

Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Kualitas Layanan Publik

The Role of Verbal and Nonverbal Communication in Public Service Quality

Reni Tania ^{1*}

Zulkarnain Hamson ²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
Banten

²Ilmu Komunikasi, Universitas
Indonesia Timur, Makassar

email: reni.tania@stiabanten.ac.id

Kata Kunci

Pelayanan publik
Komunikasi verbal,
Komunikasi nonverbal,

Keywords:

Public service
Verbal communication,
Nonverbal communication,

Received: March 2024

Accepted: March 2024

Published: March 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh komunikasi verbal, nonverbal, dan gaya bahasa dalam konteks layanan publik terhadap persepsi dan respons masyarakat di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap berbagai responden yang mewakili beragam latar belakang dan pengalaman. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat klaritas komunikasi verbal dan nonverbal serta pemilihan gaya bahasa yang tepat sangat mempengaruhi pemahaman dan interaksi antara pelayan publik dan masyarakat, dengan efek signifikan terhadap kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam layanan publik. Kata kunci: komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, gaya Bahasa.

Abstract

This research aims to investigate the influence of verbal, non-verbal communication and language styles in the context of public services on the perceptions and responses of people in Indonesia. The research method used is a qualitative approach with in-depth interview techniques with various respondents representing various backgrounds and experiences. Research findings show that the level of clarity of verbal and nonverbal communication as well as the choice of appropriate language style greatly influences understanding and interaction between public servants and the public, with a significant effect on public satisfaction and participation in public services. Key words: verbal communication, nonverbal communication, language style.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/JPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/10.36090>

PENDAHULUAN

Pengantar topik penelitian ini mengambil titik tolak dari pengakuan umum bahwa kualitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh komunikasi verbal dan nonverbal yang terjalin antara penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna layanan (Ibrahim et al., 2022; Mustaffa et al., 2022). Komunikasi dalam konteks ini tidak hanya sebagai alat untuk pertukaran informasi, tetapi juga sebagai medium yang membentuk persepsi, kepercayaan, dan kepuasan pengguna layanan publik. (Harrison & Wessels, 2005; Rivai et al., 2022)

Urgensi penelitian ini termanifestasi dalam kebutuhan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal mempengaruhi persepsi dan respons masyarakat terhadap layanan publik.

Pemahaman ini esensial dalam upaya meningkatkan efektivitas administrasi publik dan meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. (Azer & Alexander, 2022; Krøtel, 2021)

Masalah yang diamati dalam penelitian ini meliputi variasi dalam kualitas layanan publik yang sering kali dikaitkan dengan kesenjangan dalam kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal dari para penyelenggara layanan. Kesenjangan ini dapat menyebabkan frustrasi, ketidakpuasan, dan bahkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Fenomena administrasi yang mendasari masalah ini meliputi kompleksitas dalam interaksi antara penyelenggara layanan publik yang seringkali terbatas oleh kebijakan, prosedur, dan sumber daya yang terbatas (Nurdin, 2019). Administrasi publik yang efektif tidak hanya memerlukan kompetensi teknis tetapi juga kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat yang beragam kebutuhan dan harapan. (Habi Rahman Kamel & Sofyan, 2022; Wijaya, 2022)

Fokus penelitian ini adalah untuk menginvestigasi bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal secara konkret memengaruhi persepsi dan respons masyarakat terhadap layanan publik. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek komunikasi yang mempengaruhi kualitas layanan, termasuk faktor-faktor kontekstual yang memoderasi hubungan antara komunikasi dan kepuasan masyarakat.

Teori yang relevan dalam membahas fokus penelitian ini mencakup teori komunikasi interpersonal, teori kepuasan pelanggan, serta konsep-konsep psikologi sosial yang mendasari persepsi dan respons individu terhadap komunikasi verbal dan nonverbal. (Pratiwi, 2022; Rivai et al., 2022)

Penelitian lain yang berkaitan telah menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat signifikan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, serta memberikan landasan untuk meningkatkan kualitas layanan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Cuenca-Fontbona et al., 2022; Munawaroh & Zelfia, 2022)

Novelti dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang holistik dalam mengintegrasikan elemen-elemen komunikasi verbal dan nonverbal dalam analisis kualitas layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan kontribusi signifikan dalam upaya memperbaiki administrasi publik melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang komunikasi dalam konteks layanan publik.

METODE

Metode fenomenologi digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman hidup individu dan makna subjektif yang terkandung di dalamnya. Atribut utama metode ini meliputi pendekatan deskriptif yang mendalam

terhadap fenomena yang diamati, penekanan pada pengalaman langsung dan autentik dari objek penelitian, serta refleksi mendalam terhadap esensi fenomena yang dipelajari. Penelitian dengan pendekatan ini menekankan pemahaman mendalam terhadap perspektif subjektif individu, menjadikan konteks dan interpretasi sebagai kunci dalam mengungkapkan makna dari pengalaman yang dipelajari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Verbal

Tingkat Klaritas

Tingkat klaritas dalam komunikasi verbal mengacu pada seberapa jelas dan mudah dipahami pesan yang disampaikan oleh pembicara kepada penerima. Klaritas ini sangat penting karena dapat mempengaruhi pemahaman dan interpretasi yang dilakukan oleh penerima terhadap pesan yang disampaikan. Pesan yang jelas akan lebih efektif dalam mengkomunikasikan informasi, menghindari kebingungan atau kesalahpahaman, serta memastikan bahwa tujuan komunikasi tercapai dengan baik. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat klaritas ini termasuk penggunaan kata-kata yang tepat, struktur kalimat yang teratur, serta kejelasan dalam tujuan dan maksud dari pesan yang disampaikan. Dengan memperhatikan tingkat klaritas ini, komunikator dapat meningkatkan efektivitas komunikasi mereka dan memastikan bahwa pesan yang mereka sampaikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima.

Tabel 1. Tingkat Klaritas penggunaan bahasa verbal dalam peleyanan publik

Kategori Data	Deskripsi Temuan
Penggunaan Kata-kata	Penggunaan kata-kata yang spesifik dan tepat meningkatkan tingkat pemahaman pesan. Misalnya, penggunaan istilah teknis yang relevan dengan audiens target dapat menghindari kebingungan.
Struktur Kalimat	Kalimat yang terstruktur dengan baik memfasilitasi pemahaman yang lebih baik terhadap rangkaian ide atau informasi yang disampaikan. Penggunaan kalimat yang jelas dan langsung membantu menghindari kesalahpahaman.
Klarifikasi Tujuan	Klarifikasi yang jelas terhadap tujuan komunikasi membantu memandu pemahaman penerima terhadap pesan yang disampaikan. Menyampaikan tujuan komunikasi secara eksplisit meminimalkan interpretasi yang salah atau tidak tepat.
Kejelasan Maksud	Kejelasan dalam menyampaikan maksud atau inti dari pesan memastikan bahwa penerima mengerti dengan jelas apa yang ingin disampaikan. Pesan yang tidak ambigu atau samar membantu mencegah kesalahpahaman antara komunikator dan penerima.

Sumber, Hasil Penelitian 2023

Dari perspektif teori pelayanan publik, penggunaan kata-kata yang spesifik dan tepat sangat penting untuk meningkatkan tingkat pemahaman pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam konteks layanan publik, penggunaan istilah teknis yang relevan dengan audiens target dapat menghindari kebingungan dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dipahami dengan baik. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan efektivitas komunikasi antara pelayan publik dan masyarakat.

Selain itu, struktur kalimat yang terstruktur dengan baik juga berperan penting dalam memfasilitasi pemahaman yang lebih baik terhadap rangkaian ide atau informasi yang disampaikan. Penggunaan kalimat yang jelas dan langsung membantu menghindari kesalahpahaman dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan tepat.

Klarifikasi terhadap tujuan komunikasi juga menjadi faktor kunci dalam konteks pelayanan publik. Dengan menyampaikan tujuan komunikasi secara eksplisit, pelayan publik dapat membantu memandu pemahaman penerima terhadap pesan yang disampaikan, serta mengurangi kemungkinan interpretasi yang salah atau tidak tepat. Kejelasan dalam menyampaikan maksud atau inti dari pesan juga sangat penting dalam memastikan bahwa penerima mengerti dengan jelas apa yang ingin disampaikan. Pesan yang tidak ambigu atau samar membantu mencegah kesalahpahaman antara komunikator dan penerima, serta meningkatkan efektivitas komunikasi dalam mencapai tujuan-tujuan layanan publik yang ditetapkan. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, pelayan publik dapat meningkatkan kualitas komunikasi mereka, memperkuat hubungan dengan masyarakat, dan mendukung pencapaian hasil yang lebih baik dalam pelayanan yang mereka berikan.

Gaya Bahasa.

Gaya bahasa merujuk pada cara penggunaan kata-kata atau frasa oleh pembicara yang dapat mempengaruhi interpretasi dan respon dari penerima pesan. Gaya bahasa tidak hanya mencakup pemilihan kata-kata secara spesifik, tetapi juga penggunaan bahasa yang kreatif, figuratif, atau teknis yang dapat menambahkan nuansa atau makna tambahan pada pesan yang disampaikan. Misalnya, penggunaan istilah teknis dalam komunikasi ilmiah dapat menunjukkan keahlian dan pengetahuan yang mendalam tentang subjek tersebut, sementara penggunaan ungkapan atau metafora dalam konteks informal dapat membangkitkan emosi atau citra yang lebih kuat pada penerima pesan. Gaya bahasa yang dipilih dapat mencerminkan identitas atau sikap pembicara, serta mempengaruhi bagaimana pesan diterima oleh audiensnya. Oleh karena itu, pemilihan gaya bahasa yang tepat merupakan hal penting dalam memastikan efektivitas komunikasi dan mempengaruhi cara penerima memahami serta merespons pesan yang disampaikan.

Tabel 2. Gaya Bahasa dalam Pelayanan Publik

Kategori Data	Deskripsi Temuan
Pemilihan Kata-kata	Penggunaan kata-kata yang tepat dapat meningkatkan pemahaman dan kesan dari pesan yang disampaikan. Misalnya, pemilihan kata-kata ilmiah atau teknis dalam konteks yang sesuai dapat menunjukkan kedalaman pengetahuan dan kredibilitas pembicara.
Penggunaan Bahasa Kreatif	Penggunaan bahasa kreatif seperti metafora, simile, atau perumpamaan dapat memperkaya makna pesan dan menarik perhatian audiens. Ini membantu dalam membangkitkan emosi atau citra yang lebih kuat dan relevan dengan konteks komunikasi.

Kategori Data	Deskripsi Temuan
Gaya Bahasa Identitas	Gaya bahasa yang dipilih dapat mencerminkan identitas atau sikap pembicara, mempengaruhi persepsi audiens terhadap pembicara. Misalnya, gaya bahasa formal atau informal dapat mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh penerima.
Efektivitas Komunikasi	Pemilihan gaya bahasa yang tepat dapat meningkatkan efektivitas komunikasi, memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan mempengaruhi cara penerima meresponsnya. Hal ini penting dalam mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan.

Sumber, Hasil Penelitian 2023

Dari perspektif teori pelayanan publik, penggunaan kata-kata yang tepat dalam komunikasi menjadi krusial dalam mempengaruhi pemahaman dan kesan pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Misalnya, penggunaan kata-kata ilmiah atau teknis yang sesuai dapat menunjukkan keahlian dan pengetahuan yang mendalam dari pelayan publik terhadap subjek yang dibahas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas instansi pemerintah atau lembaga publik dalam pandangan masyarakat, tetapi juga membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas dan akurat. Pemilihan bahasa kreatif, seperti metafora atau simile, juga dapat memperkaya makna pesan dan meningkatkan daya tarik komunikasi terhadap audiens. Dengan memilih gaya bahasa yang tepat sesuai dengan konteks dan tujuan komunikasi, pelayan publik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi mereka, memfasilitasi pemahaman yang lebih baik, dan mempengaruhi cara masyarakat merespons informasi yang disampaikan.

Gaya bahasa yang dipilih dalam komunikasi pelayanan publik juga mencerminkan identitas atau sikap pembicara, yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayan publik dan lembaga yang mereka wakili. Misalnya, gaya bahasa formal sering kali digunakan untuk menegaskan otoritas dan keprofesionalan, sementara gaya bahasa informal dapat digunakan untuk menciptakan kedekatan atau keterbukaan dengan masyarakat. Pemilihan gaya bahasa yang tepat dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelayan publik dan masyarakat, serta memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan efektif oleh audiens yang beragam. Dengan demikian, dalam konteks pelayanan publik, penggunaan kata-kata dan gaya bahasa yang tepat tidak hanya berperan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi juga dalam membangun citra positif dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani.

Komunikasi Nonverbal:

Ekspresi Wajah.

Ekspresi wajah merujuk pada cara emosi dan perasaan seseorang tercermin melalui ekspresi fisik di wajah mereka. Ekspresi ini meliputi berbagai aspek seperti senyum, kening berkerut, mata yang terbelalak, atau bibir yang terlipat, yang secara tidak langsung mengkomunikasikan perasaan yang sedang dirasakan. Dalam konteks komunikasi, ekspresi wajah dapat sangat mempengaruhi persepsi dan interpretasi pesan yang

disampaikan. Misalnya, senyum dapat menunjukkan kebaikan hati atau persetujuan, sementara kening berkerut dapat menandakan kebingungan atau ketidaksetujuan. Persepsi penerima pesan terhadap komunikator dapat dipengaruhi secara signifikan oleh ekspresi wajah ini, karena membantu menafsirkan maksud atau emosi yang mendasari kata-kata yang diucapkan. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana ekspresi wajah dapat memengaruhi komunikasi interpersonal menjadi penting dalam konteks membangun hubungan yang efektif dan memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan tepat.

Tabel 3. Ekspresi Wajah dalam Pelayanan Publik

Kategori Data	Deskripsi Temuan
Senyum	Senyum dapat menunjukkan kebaikan hati, persetujuan, atau menyambut baik dalam komunikasi interpersonal. Penggunaan senyuman yang tepat dapat menciptakan suasana yang positif dan membangun hubungan yang lebih baik dengan penerima pesan.
Kening Berkerut	Kening berkerut sering kali menandakan kebingungan, ketidaksetujuan, atau kekhawatiran dalam komunikasi. Ekspresi ini dapat mempengaruhi bagaimana pesan diterima atau ditafsirkan oleh penerima, menunjukkan ketidaknyamanan atau ketidakjelasan dalam komunikasi.
Mata Terbelalak	Mata yang terbelalak dapat mengekspresikan keterkejutan, kegembiraan, atau kebingungan dalam komunikasi. Ekspresi ini dapat memperkuat atau mengubah interpretasi penerima terhadap emosi atau informasi yang disampaikan oleh pembicara.
Bibir Terlipat	Bentuk bibir yang terlipat dapat menunjukkan ketegangan, ketidakpuasan, atau keputusasaan dalam komunikasi. Ekspresi ini secara tidak langsung mempengaruhi bagaimana pesan disampaikan dan diterima oleh penerima, mencerminkan perasaan yang mendasarinya.

Sumber, Hasil Penelitian 2023

Dari perspektif teori pelayanan publik, ekspresi wajah seperti senyum, kening berkerut, mata terbelalak, dan bibir terlipat memainkan peran penting dalam mempengaruhi interaksi antara pelayan publik dan masyarakat. Senyum dalam konteks layanan publik dapat membantu menciptakan suasana yang positif dan ramah, mencerminkan sikap penerimaan dan kesediaan untuk membantu. Sebaliknya, kening berkerut yang menunjukkan kebingungan atau ketidaksetujuan dapat mengindikasikan ketidaknyamanan dalam komunikasi, potensial menghambat pemahaman yang efektif antara pelayan publik dan pengguna layanan. Mata yang terbelalak dapat mengekspresikan reaksi emosional seperti keterkejutan atau kebingungan, yang dapat mempengaruhi bagaimana informasi atau petunjuk yang disampaikan oleh pelayan publik diterima dan ditafsirkan oleh masyarakat. Bibir terlipat, yang mencerminkan ketegangan atau ketidakpuasan, juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, menciptakan tantangan dalam membangun kepercayaan dan hubungan yang positif antara pihak layanan dan masyarakat yang dilayani.

Dalam konteks teori pelayanan publik, pentingnya memahami dan mengelola ekspresi wajah ini menjadi krusial untuk memastikan komunikasi yang efektif dan positif. Gestur-gestur ini tidak hanya menunjukkan reaksi personal, tetapi juga dapat berdampak signifikan pada persepsi publik terhadap kualitas dan

profesionalisme layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelatihan dan kesadaran terhadap ekspresi wajah yang tepat dan sesuai dengan konteks pelayanan publik menjadi penting untuk meningkatkan pengalaman masyarakat dalam interaksi dengan instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya. Dengan memahami bagaimana ekspresi wajah dapat memengaruhi interaksi dan persepsi, pelayan publik dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang responsif, inklusif, dan efektif bagi kepentingan masyarakat yang dilayani.

Gestur Tubuh

Gestur tubuh merujuk pada segala bentuk gerakan atau sikap tubuh yang digunakan untuk mengkomunikasikan nuansa atau maksud tertentu tanpa menggunakan kata-kata secara langsung. Gestur ini meliputi berbagai elemen seperti sikap tubuh yang terbuka atau tertutup, gerakan tangan yang menunjukkan kepercayaan diri atau rasa ragu, serta postur yang mengekspresikan ketertarikan atau ketidaksepakatan. Gestur tubuh dapat secara kuat mempengaruhi bagaimana pesan atau informasi diterima oleh penerima, karena mereka dapat menambahkan dimensi ekstra dalam komunikasi yang mungkin tidak tercakup dalam kata-kata yang diucapkan. Misalnya, melipat tangan di depan dada bisa menunjukkan sikap defensif atau pertahanan, sementara mengangguk atau menggeleng kepala dapat mengkomunikasikan persetujuan atau penolakan. Pengertian gestur tubuh ini penting dalam memahami komunikasi interpersonal secara lebih mendalam, serta dalam memastikan bahwa komunikasi yang efektif terjalin dengan baik di antara berbagai pihak yang terlibat dalam interaksi tersebut.

Tabel 4. Gestur Dalam Pelayanan Publik

Kategori Data	Deskripsi Temuan
Sikap Tubuh	Sikap tubuh yang terbuka sering kali menunjukkan sikap yang ramah, terbuka untuk dialog, atau penerimaan terhadap ide atau pendapat lainnya dalam komunikasi. Di sisi lain, sikap tubuh yang tertutup seperti bersila dengan tangan melipat dapat menandakan pertahanan atau ketidakpercayaan.
Gerakan Tangan	Gerakan tangan yang menunjukkan kepercayaan diri seperti gestur tangan yang kuat atau tegas dapat meningkatkan otoritas atau kepercayaan dalam komunikasi. Sebaliknya, gerakan tangan yang ragu-ragu atau gemetar bisa mengekspresikan ketidakpastian atau kecemasan.
Postur Tubuh	Postur tubuh yang menunjukkan ketertarikan seperti duduk tegak dengan pandangan yang fokus dapat menunjukkan ketertarikan atau konsentrasi pada topik yang sedang dibahas dalam komunikasi. Postur yang mengekspresikan ketidaksepakatan misalnya dengan tubuh berbalik atau terlentang, bisa menunjukkan penolakan atau ketidaksetujuan.
Pengaruh terhadap Komunikasi	Gestur tubuh memiliki pengaruh kuat terhadap bagaimana pesan atau informasi diterima oleh penerima. Mereka dapat menambahkan dimensi ekstra dalam komunikasi yang mungkin tidak tercakup dalam kata-kata yang diucapkan, sehingga mempengaruhi interpretasi dan respons penerima terhadap pesan yang disampaikan.

Sumber, Hasil Penelitian 2023

Dalam konteks teori pelayanan publik, gestur tubuh dapat menjadi elemen penting yang memengaruhi interaksi antara pelayan publik dan masyarakat. Sikap tubuh yang terbuka, seperti sikap ramah dan

penerimaan, dapat membantu menciptakan atmosfer yang positif dan inklusif dalam layanan publik. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang menekankan pentingnya menciptakan lingkungan yang mendukung dan menyambut baik masyarakat, serta membangun hubungan yang baik antara pelayan publik dan pengguna layanan. Di sisi lain, sikap tubuh yang tertutup, misalnya dengan tangan dilipat atau tubuh berbalik, dapat menunjukkan sikap defensif atau ketidakpercayaan. Gestur tubuh yang mengekspresikan ketidaksepakatan juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap komitmen atau kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Selain itu, gerakan tangan yang menunjukkan kepercayaan diri dapat meningkatkan otoritas dan kepercayaan dalam komunikasi pelayanan publik. Gestur yang kuat dan tegas dapat menunjukkan komitmen dan ketegasan dalam memberikan informasi atau menanggapi kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, gerakan tangan yang ragu-ragu atau gemetar dapat mencerminkan ketidakpastian atau kecemasan, yang dapat mempengaruhi kemampuan pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang efektif dan dapat dipercaya. Postur tubuh yang menunjukkan ketertarikan atau fokus, seperti duduk tegak dengan pandangan yang terfokus, dapat memberikan kesan bahwa pelayan publik serius dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat dan siap memberikan solusi atau bantuan yang diperlukan. Sebaliknya, postur yang mengekspresikan ketidaksepakatan atau ketidaksetujuan dapat menciptakan hambatan dalam komunikasi, menghalangi tercapainya pemahaman yang efektif antara pelayan publik dan masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, pemahaman dan penerapan gestur tubuh dalam komunikasi pelayanan publik dapat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan yang disediakan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi dalam konteks layanan publik terdiri dari tiga aspek utama: verbal, nonverbal, dan gaya bahasa. Komunikasi verbal yang jelas dan tepat sangat penting untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap pesan yang disampaikan, dengan memperhatikan penggunaan kata-kata yang spesifik, struktur kalimat yang teratur, serta klarifikasi tujuan dan maksud pesan. Sementara itu, gaya bahasa yang dipilih dapat mempengaruhi interpretasi dan respon dari penerima pesan, dengan memperhatikan pemilihan kata-kata yang tepat sesuai konteks dan penggunaan bahasa kreatif yang mendukung tujuan komunikasi. Selain itu, komunikasi nonverbal, termasuk ekspresi wajah dan gestur tubuh, juga memainkan peran penting dalam membangun interaksi yang efektif antara pelayan publik dan masyarakat, dengan memperhatikan ekspresi yang memancarkan sikap terbuka, percaya diri, dan fokus pada kebutuhan masyarakat. Dengan memahami dan mengintegrasikan ketiga aspek ini, pelayan publik dapat

meningkatkan kualitas komunikasi mereka, membangun hubungan yang positif dengan masyarakat, dan meningkatkan efektivitas layanan yang mereka berikan.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan analisis terhadap pengaruh komunikasi dalam konteks layanan publik dengan mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual yang lebih luas, seperti keberagaman budaya dan sosial masyarakat yang dilayani. Penelitian dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai bagaimana perbedaan budaya dan nilai-nilai lokal mempengaruhi persepsi terhadap komunikasi pelayanan publik, serta strategi komunikasi yang paling efektif dalam memenuhi kebutuhan beragam dari masyarakat. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mengintegrasikan pendekatan kualitatif yang lebih mendalam, seperti studi kasus atau observasi langsung, untuk mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif tentang interaksi komunikasi dalam layanan publik dan dampaknya terhadap kepuasan dan partisipasi masyarakat.

REFERENSI

- Azer, J., & Alexander, M. (2022). COVID-19 vaccination: engagement behavior patterns and implications for public health service communication. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(2). <https://doi.org/10.1108/JSTP-08-2021-0184>
- Cuenca-Fontbona, J., Compte-Pujol, M., Martin-Guart, R., & Matilla, K. (2022). Developing a new competency assessment model for selecting a public relations and communication agency. *Revista de Comunicacion*, 81(1). <https://doi.org/10.26441/RC21.1-2022-A7>
- Habi Rahman Kamel, & Sofyan, A. (2022). Hubungan Komunikasi Pelayanan Publik dengan Kepuasan Nasabah. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1627>
- Harrison, J., & Wessels, B. (2005). A new public service communication environment? Public service broadcasting values in the reconfiguring media. In *New Media and Society* (Vol. 7, Issue 6). <https://doi.org/10.1177/1461444805058172>
- Ibrahim, N. A. N., Abdul Rani, N. S., Jamri, M. H., Bakar, M. H., Abdul Wahab, S., Mahbob, M. H., & Kahar, N. (2022). The Importance of Non-Verbal Communication in Organizations. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(6). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i6/13901>
- Krøtel, S. M. L. (2021). Digital Communication of Public Service Information and its Effect on Citizens' Perception of Received Information. *International Journal of Public Administration*, 44(2). <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672182>
- Munawaroh, M., & Zelfia, Z. (2022). Optimization of communication in public service units and publications of the South Sulawesi Cultural Heritage Preservation Center in the digital era. *RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI*, 3(3). <https://doi.org/10.33096/respon.v3i3.90>
- Mustaffa, F., Mahbob, M. H., & Mahmud, W. A. W. (2022). Communication Strategy in Public Organizations in Malaysia. *Journal of Management Scholarship*, 1(1). <https://doi.org/10.38198/jms/1.1.2022.9>

- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Pratiwi, P. A. A. S. (2022). Translating and Interpreting in Intercultural Communication: A Study of Public Service Translators and Interpreters in Japan. *English Education: Journal of English Teaching and Research*, 7(2). <https://doi.org/10.29407/jetar.v7i2.18358>
- Rivai, A. M., Baharuddin, A., Syarifuddin, Seppa, Y. I., & Yusri. (2022). The Effect of Communication Skills of Civil Servant in Public Service on Community Satisfaction. *SHS Web of Conferences*, 149. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214903029>
- Wijaya, T. (2022). A Bibliometric Study of Social Media as a e-Government Public Services. *SAR Journal - Science and Research*. <https://doi.org/10.18421/sar52-02>