusan usaha, pelayanan cek esehatan, pelayanan BPJS dan pelayanan lain yang sifatnya khusus seperti pelayanan pengecekan Kesehatan hewan ternak yang ada di Desa Kaliploso, dilaksanakan di tempat yang berbeda. Sementara Bupati melakukan berbagai kunjungan bersama OPD untuk meninjau permasalahan khusus yang ada di desa untuk ditemukan solusi jangka pendek dan jangka panjangnya.

Komponen Sistem Bunga Desa

Sebagai sebuah sistem yang mengandung berbagai macam komponen aktif yang berinteraksi secara terbuka, didapati bahwa komponen satu sama lain saling melengkapi dan hanya dengan berinteraksi secara utuh maka kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang baik akan tercapai (Miller, 2011). Program Bunga Desa digawangi oleh Bupati Banyuwangi sebagai tokoh sentral yang bertanggungjawab melakukan pengendalian dan perumus kebijakan yang dibantu oleh Organisasi Perangkat Daerah dalam merumuskan kebijakan dan melaksanakan fungsi pemerintahan. OPD terdiri dari Dinas-dinas dan Forkopimda dari tingkat terbawah mulai dari desa hingga kabupaten. Dari segi tingkatan hirarki, berdasarkan keterangan Lusi Herawati, Bupati berada pada tingkatan tertinggi atau juga disebut

sebagai perencana strategis. Tugasnya adalah bertanggung jawab atas segala urusan atas pengelolaan komponen pada program bunga desa. Sementara, pemerintah desa adalah sebagai *liasion* yang menghubungkan seluruh komponen di semua tingkatan hirarki.

Dalam program bunga desa, Bupati menjalankan fungsinya dibantu oleh Protokoler, Bappeda, Dinas-Dinas, Pemerintah Desa, dan partisipasi masyarakat. Secara garis besar, komponen tersebut berfungsi sebagai eksekutor dan mitra kebijakan yang membantu Bupati dalam memastikan tercapainya tujuan peningkatan pelayanan publik di desa.

Begitu pentingnya peran Bupati pada program bunga desa menjadi sebuah fungsi yang mendukung segala kegiatan operasional pelaksanaan Bunga Desa. Berdasarkan observasi peneliti, secara keseluruhan Bupati melakukan komunikasi yang sifatnya koordinatif, informatif dan konsultatif baik dengan pendekatan komunikasi formal dan informal. Seperti pada pelaksanaan Bunga Desa di Desa Kaliploso, komunikasi formal dilaksanakan ketika Bupati memberikan arahan pada Bappeda dan Protokoler untuk berkomunikasi dengan Pemerintah Desa dalam memastikan pengentasan masalah, sementara pada pelaksanaan Bunga Desa Bupati melakukan komunikasi informal dengan kepala desa atau warga melalui pendekatan diluar jalur komunikasi formal seperti melakukan interaksi, kedekatan, serta memanfaatkan waktu kunjungan dengan menanyakan masalah langsung dengan warga.

Namun, Dilihat dari perspektif yang lebih besar, pelayanan publik memang membutuhkan seluruh tenaga dan partisipasi dari setiap stakeholder (Sukma, 2017). Bunga Desa melibatkan interaksi antar komponen yang sangat kompleks karena memasukkan setiap agenda/program dari dinas dan Bupati Ipuk sendiri, hingga program prioritas nasional seperti dana desa. Ipuk mengatakan percepatan informasi antar komponen ke desa sangat penting sebagai instrumen peningkatan pelayanan publik. Pada kegiatan Bunga Desa di Aliyan ditemukan bahwa salah satu efek dari stunting adalah meningkatnya presentase anak putus sekolah. Keadaan ini merupakan masalah yang dapat diselesaikan secara langsung dengan pemberian bantuan besiswa pada anak, seperti keterangan Bupati ketika melaksanakan kunjungan di PKBM At-Taubah Rogojampi sebagai berikut

“seusai membahas masalah desa, saya melihat di desa Aliyan banyak anak putus sekolah. Saya minta pak Ratno (Kepala Dinas Pendidikan) untuk perkuat kolaborasi dengan pusat kegiatan belajar (PSB) untuk segera memperbaiki rata-rata lama sekolah warga, karena lumayan banyak anak yang putus sekolah,”

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pencarian data warga putus sekolah, Dinas Pendidikan perlu berkolaborasi dengan Dispendukcapil berkaitan dengan pengumpulan KIA dan KK, selain itu juga berkoordinasi dengan sekolah terkait untuk proses pengembalian ke sekolah.

Keterangan ini diperkuat oleh jawaban dari Djuang Pribadi, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ketika mendapatkan warga Desa Aliyan yang ingin mengurus dokumen pajak, namun tidak memiliki KTP.

“Misal teman kita dari Dinas Penanaman Modal tentu membutuhkan data dari kami untuk keperluan perizinan, pengurusan PBB membutuhkan dokumen kependudukan yang kami kerjakan sekarang dan langsung jadi”

Soebijono (Tony, 2018) menjelaskan bahwa interpendensi antar komponen mempertemukan kekurangan dari masing-masing untuk ditemukan solusinya melalui interaksi satu sama lain. Beberapa contoh di atas membuktikan bahwa adanya ketergantungan antar komponen pada pelaksanaan Program Bunga Desa dalam mengintegrasikan fungsi untuk membantu permasalahan warga Desa Aliyan.

Pola Komunikasi Pemkab Banyuwangi pada Program Bunga Desa

Tahap Perencanaan

Seperti yang telah dijelaskan diatas, upaya pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik adalah melalui kegiatan bunga desa berupa akses pelayanan yang didekatkan kepada masyarakat desa serta pengentasan masalah khusus yang ada di desa berkolaborasi dengan pemerintah desa sebagai mitra kebijakan. baik secara konsep maupun implementasi, program Bunga Desa bersifat spasial. Artinya program tersebut menggunakan pendekatan regional berdasarkan masalah khusus yang ada di desa.

Dalam melaksanakan segenap fungsi serta perannya dalam tubuh insitusi, diperlukan upaya perencanaan yang menjadi acuan pelaksanaan kebijakan (Putri, 2020). Salah satu pola komunikasi yang banyak digunakan pemerintah adalah dengan metode Top-Down dan Bottom-up. Pendekatan top-down pada umumnya mengabaikan umpan balik (feedback) karena menggunakan logika berfikir dari “atas” kemudian melakukan pemetaan ke “bawah” tanpa harus mendengarkan aspirasi dari “bawah”, sementara Bottom-up memberi ruang bagi implementor untuk menyesuaikan strategi dengan kondisi riil (Sururi, 2016).

Perencanaan melibatkan proses *input* yakni penggalian informasi yang didapatkan dari lingkungan, dalam hal ini adalah pemerintah Desa. *input* pada program bunga desa disandarkan pada hasil pemeringkatan desa dan diskusi bersama Pemerintahan desa seminggu sebelum pelaksanaan kegiatan. Bappeda dan protokoler melaksanakan diskusi guna mendapatkan informasi mengenai masalah khusus yang ada di desa dan merencanakan upayapenyelesaian pada masalah tersebut, baik yang dapat diselesaikan secara langsung ataupun jangka Panjang dan dimasukkan kepada program prioritas daerah. Fakta ini peneliti dapatkan dari pernyataan Lusi Herawati yang mengatakan bahwa diskusi internal bersama pemerintahan desa dilaksanakan dalam rangka koordinasi penyelesaian masalah yang ada di desa. Ia juga menjelaskan menjelaskan jika garis koordinasi antar komponen dilakukan melalui 2 jenis, yakni *Top-down dan Bottom-up*.

“Kami semua bertemu di tengah. ketika desa sudah dipilih, bupati bisa langsung menghubungi kepala desa untuk segera bersinergi dengan dinas dan protokol. Kami di Bappeda memberikan list masalah yang cocok untuk ditangani secara langsung dan membagikannya kepada seluruh komponen. Permasalahan ini pun kami dapatkan langsung dari perangkat desa dan data pemerintah,”

Pada penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa Pemkab Banyuwangi walaupun tetap menggunakan koordinasi terpusat dengan menggunakan pola *Top-down* dan menyalurkan informasi kepada saluran komponen di bawah, namun tetap memperhatikan partisipasi manajemen yang ada di desa, sehingga alih-alih memaksakan program, Bunga Desa menjadi momentum untuk menyelesaikan masalah di desa dengan bantuan Pemerintah Kabupaten.

Pelaksanaan

Dalam sebuah sistem, Pemkab Banyuwangi harus memastikan *input* yang telah didapatkan dapat ditransformasikan dengan baik dalam bentuk program Bunga Desa. Pada pelaksanaan Bunga Desa tentu diperlukan sosialisasi kepada warga desa agar mengetahui adanya program Bunga Desa. Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Lusi, peneliti mendapati bahwa tugas sosialisasi kepada masyarakat dibebankan kepada pemerintah kecamatan dan pemerintah desa. Proses penyaluran informasi dilakukan dengan dua cara, yakni secara langsung dan melalui media sosial. Lusi menambahkan,

“setiap perangkat desa pasti memiliki grup whatsapp dari lingkungannya masing-masing, darisana informasi mengenai program bunga desa disalurkan. Selain itu beberapa desa juga mengerahkan mobil patroli dan RT/RW untuk menyosialisasikan program bunga desa kepada masyarakat,”

Jika melihat program Bunga Desa, mendekatkan pelayanan publik dengan bupati ikut berkantor di desa nampaknya membuahkan hasil signifikan, warga yang sebelumnya enggan mengurus dokumen jika tidak terpaksa atau sedang membutuhkan ikut datang untuk mengurus dokumen. Salah satu alasannya adalah keinginan untuk ketemu bupati secara langsung dan pelayanan yang dekat dengan rumah tinggal. Salah satu warga desa Jajag Bernama Amir (32) ketika diwawancari menjelaskan:

“Saya senang bupati mau datang ke desa-desa, jadi bisa langsung turun tangan lihat masalah. Saya pribadi dari desa Benculuk, tapi karena tahu bunga desa diadakan disini (desa kaliploso) menyempatkan, daripada jauh ke Banyuwangi atau rogojampi,”

Buckley melalui buku Miller (Miller, 2011) menjelaskan bahwa Pada pelaksanaan kebijakan, juga dibutuhkan sebuah kemampuan untuk beradaptasi dan berkembang dengan lingkungan. Jika sebuah organisasi menutup diri dari lingkungan maka akan membahayakan sistem organisasi itu sendiri. Ia menambahkan bahwa kesuksesan sebuah sistem bergantung pada pertukaran aktif dengan lingkungannya. Pada program bunga desa, sistem yang terbuka memungkinkan setiap komponen mampu berinteraksi dengan lingkungan. Jika dilihat

dari konteks pelayanan publik, program bunga desa menjajaki pendekatan jemput bola, sebagaimana keterangan Bupati Ipuk:

“ibaratnya ini kita mendekati masalah, jadi tidak meneropong jauh, tapi datang menemui warga langsung di desa,”

Langkah ini terbukti berhasil dan diapresiasi oleh banyak warga desa yang dikunjungi program bunga desa. Peneliti menyempatkan bertanya kepada salah satu warga bernama Mardiyanto (47) di desa Kaliploso, ia mengatakan:

“Dua hari sebelumnya saya diberi kabar Bu Ipuk bakal ngantor di desa, jadi sekalian saya mengurus surat,”

Dari wawancara tersebut peneliti mendapati bahwa figur bupati yang mendekati masyarakat mampu mengerahkan keinginan masyarakat untuk mau mengurus dokumen mereka. Ini adalah salah satu contoh bahwa Pemkab Banyuwangi dengan Program Bunga Desa berinteraksi secara aktif dengan lingkungannya.

Evaluasi

Lusi Herawati menjelaskan, untuk mengetahui efektivitas kinerja Pemkab dalam meningkatkan pelayanan publik di desa, Bappeda akan memberikan laporan pelayanan yang akan disampaikan dalam bentuk laporan kinerja kepada setiap komponen. Laporan tersebut antara lain data pelayanan dan monev (monitoring dan evaluasi) masing-masing dinas, laporan pengentasan masalah jangka pendek, dan laporan pengentasan masalah jangka Panjang yang akan diselesaikan pada program prioritas tahun mendatang.

Assessment atau evaluasi terhadap kebijakan publik diperlukan untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan **Invalid source specified**. Pada pelaksanaannya, Bupati Ngantor di Desa dinilai berhasil mencapai target minimal pelayanan dengan melampaui target 4 indikator yang telah ditetapkan di atas. Kepala Desa Kaliploso menjelaskan,

“Pemdes merasa senang karena target pelayanan KIA (Kartu Induk Anak) kami tercapai hanya dengan 2 hari pelayanan Bunga Desa. Makanya saya tidak heran, jika banyak Kepala Desa

akan merasa senang dengan program ini karena akan sangat membantu target pencapaian pelayanan yang ditetapkan oleh Pemkab tanpa bersusah payah menjajaki masyarakat desa,”

Dari wawancara tersebut peneliti melihat bahwa muncul umpan balik (*feedback*) terhadap pelaksanaan Bunga Desa. *Feedback* adalah unsur penting luaran (*throughput*) terhadap fungsi sebuah organisasi. *Feedback* adalah informasi yang membantu memfasilitasi fungsi interpendensi antar komponen pada sistem. Miller (Miller, 2011) menjelaskan jika *feedback* terdapat 2 macam, yakni *corrective/negative/deviation-reducing feedback* dan *positive/growth/deviation-amplifying feedback*.

Corrective feedback membantu mempertahankan fungsi sistem yang stabil,

Pada program Bunga Desa, *Corrective feedback* dapat ditemui ketika Bupati berkantor di desa Aliyan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Dispendukcapil, Djuang Pribadi, pelayanan dokumen dilayani secara manual menggunakan nomor antrian yang tidak konsisten.

“Pada awalnya kami membagi pelayanan berdasarkan dokumen yang diurus, namun kenyataan di lapangan kami bagi per pengurusan dokumen seperti ktp sendiri, kta sendiri, dan akta kelahiran/kematian sendiri, hal ini mengakibatkan nomor antrian tidak terpakai. Padahal dalam 4 hari kerja kami menerima ribuan pengurusan dokumen. Masalah ini saya sampaikan kepada bupati, dan beliau menyarankan keperluan dokumen diurus secara online melalui whatsapp, sehingga warga datang tinggal ambil. Alhamdulillah, antrian bisa lebih di-handle karena warga tak perlu menunggu lama untuk mengurus dokumen,”

Berdasarkan observasi peneliti, *feedback* tersebut sudah diimplementasikan ketika Bunga Desa di Desa Aliyan, dan Desa Kaliposo. Implementasi antrian online berdampak pada berkurangnya antrian langsung di tenda pelayanan yang biasanya ribuan warga yang datang langsung di tenda pelayanan, hanya terlihat beberapa ratus saja yang tampak mengantre.

Sedangkan *positive feedback* digunakan untuk merubah fungsi sistem agar lebih baik lagi, contohnya adalah supervisor melihat banyak konsumen merasa terganggu dengan konsumen lain yang merokok ketika makan, ia mungkin akan

mengubah restaurant tersebut menjadi non-smoking area.

Berdasarkan hasil observasi peneliti belum ada peristiwa pada program bunga desa yang mengakibatkan perubahan pada sistem pelaksanaannya. Penulis melihat pemerintah kabupaten banyuwangi yang memiliki batasan permeabilitas pada penyebaran informasi pemeringkatan desa mengurangi potensi kegaduhan yang terjadi pada sistem, sehingga setiap komponen tetap mempertahankan fungsinya dengan baik.

Pembahasan

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi berupaya menerapkan kebijakan dengan menggunakan pendekatan berbasis teknologi dengan diluncurkannya *smart kampung* sebagai sebuah inovasi kebijakan pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan publik dengan teknologi digital. Namun, penerapan kebijakan yang dilakukan oleh Kabupaten Banyuwangi cenderung bersifat satu arah, artinya Pemkab sebagai entitas tunggal dalam menafsirkan persoalan yang terjadi di masyarakat. (Pamungkas, 2020). Adanya permasalahan digital dan ketidaksiapan masyarakat dalam menerima informasi tersebut adalah sebuah permasalahan yang membutuhkan pendekatan lain terhadap masyarakat desa sehingga peningkatan pelayanan publik dapat berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan, peneliti melihat bagaimana Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam program Bunga Desa menerapkan bahwa pelayanan publik merupakan aspek utama dalam kegiatan Bunga Desa. Ella Wargadinata (Wargadinata, 2021) menjelaskan Pemerintah harus melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pada sebuah kebijakan. Tahapan tersebut dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada di desa. Pola komunikasi organisasi antar komponen pada Pendekatan Bunga Desa dengan mendekatkan pelayanan publik terlihat memuaskan masyarakat desa dengan tercapainya indikator pelaksanaan.

Dalam mencapai tujuan peningkatan pelayanan publik, Pemkab Banyuwangi melakukan segenap fungsi dan perannya dengan melancarkan strategi komunikasi dalam sebuah organisasi baik dalam bidang perencanaan, pelaksanaan, hingga

evaluasi. Pendekatan kedaerahan yang dilakukan pada program membuat pencapaian program lebih terfokus karena sifatnya yang tidak luas (spasial) atau hanya pada desa tersebut. Berakar pada RPJMD 2021-2026, Pemkab Banyuwangi menggunakan metode *Top-Down* dan *Bottom-up* dalam pembuatan kebijakan. Mahanani (2020) mengatakan komunikasi dua arah yang bersifat kolaboratif dan tidak memandang insitusi sebagai entitas tunggal adalah pendekatan yang humanis dan mampu melibatkan partisipasi masyarakat yang ada di bawah. Pada program Bunga Desa, perumusan masalah diserahkan kepada Pemerintah Desa bersama Bappeda (*Bottom-Up*) sementara eksekusi program diisi langsung oleh Bupati dan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten. Saluran informasi Pemkab Banyuwangi yang tidak memandang komponen hierarki, memudahkan interaksi antar komponen lebih leluasa dalam pelaksanaan Bunga Desa. Bupati yang walau menjadi tokoh sentral, seluruh komponen saling bergantung dalam pelaksanaan program dan melibatkan modal sosial yang ada di desa.

Perencanaan yang dilakukan dalam Bunga Desa, dimotori langsung oleh Bupati sebagai komponen utama pada program memberikan pengarahan kepada sub sistem/komponen yang ada di bawahnya. Mengacu pada pendekatan sistem yang menganggap bahwa komponen juga memiliki peranan dan tidak dianggap sebagai sebuah objek namun entitas tersendiri yang kompleks dalam sebuah organisasi (Miller, 2011), Pemkab Banyuwangi telah melakukan itu ditandai dengan sifat saling ketergantungan dan keterbukaan informasi yang tidak memandang garis hirarki. Dalam sebuah organisasi, setiap komponen akan berinteraksi dengan komponen lain pada bagiannya atau pada bagian lainnya dan atau sampai pada tingkatan yang berbeda (Mahanani, 2020). Dalam tahap pelaksanaan, Bupati dan OPD telah melaksanakan komunikasi yang interaktif, dan koordinatif di mana dalam hal ini komunikasi yang dilakukan adalah dengan komponen internal pada organisasi dan eksternal dengan masyarakat dan komunitas desa.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, komunikasi yang dilakukan oleh Pemkab Banyuwangi memiliki peranan penting dalam memadukan setiap komponen dalam program. Berkaitan dengan strategi komunikasi yang dilakukan, komunikasi

digunakan untuk menyebarluaskan tujuan program Bunga Desa yakni mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa sehingga mampu mendongkrak tingkat pelayanan publik yang ada di desa.

Dilihat dari tahapan komunikasi organisasi, Pemkab Banyuwangi telah melakukan tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahapan tersebut yang kemudian menjadi sebuah sistem melalui proses *input-throughput-output* yang kemudian menjadi jawaban atas bagaimana strategi komunikasi organisasi yang Pemkab Banyuwangi lakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di desa melalui program Bunga Desa. Pamungkas (Pamungkas, 2020) mengatakan Sebagai institusi yang terus beradaptasi, maka diperlukan adanya evaluasi pada kinerja dan umpan bail (*feedback*) agar dapat memaksimalkan program. Pada tahapan Evaluasi, Pemkab Banyuwangi telah berusaha beradaptasi dengan beberapa *decision on the spot* atau merubah sistem antrean pelayanan sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan secara efektif.

KESIMPULAN

Program Bunga Desa merupakan kebijakan Bupati Banyuwangi sebagai pemenuhan janji politiknya sekaligus mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa. Dalam pelaksanaannya, program Bunga Desa menggunakan komunikasi organisasi untuk memudahkan pengorganisasian informasi di dalamnya. Farace dalam Miller (2011) menjelaskan Sistem pada suatu instansi diperlukan untuk mengurangi ketidakjelasan informasi yang keluar-masuk, karena sistem fundamental supaya pekerjaan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pada pelaksanaan bunga desa, sistem pemilihan desa yang hanya diketahui oleh beberapa komponen dinilai mengurangi kegaduhan kepada struktur yang ada di bawah. Sedangkan pendekatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan pelayanan publik pada program Bunga Desa adalah dengan pendekatan kedaerahan yang hanya berfokus pada masalah yang ada di desa. Pemkab Banyuwangi melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi nampak berhasil meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa. Melihat antusiasme masyarakat terhadap pelayanan di desa yang telah peneliti kunjungi menandakan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan Pemkab Banyuwangi sudah cukup berhasil. Peneliti memberikan apresiasi atas inovasi komunikasi banyuwangi yang adaftif dengan

menhilangkan halangan struktural dalam penyaluran informasi internal. Interaksi antara bupati, dinas, dan pemerintahan desa juga berlangsung mengalir sehingga masalah yang ada di desa dapat dengan mudah diselesaikan.

SARAN

Saran diharapkan mampu menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, dan peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis, yakni:

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi

Dengan penelitian ini diharapkan Pemkab Banyuwangi dapat mengaplikasikan pendekatan sistem dalam melaksanakan Program Bunga Desa. Di sisi lain penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi kinerja Pemerintah Kabupaten Banyuwangi di masa yang akan datang.

2. Bagi Penelitian sejenis

Penelitian yang dilakukan masih memiliki banyak kekurangan, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperbaiki kekurangan penelitian dengan fenomena atau permasalahan berbeda di masa yang akan datang. Supaya penelitian selanjutnya dapat memberikan perspektif baru bagi Pemerintah/instansi dalam menjalankan komunikasi organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alzahrami, U. (2017). *An Introduction to Project End Theory In Project Management*.
- Astuti, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021, Desember). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2). Retrieved from <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/808/pdf>
- Campbell, S. (2020). Lack of Communication Between Management and Employees. *Journal of Social, Cultural, and Political Science*.
- Hajar, S. (2022). Pptimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*(1).
- Humas Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (2021). *Hari pertama kerja, Bupati Ipuk ngantor di desa*. Banyuwangi: Antara News.
- Jason Fried, H. D. (2010). *Rework*. Crown Business.
- Mahanani, F. P. (2020). Strategi Komunikasi Fungsi HSSE PT Pertamina Patra Niaga Dalam Menjaga Citra Perusahaan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(1).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Oritas/article/view/22/20>
- Miller, K. (2011). *Organizational Communication Approaches and Process*. Cengage Learning.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pamungkas, N. L. (2020). Penyerahan Agenda Politik Pemerintah Pengelolaan Kebijakan Smart Kampung Berbasis Society Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Transformatif*, 6(1).
- Pemkab Banyuwangi. (2021). *Smart Kampung Banyuwangi Kembali Diganjar Penghargaan Pemerintah Pusat*. Banyuwangi: Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
- Putri, M. F. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI FUNGSI HSSE PT PERTAMINA PATRA NIAGA DALAM MENJAGA CITRA PERUSAHAAN. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(1).
- Richard West, L. T. (2018). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application* (6th ed.). McGraw-Hill Education, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121. Copyright © 2018 by McGraw-Hill Education.
- Richard, F. (1977). *Communicating and Organizing*. Random House.
- Sanjaya, T. (2015). Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(4).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Danandjadja, James.

- Sukma, A. P. (2017). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung di Banyuwangi. Retrieved Maret 12, 2022, from <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/85782/Pigy%20Sukma%20Amanda%20130910201043.pdf?sequence=1>
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Administrasi Negara*, 4(3).
- Tony, S. (2018). ANALISIS GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA KOPERASI (PENDEKATAN SISTEM INFORMASI STUDI KASUS KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA di SURABAYA). *Jurnal Develop*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.25139/dev.v2i1.959>
- Wargadinata, E. L. (2021). Hubungan dan Peran Pemangku Kepentingan Porgram Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(1).
- Wayne, P., & Faules, D. (1998). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Weick, K. (1995). *Sensemaking Organizations*. SAGE Publications.

