

**PELUNCURAN MODEL KOMUNIKASI BIROKRASI BERBASIS
KEARIFAN LOKAL DI MASA PANDEMI**

Mulyaningsih

Universitas Garut, Indonesia

E-mail: mulyaningsih@uniga.ac.id

Diterima:

10 September
2021

Direvisi:

12 Oktober 2021

Disetujui:

15 Oktober 2021

Abstrak

Salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik yang menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan public dalam dimensi organisasi dan sistem kerja. Perubahan dan dinamika di masyarakat senantiasa terjadi seperti pada saat pandemi ini dimana memerlukan sebuah model komunikasi birokrasi yang dapat memecah seluruh hambatan dan kelambanan dalam pelayanan publik. Penelitian dideskriptifkan terhadap kearifan lokal sebagai kolaborasi budaya lokal yang diterima lingkungan internal dan eksternal serta temuannya direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak praktis dalam menyelesaikan permasalahan birokrasi dalam model komunikasi birokrasi berbasis kearifan lokal. Hasil penelitian menyajikan transformasi nilai karakteristik budaya organisasi melalui peluncuran model komunikasi birokrasi berbasis kearifan lokal, silih simbeuh yang telah di reubonding, gotong royong, saling setia dan bertahan-sama semangat juang tinggi, dengan sikap dan pola pikir dapat dijadikan modal sosial berupa pola berpikir dan berperilaku guna mengatasi berbagai persoalan berbangsa dan bernegara.

Kata kunci: *Pandemi, Model komunikasi, Birokrasi, Kearifan lokal*

Abstrak

One of the major impacts of the Covid-19 pandemic for the people of Indonesia is the field of public services that demand changes in the bureaucracy of public services in the dimensions of the organization and work system. Changes and dynamics in society always occur as in this pandemic where it requires a model of bureaucratic communication that can break down all obstacles and inaction in public services. Research is described as a collaboration of local culture received by the internal and external environment and its findings are recommended to decision makers to act practically in solving bureaucratic problems in a bureaucratic communication model based on local wisdom. The results of the study present the transformation of the value of organizational cultural characteristics through the launch of a bureaucratic communication model based on local wisdom, simbeuh silih that has been reubonding, gotong royong, mutual loyalty and enduring high fighting spirit, with attitudes and mindsets can be used as social capital in the form of thinking patterns and behaving to overcome various national and state problems.

Keywords: Pandemic, Communication model, Bureaucracy,
Local wisdom

Pendahuluan

Salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik yang menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi, yakni dimensi organisasi dan sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi new normal. Sementara perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni work form home (WFH) dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan (Rohman & Larasati, 2020).

Kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadi salah satu ukuran kinerja yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berbagai persepsi masyarakat akan muncul dengan sendirinya setelah masyarakat berinteraksi langsung dalam memenuhi berbagai kepentingan yang terkait dengan instansi pemerintah terlebih pada masa pandemi ini. Gambaran tentang kepuasan yang diterima masyarakat pada instansi pemerintah diantaranya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas yang pengelolaannya tepat dapat memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan (Pramularso, 2020). Ukuran kepuasan masyarakat salah satunya terdapat pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Apriansyah, 2016). Berikut ini adalah interval nilai IKM yang menjadi ukuran kinerja pelayanan publik :

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 - 1, 75	20,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2, 50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 -81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Dukcapil 2019

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan

pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan sematamata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Capaian kinerja dari sistem kerja organisasi pelayanan publik pada saat pandemi cukup baik tetapi mengalami penurunan di bandingkan dengan tahun sebelumnya, seperti terlihat di bawah ini :

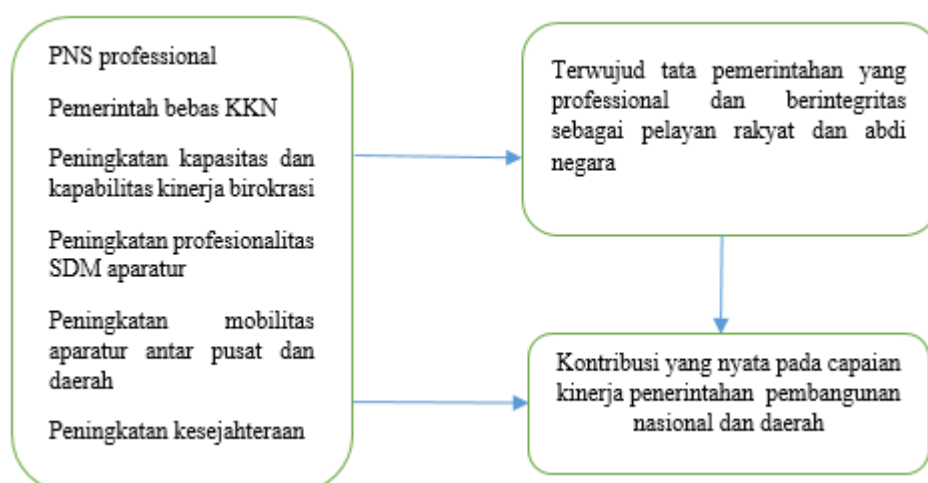


Gambar 1. Capaian kinerja pelayanan Publik
 Sumber : Ombudsman, 2019

Pada gambar 1 terlihat aspek ketepatan waktu dalam pelayanan publik berada pada titik yang paling rendah sedangkan mulai pandemi 2019 pelayanan publik terlihat slove yang menurun dengan standar IKM maka berada pada level baik. Faktor komunikasi dalam pelayanan publik menjadi sangat penting mengingat masyarakat memerlukan cara pelayanan dengan komunikasi yang efektif, santun dengan informasi yang menyeluruh dalam aktivitas bermasyarakat dan bernegara. Model komunikasi merupakan alat untuk menjelaskan atau untuk mempermudah penjelasan komunikasi (Ramadhan, 2017). Sebuah model dalam

komunikasi birokrasi menjadi sarana yang terstruktur yang menjadi panduan holistik bagi pelayan public dalam tataran birokrasi.

Birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar (Rompas, Kawung, & Goni, 2020). Pada dasarnya birokrasi merupakan sub sistem pemerintahan yang berkait langsung dengan operasionalisasi efektivitas kebijakan roda organisasi pemerintah dalam memimpin rakyatnya. Proses komunikasi digunakan untuk tujuan-tujuan komunikatif termasuk di dalam komunikasi birokrasi agar tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai (Dewi, 2011). Untuk terwujudnya seluruh perencanaan pelayanan publik akan sangat diperlukan komunikasi yang efektif dalam sebuah model komunikasi birokrasi baik dalam jangka menengah maupun jangka panjang seperti pada road map Grand Design Reformasi Birokrasi Rep. Indonesia 2014-2025 dalam skala nasional yang menjadi panduan dan arah dalam reformasi birokrasi. Hal ini sangat diperlukan mengingat pentingnya pelayanan public bagi masyarakat seiring dengan dinamika yang terjadi termasuk perubahan birokrasi pada era new normal ini. Hal tersebut dapat terlihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. Grand Design Reformasi Birokrasi Rep. Indonesia 2014-2025
Sumber : Diolah dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Gambar diatas menjelaskan beberapa tahapan dalam membangun desain reformasi birokrasi dari tahun 2014, dimulai dari membangun landasan, meneruskan hal-hal yang belum sempat terlaksana dengan evaluasi dan pengawasan terhadap seluruh proses reformasi birokrasi. Hal ini adalah suatu langkah baik yang disusun oleh pemerintah dalam menuju tatanan birokrasi publik yang baik. Diharapkan pada tahun 2025 nanti sistem birokrasi pemerintahan Indonesia telah mencapai Good Governance sehingga dapat memudahkan segala

bentuk komunikasi dalam merangsang pembangunan nasional (Sanrego & Muhammad, 2013).

Acapkali dalam birokrasi komunikasi, karena struktur hirarki yang kuat, maka komunikasi dan ide pembaharuan terhalang atau tersimpang karena pembagian pelapisan kekuasaan yang kuat. Bahkan ide yang berhasil sampai kepermukaan serta dipakai dalam organisasi sering diklaim sebagai kesuksesan pimpinannya yang sama sekali tidak terkait oleh dukungan bawahan. Pola komunikasi yang dijalankan tidak variatif dan cenderung linier kurang variatif. Karyawan harus tunduk terhadap bermacam – macam aturan organisasi yang kaku dan bersifat serba wajib. Akibat lebih jauh interaksinya dan pelayanan kepada publik kurang menarik, bersifat monoton, mudah melakukan tindakan represif dan sering merasa selalu benar dan gerak kemajuan sesungguhnya mirip siklus yang tidak pernah maju secara progresif (Susanto, 2017).

Perubahan dan dinamika di masyarakat senantiasa terjadi seperti pada saat pandemi ini dimana memerlukan sebuah model komunikasi birokrasi yang dapat memecah seluruh hambatan dan kelambanan dalam pelayanan publik melalui adaptasi pada kearifan lokal yang lahir dari kebiasaan baik dan santun pada masyarakat. Perubahan dan dinamika di masyarakat senantiasa terjadi seperti pada saat pandemi ini dimana memerlukan sebuah model komunikasi birokrasi yang dapat memecah seluruh hambatan dan kelambanan dalam pelayanan publik (Wibowo, 2015). Melalui kajian yang mendalam dalam penelitian ini, harapan penulis adalah terbentuknya sebuah Peluncuran Model Komunikasi Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Masa Pandemi agar pelayanan publik dapat berjalan optimal.

Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok dengan menggunakan kajian studi literature (Sugiyono, 2013). Penelitian dideskriptifkan terhadap kearifan lokal sebagai kolaborasi budaya lokal yang diterima lingkungan internal dan eksternal serta temuannya direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak praktis dalam menyelesaikan permasalahan birokrasi dalam model komunikasi birokrasi berbasis kearifan lokal.

Hasil dan Pembahasan

Pergeseran paradigm dalam mengelola organisasi di era unpredictable serta kompleks membuat organisasi perlu melakukan penyesuaian melalui sebuah proses perubahan. Perubahan organisasi adalah usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup agar tetap survive menghadapi permasalahan yang tidak pasti seperti Covid-19. Organisasi-organisasi yang cepat beradaptasi dengan perubahan lingkungan adalah organisasi yang survive. beberapa tuntutan pembaruan organisasi menurut teori perubahan organisasi dapat berasal dari kondisi internal dan eksternal yang tidak diharapkan, seperti munculnya ketidakwajaran, inovasi yang berdasarkan kebutuhan proses, perubahan struktur industri atau struktur pasar, demografi, perubahan persepsi, suasana dan maknaserita pengetahuan baru. Birokrasi dihadapkan pada kondisi kehidupan new normal di era pandemi Covid-19 sehingga diperlukan sebuah model

perubahan birokrasi yang mampu menjawab tantangan. perubahan birokrasi memerlukan ide-ide kreatif yang dikembangkan melalui sebuah inovasi dalam pelayanan publik sehingga, pelayanan publik tetap berjalan dengan baik, tanpa kendala meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19 (Taufik & Warsono, 2020). Pelaksanaan grand design reformasi birokrasi, sampai dengan roadmap kedua, memang telah mencapai banyak hal. Namun demikian, tidak tercapainya indikator yang mencerminkan kapabilitas birokrasi, menunjukkan masih ada yang kurang dari pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia. Masih terdapat permasalahan kelembagaan, budaya organisasi, profesionalisme SDM aparatur, tata laksana dan etika dalam pelayanan publik begitu pula dalam hal pola komunikasi birokrasi pada masa pandemi covid- 19 saat ini yang menuntut banyak pelayanan public dari perubahan kondisi kearah new normal serta kemunduran berbagai aspek dimana kuantitas pelayanan publik pada masyarakat intensitasnya semakin meningkat untuk upaya recovery kondisi (Wulandari, 2021).

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan sumber daya alam yang melimpah dan seharusnya berdampak pada pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakatnya. Akan tetapi, di sisi lain, kinerja birokrasi belum meningkat secara signifikan karena beragam permasalahan. Oleh karena itu, pembenahan birokrasi (reformasi birokrasi) sangat mendesak dilakukan di Indonesia Permasalahan yang diuraikan sebelumnya, sangat erat kaitannya dengan kinerja birokrasi sehingga perlu langkah - langkah strategis dalam melakukan perubahan birokrasi di Indonesia. Rendahnya kualitas layanan publik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh buruknya kinerja birokrasi (Nalhadi, Syarifudin, Habibi, Fatah, & Supriyadi, 2020).

Tabel 2. Delapan Area Perubahan Reformasi Birokrasi

Area	Hasil Yang Diharapkan
Organisasi dan Peraturan Perundang- Undangan	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran Peraturan perundang-undangan Regulasi yang tertib, tidak tumpang tindih dan Kondusif
Sumber daya manusia aparatur	SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
Pengawasan	Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN
Akuntabilitas	Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
Pelayanan Publik	Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan Masyarakat
Pola pikir (mindset) dan Budaya kerja (culture set) aparatur.	Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi

Sumber : Perpres Nomor 81 Tahun 2010

Semester pertama di tahun 2021 telah terlewati. Berbagai capaian reformasi birokrasi pun telah ditorehkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) selama setengah tahun ini. Peningkatan kualitas birokrasi dilakukan dengan dua cara, yakni penyederhanaan birokrasi serta digitalisasi birokrasi.

Untuk melakukan hal tersebut, tentunya juga perlu didukung oleh peningkatan kualitas aparatur sipil negara sebagai SDM pemerintah (Saptawan, 2013).

Salah satu temuan evaluasi terhadap implementasi e-govt di Indonesia ialah rendahnya tingkat keterhubungan (*connectivity*) antar sistem e-govt, baik dalam satu kementerian, lembaga, daerah maupun--apalagi--antarkementerian, lembaga, dan daerah. Area perubahan peraturan perundangan dan pengawasan masih menjadi area perubahan yang paling memprihatinkan. Masalah lain ialah soal *egoism sectoral* antar kementerian, lembaga, dan daerah. Bahkan, *egoism sectoral* terjadi dalam satu kementerian, satu lembaga pemerintah, dan satu organisasi perangkat daerah tertentu. Masalah ini sering dikenal dengan *silo mentality*.

Berdasarkan data yang ada, masih lebih dari 100 daerah di Indonesia yang sama sekali belum melaksanakan program Reformasi Birokrasi. Laporan dari berbagai lembaga internasional juga menunjukkan kondisi birokrasi Indonesia yang masih memprihatinkan. Nilai *ease of doing business* (EoDB) Indonesia masih di bawah Malaysia, Thailand, dan bahkan Vietnam pada 2016-2019. Hal ini mengakibatkan daya saing investasi Indonesia di kawasan ASEAN cukup terpuruk. Indikator lain yang juga masih memprihatinkan ialah indeks persepsi korupsi yang walaupun ada perubahan, tapi tidak signifikan. Indikator terakhir yang dapat digunakan untuk menilai kualitas birokrasi Indonesia ialah *government effectiveness index* (GEI) yang masih kurang baik walaupun secara terus-menerus terjadi perbaikan. Indonesia menghadapi warga dunia yang semakin tinggi mobilitasnya, demikian pula pada penambahan penduduknya yang signifikan dan menghadapi ketertinggalan dalam hal kesejahteraan masyarakatnya, terutama pada bidang pendidikan dan kesehatan. Sampai saat ini pemerintah belum mampu membuat regulasi yang berkaitan dengan penyelesaian masalah taksi daring (Safitri, 2015). Tindakan yang terlihat di lapangan masih parsial, belum terbentuk sistem yang terhubung dari pusat hingga daerah. Dibutuhkan birokrasi yang solid untuk merespons persoalan masyarakat, penggunaan media sosial dan digital justru kontraproduktif dengan situasi kekinian.

Guna merespons kesan buruk birokrasi, maka birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

1. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayom dan pelayan masyarakat dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
2. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
3. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya, yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern, yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
4. Birokrasi harus memosisikan diri sebagai agen pembaharu pembangunan.
5. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*), menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih esentralisasi, inovatif, fleksibel dan responsif.

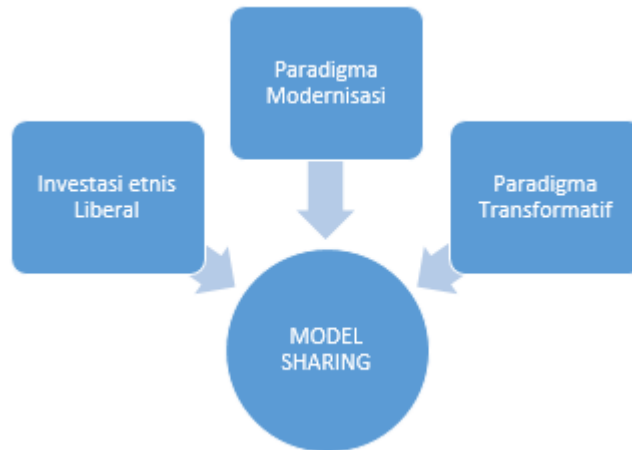


Gambar 3. Perubahan sikap dalam birokrasi adaptasi dari Benveniste

Kearifan berarti kemampuan seseorang dalam menggunakan akal pikirannya untuk menyikapi sesuatu kejadian, objek atau situasi. Sementara itu, lokal menunjukkan ruang interaksi di mana peristiwa atau situasi tersebut terjadi. Dengan demikian, kearifan lokal secara substansial merupakan nilai dan norma yang berlaku dalam suatu masyarakat yang diyakini kebenarannya dan menjadi acuan dalam bertindak dan berperilaku sehari-hari. Dengan kata lain kearifan lokal adalah kemampuan menyikapi dan memberdayakan potensi nilai-nilai luhur budaya setempat. Oleh karena itu, kearifan lokal merupakan entitas yang sangat menentukan harkat dan martabat manusia dalam komunitasnya. Perilaku yang bersifat umum dan berlaku di masyarakat secara meluas, turun temurun, akan berkembang menjadi nilai-nilai yang dipegang teguh, yang selanjutnya disebut sebagai budaya. Kearifan lokal sebagai kebenaran yang telah mentradisi atau ajeg dalam suatu daerah. Kearifan lokal (local wisdom) dapat dipahami sebagai usaha manusia dengan menggunakan akal budinya (kognisi) untuk bertindak dan bersikap terhadap sesuatu, objek, atau peristiwa yang terjadi dalam ruang tertentu.

Karakteristik orang yang memiliki harga diri yang tinggi adalah kepribadian yang memiliki kesadaran untuk dapat membangkitkan nilai-nilai positif kehormatan diri sendiri dan orang lain, yaitu sanggup menjalani hidup dengan penuh kesadaran, bertanggung jawab terhadap setiap perbuatan yang dilakukan. Arogansi dan berlebihan dalam mengagungkan kemampuan diri sendiri merupakan gambaran tentang rendahnya harga diri atau runtuhnya kehormatan seseorang. Dalam model adopsi nilai-nilai lokal dalam reformasi birokrasi pemerintah daerah pilihan pendekatan jalan damai (conciliative approach). Pendekatan tersebut dipilih karena memberikan arah keefektifan perubahan yang lebih baik, serta adanya pola legal formal yang diadopsi secara damai dapat meminimalisir pertentangan yang dapat menggagalkan perubahan budaya dan kebiasaan birokrasi.

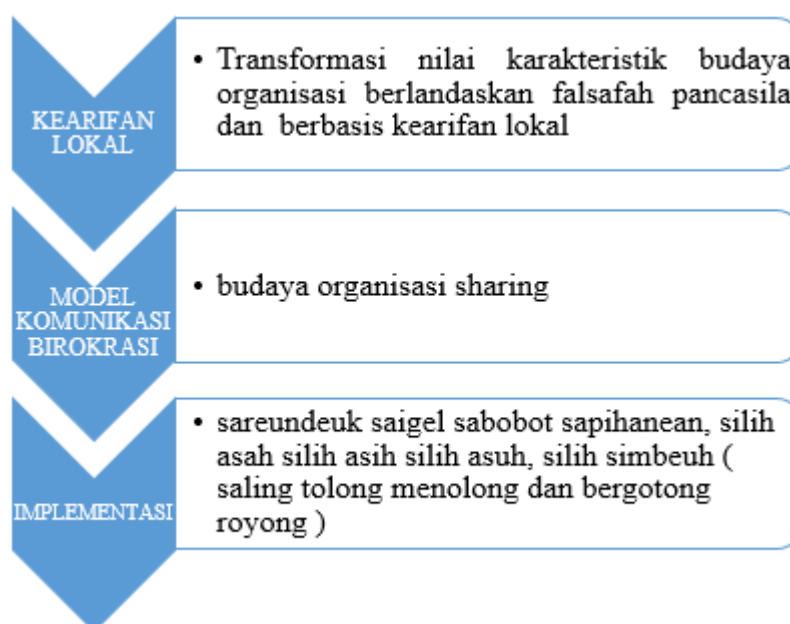
Karakteristik budaya organisasi sharing berupa transformasi adopsi nilai-nilai baru dengan penyesuaian nilai fundamental sehingga mampu menjadi modal sosial. Metodologi menggunakan deskriptif kualitatif dengan kajian pustaka tentang nilai kearifan lokal dikolaborasi di lingkungan internal dan eksternal serta temuannya direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak praktis dalam menyelesaikan masalah. Transformasi nilai karakteristik budaya organisasi sharing dari kearifan lokal silih simbeuh yang telah di reubonding yaitu; sama rukun dan gotong royong, sama setia dan bertahan-sama semangat juang tinggi, dengan sikap dan pola pikir; hubungan pelaku usaha dengan sumber modal dan pemasok bahan baku guna mengatasi berbagai masalah di perbatasan dapat dijadikan modal sosial berupa pola berpikir dan berperilaku guna mengatasi berbagai persoalan berbangsa dan bernegara.



Gambar 4. Paradigma Karakteristik Budaya Organisasi “Sharing” Perilaku SDM di Indonesia

Dalam konteks pelayanan publik, model komunikasi birokrasi yang ideal adalah yang interaktif atau bersifat dialogis. Model ini merupakan gambaran dari proses komunikasi yang berlangsung secara dua arah. Proses komunikasi berjalan secara sirkuler dimana masing-masing pelaku dapat bertindak secara bergantian sebagai komunikator dan komunikan. Proses tersebut akan terus berlangsung dan bergantian satu sama lain selama feedback masih ada dan dapat mencapai kesepakatan bersama sehingga dapat membentuk suatu pola sirkuler, yang kemudian disebut sebagai suatu model komunikasi sirkuler. Hal mendasar dalam model ini adalah dalam setiap proses komunikasi harus ada feedback atau umpan balik, melalui model ini dapat diketahui efektif tidaknya suatu komunikasi. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila terjadi umpan balik dari penerima pesan.

Transformasi nilai karakteristik budaya organisasi sharing dari kearifan lokal berlandaskan falsafah pancasila dan hasil penelitian berbasis kearifan lokal “sareundeuk saigel sabobot saphanean, silih asah silih asih silih asuh, silih simbeuh di tataran sunda dengan simbol budaya kebesaran kerajaan Sumedang menjadi landasan untuk berubah pola pikir sebagai bentuk modal sosial dan meningkatkan kompetensi daya saing Indonesia menghadapi masa pandemi ini



Gambar 5. Model Komunikasi Birokrasi Berbasis Kearifan Lokal di Masa Pandemi

Perubahan- perubahan yang terjadi sebagai bagian dari kondisi pandemi dan dinamika masyarakat sudah saatnya untuk melakukan peluncuran (launching) sebuah model komunikasi birokrasi dengan berbasis kearifan budaya lokal dengan harapan tujuan pelayanan publik dapat efektif serta optimal oleh karena masyarakat sangat berharap dapat hidup secara normal walaupun kondisi berada pada era new normal. Sinergi pada semua pihak terkait untuk adaptasi dan implementasi model tersebut memerlukan keinginan yang kuat dari semua pihak dengan memahami, menelaah dan melaksanakan dalam setiap tataran birokrasi untuk tugas mulia sebagai pelayan publik.

Kesimpulan

Dampak pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik yang menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik dalam dimensi organisasi dan sistem kerja. Perubahan dan dinamika di masyarakat senantiasa terjadi melalui transformasi sebuah model komunikasi birokrasi diharapkan dapat memecah seluruh hambatan dan kelambanan dalam pelayanan publik.

Transformasi nilai karakteristik budaya organisasi melalui peluncuran model komunikasi birokrasi berbasis kearifan lokal, silih simbeuh yang telah di reubonding, gotong royong, saling setia dan bertahan-sama semangat juang tinggi, dengan sikap dan pola pikir dapat dijadikan modal sosial berupa pola berpikir dan berperilaku guna mengatasi berbagai persoalan berbangsa dan bernegara.

Bibliografi

- Apriansyah, Wahyu. (2016). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang*. Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Dewi, Fitriana Utami. (2011). *Urgensi Komunikasi Cerdas Dalam Birokrasi*

- Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 109–124.
- Nalhadi, Ahmad, Syarifudin, Syarifudin, Habibi, Fikri, Fatah, Abdul, & Supriyadi, Supriyadi. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Limbah Rumah Tangga Menjadi Pupuk Organik Cair. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 43–46.
- Pramularso, Eigis Yani. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74.
- Ramadhan, Rakhmat. (2017). Model Komunikasi Bhabinkamtibmas Dalam Menjalin Kemitraan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi Uho: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 2(1).
- Rohman, Abd, & Larasati, Dewi Citra. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(2), 151–163.
- Rompas, Frensy Chisty Mariane, Kawung, Evelin J. R., & Goni, Shirley Y. V. I. (2020). Tingkat Kesadaran Asn Terhadap Peran Gender Di Sekretariat Wilayah Kota Manado. *Holistik, Journal Of Social And Culture*.
- Safitri, Melisa. (2015). Tinjauan Hukum Persaingan Usaha Terhadap Konflik Antara Taksi Konvensional Dan Taksi Online. *Keadilan Progresif*, 6(2).
- Sanrego, Yulizar D., & Muhammad, Reza. (2013). Analisa Perbandingan Model Birokrasi Indonesia: Model Modern David Osborne, Ted Gaebler Dan Pendekatan Konsep Islam Perspektif Umer Chapra. *Al-Muzara'ah*, 1(1), 19–38.
- Saptawan, Adriyan. (2013). Peningkatan Kapasitas Dan Akuntabilitas Kinerja Birokrasi Dan Indikatornya Serta Model Pengukurannya. *Jurnal Desentralisasi*, 11(1), 325–334.
- Sugiyono, Dr. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Susanto, Eko Harry. (2017). Kelambanan Reformasi Birokrasi Dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Jurnal Aspikom*, 1(1), 109–123.
- Taufik, Taufik, & Warsono, Hardi. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18.
- Wibowo, Bangun Adi. (2015). Pengaruh Suasana Toko, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Di Planet Distro Kota Banjarnegara. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Wulandari, Wulandari. (2021). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).