

SOSIALISASI MANAJEMEN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PELATIHAN PROGRAM PELAYANAN MASYARAKAT PADA RUKUN TETANGGA DAN RUKUN WARGA DI DESA TALAGASARI KECAMATAN SERANGPANJANG SUBANG

Dwinarko¹, Tabrani Sjafrizal², Pagi Muhamad³

^{1,2,3}Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email : dwinarko@dsn.ubharajaya.ac.id, tabrani.sjafrizal@dsn.ubharajaya.ac.id,
pagi.muhamad@dsn.ubharajaya.ac.id

ABSTRACT

The purpose of community service through the socialization of digital communication management in community service programs to RT and RW in Talagasari Village is a preparation for the digitalization village in facilitating services to the community. Socialization through the role of digital communication by planning human resources and providing communication management training. Socialization is done through social interaction by adopting values that apply in the community. Socialization theory can help understand individual perspectives through symbolic interaction, through the organizational structure of village government. RT and RW functions are organizational structures that have an important role in conveying information and interaction to the community directly. Communication management through development meetings and village government communication periodically and continuously in the context of providing public services. Public services such as information on healthy environment, safe environment, and economic environment. Methods in the form of communication management training are part of providing knowledge about the use of digital communication. Digitalization is one of the government programs supported by the development of internet distribution in village government offices. Social interaction using social media is a means of communication in the implementation of communication management. Planning, organizing, controlling activities and evaluating communication are guidelines in carrying out socialization. Recommendations, communication management training in digital communication is carried out continuously, considering that knowledge and education still do not support the success of the digitalization program to the fullest.

Keywords: *Socialization, Communication Management, Training, Service*

ABSTRAK

Tujuan pengabdian masyarakat melalui Sosialisasi manajemen komunikasi digital dalam program pelayanan Masyarakat kepada para RT dan RW di Desa Talagasari merupakan persiapan pada desa digitalisasi dalam mempermudah pelayanan kepada Masyarakat. Sosialisasi melalui peran komunikasi digital dengan merencanakan sumber daya manusia dan memberikan pelatihan manajemen komunikasi. Sosialisasi dilakukan melalui interaksi soail dengan mengadopsi nilai-nilai yang berlaku di Masyarakat. Teori sosialisasi dapat membantu memahami perspektif individu melalui interaksi simbolik, melalui struktur organisasi pemerintahan desa. Fungsi RT dan RW merupakan struktur organisasi yang mempunyai peran penting dalam menyampaikan informasi dan interaksi kepada masyarakat langsung. Manajemen komunikasi melalui musyawarah pembangunan dan komunikasi pemerintahan desa secara periodik dan terus-menerus dalam kontek pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik seperti informasi

lingkungan sehat, lingkungan aman, dan lingkungan ekonomi. Metode berupa pelatihan manajemen komunikasi menjadi bagian dalam memberikan pengetahuan mengenai penggunaan komunikasi digital. Digitalisasi merupakan salah satu program pemerintah yang didukung dengan pembangunan pemerataan internet di kantor pemerintahan desa. Interaksi sosial penggunaan media sosial menjadi sarana komunikasi dalam implementasi manajemen komunikasi. Perencanaan, pengorganisasian, kontrol kegiatan dan evaluasi komunikasi merupakan pedoman dalam menjalankan sosialisasi. Rekomendasi, pelatihan manajemen komunikasi dalam komunikasi digital dilakukan berkesinambungan, mengingat pengetahuan dan pendidikan masih belum mendukung kesuksesan program digitalisasi secara maksimal.

Kata kunci: Sosialisasi, Manajemen Komunikasi, Pelatihan, Pelayanan

PENDAHULUAN

Sosialisasi merupakan kegiatan yang terencana, terkoordinasi dan terevaluasi secara berkelanjutan dalam memberikan pengetahuan dan pemahaman sebuah program pelayanan publik pada sebuah organisasi yang bermanfaat bagi masyarakat, sehingga dibutuhkan ketrampilan dengan melalui pelatihan yang berkelanjutan.

Pelayanan publik menurut (Paul Spicker: 2009) menjelaskan bahwa, melayani anggota masyarakat - mereka menyediakan barang atau layanan kepada individu, keluarga, dan masyarakat. Ini bukan tentang perbedaan antara produksi layanan dan barang (Jordan, 2006 dalam Spicker: 2009). Layanan publik bukanlah layanan dalam arti istilah yang membedakan layanan dari industri manufaktur, konstruksi atau produksi energi, atau pengertian yang membedakan layanan dari aspek produksi lainnya. McKevitt mengidentifikasi layanan publik dengan layanan profesional dan pribadi, di mana produk dan aktivitas produksi identik (McKevitt, 1998: 8 yang dikutip oleh Spicker: 2009) Itu menarik, karena jelas berlaku untuk perawatan medis, pekerjaan sosial atau pendidikan, tetapi gagasan layanan publik lebih luas dari itu; termasuk mencakup masalah seperti komunikasi, jalan, dan saluran pembuangan. Gagasan pelayanan terkandung dalam hubungan antara kegiatan dan publik, bukan dalam bentuk produksinya.

Pelayanan publik yang profesional memerlukan sosialisasi kepada para pihak yang menjalankan fungsinya, sehingga dapat dijalankan sesuai dengan tujuan organisasi, sehingga tugas para RT dan RW dapat mengintegrasikan informasi bagi kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat dijalankan melalui proses sosialisasi dan pelatihan yang berkelanjutan.

Sedangkan menurut (Emily Daina Saras, Lara Perez-Felkner: 2018): Sosialisasi adalah proses multifaset melalui individu mempelajari dan menginternalisasi norma, kode, dan nilai budaya. Proses ini memungkinkan masuknya dan keanggotaan berkelanjutan dalam satu atau lebih kelompok sosial. Individu mengembangkan kompetensi sosial dan budaya melalui (1) interaksi dengan individu lain dan lembaga sosial dan (2) respons terhadap konteks makro dan mikro-sosiokultural. Sosialisasi tidak terjadi dalam ruang hampa: proses ini beroperasi di lokasi sosial yang memungkinkan dan membatasi interaksi dan kesempatan. Pada gilirannya, harapan sosial bagi individu yang tumbuh dewasa tidak seragam. Dengan demikian, mekanisme dan hasil sosialisasi bervariasi di seluruh ruang geografis, konteks sosiokultural, pada waktu sosiohistoris. Selain itu, proses sosialisasi dapat bervariasi dalam suatu masyarakat, tergantung pada kekuatan dan status identitas subkelompoknya. Banyak anggota masyarakat menavigasi pada dominasi budaya dan subkultur yang terpinggirkan, yang terkadang saling bersaing. Banyak perhatian ilmiah difokuskan pada proses sosialisasi masa kanak-kanak dan remaja. Namun, adaptasi dan internalisasi norma, nilai, dan perilaku sosial berlanjut sepanjang masa dewasa. Individu mengalami perubahan dan transisi identitas, keluarga, pendidikan, dan karier bersama anggota kelompok generasinya. Akibatnya, peran sosial dapat bergeser dan berubah selama perjalanan hidup. Sosialisasi memfasilitasi proses inklusi dan partisipasi individu dan kelompok yang beragam dalam masyarakat. Pada saat yang sama, sosialisasi berkontribusi pada stabilisasi tatanan

sosial, yang dapat mencakup reproduksi stratifikasi yang ada berdasarkan ras, jenis kelamin, dan kelas sosial. Proses sosialisasi terus membentuk kelompok generasi dan dinamika antargenerasi serta di berbagai lembaga sosial. Singkatnya, sosialisasi mempersiapkan individu untuk menjadi anggota masyarakat dan dikaitkan dengan stabilitas dan pemeliharaan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam konteks pemeliharaan Masyarakat secara keseluruhan untuk berkelanjutan pelayanan publik, peran para RT dan RW dalam memberikan layanan informasi sudah sangat tegas dijelaskan dalam: Pasal 7 ayat (1) Rukun Tetangga dan Rukun Warga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a dan huruf b bertugas: a. membantu Kepala Desa dalam bidang pelayanan pemerintahan; b. membantu Kepala Desa dalam menyediakan data kependudukan dan perizinan; dan c. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa. (Berita Negara RI 2018: nomor 569).

Guna mendukung dan membantu kepala desa, maka para RT dan RW memerlukan pengetahuan yang memadai dengan program pelatihan. Hal ini terlihat bahwa, Manfaat pelatihan seperti yang dikatakan oleh ([Mousa Masadeh](#), 2012) dengan mengutip dari para ahli, bahwa: karyawan sangat banyak dan telah terdokumentasikan secara luas (Wilson, 1999; Jensen, 2001; Sommerville, 2007), dengan organisasi maupun pekerja menuai manfaat dalam hal peningkatan keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku karyawan (Treven, 2003) dan hasil seperti peningkatan kinerja staf (Brown, 1994), kepuasan kerja, produktivitas dan profitabilitas (Hughey dan Mussnug, 1997). Pelatihan telah didefinisikan dalam berbagai cara, termasuk yang berikut ini: Proses yang direncanakan untuk mengubah sikap, pengetahuan atau keterampilan perilaku melalui pengalaman belajar untuk mencapai kinerja yang efektif dalam setiap aktivitas atau berbagai aktivitas. Tujuannya, dalam situasi kerja, adalah untuk mengembangkan kemampuan individu dan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja saat ini dan masa depan organisasi (Komisi Layanan Tenaga Kerja (MSC), Inggris, 1981: 62); Pelatihan bertujuan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pekerjaan secara langsung (Truelove, 1992: 273) Pelatihan dicirikan sebagai intervensi berbasis konten yang dipimpin oleh instruktur yang mengarah pada perubahan perilaku yang diinginkan (Sloman, 2005: 2). Pendapat berbeda mengenai apakah perubahan sikap harus dimasukkan dalam definisi pelatihan. Wills (1994:10) menentang definisi tersebut, karena sikap sangat sulit diukur, dan karena pelatihan saja, menurutnya, tidak cukup untuk menghasilkan perubahan besar dalam jangka panjang dalam sikap. Sebaliknya, ia mendefinisikan pelatihan sebagai transfer pengetahuan atau keterampilan yang terdefinisi dan terukur. Demikian pula, McLeod dan King (1996: 25) menyatakan bahwa pelatihan adalah setiap kegiatan atau kursus, baik formal maupun informal (misalnya di tempat kerja) yang telah membantu setiap individu memperoleh pengetahuan dan keterampilan untuk melakukan pekerjaannya.

Pengetahuan keterampilan menjalankan layanan publik bagi para RT dan RW melalui sosialisasi dan pelatihan membutuhkan dukungan ketrampilan komunikasi. Menurut Karen Cacciattolo, (2015: 79) yang mengutip beberapa definisi komunikasi dari para ahli seperti: Beattie & Ellis (2014) mendefinisikan komunikasi sebagai bahasa manusia yang digunakan untuk menyampaikan informasi, sedangkan World Book Dictionary (1980) mendefinisikannya sebagai pemberian informasi atau berita dengan berbicara atau menulis (1980: 420). Beals & Hoijer (1953) menyatakan bahwa komunikasi memiliki fungsi utama untuk memperkuat ide dan keyakinan (1953: 548) dan Hellriegel & Slocum (2002) mendefinisikan komunikasi sebagai instrumen yang digunakan pemimpin untuk mengarahkan aktivitas orang lain.

Aktivitas pemimpin organisasi dalam penyampaian pesan-pesan kepada para karyawan atau anggotanya merupakan rangkaian komunikasi, yang dilaksanakan melalui sosialisasi, maupun pelatihan. Kegiatan komunikasi, sosialisasi dan pelatihan dibutuhkan adanya kemampuan

manajemen, sehingga komunikasi dapat dipahami dan pesan-pesan dapat dijalankan oleh karyawan atau anggota sesuai dengan visi misi organisasi.

Menurut (Ali Algahtani: 2014) yang mengutip pengertian manajemen dari beberapa ahli seperti: Katz (1955) menyatakan, manajemen merupakan pengarah pelaksanaan suatu kelompok atau organisasi melalui posisi eksekutif, administratif, dan pengawasan. Selanjutnya Katz mengatakan, bahwa tanggung jawab manajemen biasanya berorientasi pada tugas, dan itu melibatkan pengembangan staf, membimbing orang-orang dengan potensi tinggi, dan menyelesaikan konflik sambil mempertahankan etika dan disiplin. Sedangkan Kappa, (1991) mempertegas bahwa tujuan dari manajemen yang baik adalah untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efisien dan berkelanjutan. Sementara, Kotter (2001) menyatakan bahwa manajemen merupakan pekerjaan yang menangani perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, koordinasi dan pemantauan kegiatan untuk kelompok atau organisasi. Kemudian Northouse (2007) mendefinisikan manajemen sebagai proses dimana tujuan yang ditetapkan ditetapkan dicapai melalui penggunaan sumber daya yang efisien.

Manajemen yang efisien dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan pelayanan publik pada era kemajuan teknologi dapat terintegrasi melalui komunikasi digital. Menurut (Onyeator & Okpara, 2019) bahwa, Teknologi komunikasi digital memfasilitasi interaksi manusia dan pertukaran informasi dan pesan yang cepat di antara orang-orang yang berada di zona waktu yang berbeda. (Daramola, 2012). Perangkat komunikasi tersebut meliputi perangkat komputasi, telepon, ponsel, email, internet, media sosial dan teknologi digital.

Digital: dari, berkaitan dengan, atau memanfaatkan perangkat yang dibangun atau bekerja dengan metode atau prinsip elektronika : elektronik perangkat/teknologi digital juga : dicirikan oleh teknologi elektronik dan khususnya komputerisasi era digital Di tempat kerja yang digerakkan secara elektronik, para manajer menunjukkan kelebihan informasi sebagai sisi negatif yang tak terhindarkan dari ... kehidupan di dunia digital. (David Bottom: 2024 dalam Merriam 2024).

Desa Talagasari merupakan salah satu desa yang termasuk dalam wilayah administrasi Kecamatan Sarangpanjang, Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat. Desa ini berada pada wilayah geografis yang strategis, yakni terletak di dataran rendah maupun dataran tinggi tergantung topografi wilayahnya. Dalam pembagian wilayah administratifnya, Desa Talagasari terdiri dari 5 dusun yakni Dusun Mekarlaksana, Kiarakoneng 1, Kiarakoneng 2, Talun, dan Cigebang. Selain itu, saat ini Desa Talagasari memiliki jumlah penduduk sekitar 3.696 jiwa (Opik: 2024). Dengan jumlah penduduk tersebut, dan 5 wilayah membutuhkan pelayanan kepada masyarakat melalui dukungan manajemen komunikasi digital sehingga dapat mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai program pembangunan desa.

Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa sosialisasi dalam manajemen komunikasi digital pelayanan publik kepada para RT dan RW mengenai tugas kerjanya dilakukan melalui salah satu program pelatihan. Pelatihan yang berfokus pada digitalisasi sebagai mempercepat proses komunikasi kepada pelayanan publik. Dengan demikian, rumusan masalah yang dapat diangkat dalam pengabdian kepada masyarakat adalah: bagaimana sosialisasi manajemen komunikasi digital dalam pelatihan program pelayanan masyarakat pada Rukun Tetangga dan Rukun Warga di Desa Talagasari Kecamatan Sarangpanjang Subang?

METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat dalam perogram pelayanan publik melalui sosialisasi manajemen komunikasi bagi para RT dan RW, pertama, melakukan observasi terhadap kegiatan para RT dan RW pada saat memberikan informasi kepada masyarakat; Kedua, model komunikasi para RT dan RW sebelum melakukan rapat; Ketiga, komunikasi para RT dan RW dengan Kepala Desa, dan dengan perangkat desa.

Pelatihan dilakukan melalui memberikan presentasi, penjelasan mengenai perencanaan kegiatan mengenai pengetahuan tentang konsep: manajemen komunikasi digital. Melakukan teknik untuk mengakses dan memperoleh informasi publik dari pemerintah daerah kabupaten melalui web site resmi, mengupload foto dan melalui media sosial.

Sosialisasi yang dilakukan memberikan penjelasan tugas dan fungsi para RT dan RW menurut Undang-Undang Desa dan Peraturan Pemerintah, serta memberikan pengetahuan digitalisasi komunikasi dalam mempercepat informasi pelayanan publik.

Model komunikasi informasi yang berjalan selama ini merupakan model dua arah, dari kepala desa kepada para RT dan RW seperti pada model 1, di bawah ini:



Gambar Model 1, Komunikasi Dua Arah

Model dua arah komunikasi biasanya setelah kepala desa memperoleh informasi dari kecamatan dan atau dari pemerintah kabupaten terkait tugas yang berkaitan dengan para RT dan RW, kepala desa memberikan informasi untuk melakukan konsolidasi dan koordinasi mengenai pemberian tugas untuk mengadakan pertemuan atau rapat di kantor desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek Geografis: Desa Talagasari merupakan sebuah desa dengan luas wilayah sebesar 936,5 hektar/ha. Wilayah ini terdiri dari lahan darat seluas 632 hektar/ha dan lahan sawah seluas 304,5 hektar/ha. Desa Talagasari dihuni oleh 3.696 jiwa yang terdiri dari 1.796 laki-laki dan 1.900 perempuan. Terdapat total 1.275 Kepala Keluarga (KK) dengan rata-rata mata pencaharian masyarakatnya yaitu buruh tani atau petani. Adapun batas wilayahnya, yaitu : Sebelah Barat : Desa Ponggang; Sebelah Timur : Desa Cinta Mekar; Sebelah Utara : Desa Banggala Mulya; Sebelah Selatan : Desa Cijengkol. Orbitasi : Jarak dari kantor Kecamatan 3,5. Km, Jarak dari kantor Kabupaten 30. Km, Jarak dari kantor Provinsi 55. Km. Visi: Terwujudnya Desa Talagasari Sebagai Desa Agrobisnis Dan Mandiri Dalam Bidang Ekonomi, Kesehatan, Pendidikan Melalui Pembangunan yang Berbasis Gotong Royong. Misi: Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Pertanian; Pengembangan Agrobisnis Berbasis Kelompok; Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia; Meningkatkan Pelayanan Masyarakat; Meningkatkan Perekonomian Masyarakat; Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Agama. Moto: RAPIH R-apekan, A-amanah, P-arigel, I-man, H-armonis. Aspek Sosial, Budaya, dan Kesehatan: Di wilayah Desa Talagasari; Jenis kendaraan yang dimiliki Motor dan Mobil; Jumlah kematian bayi dalam 5 tahun terakhir tidak ada sedangkan jumlah kematian ibu saat melahirkan tidak ada; Tidak ada penyakit yang signifikan yang dapat menyebabkan kematian warga; Terdapat jumlah tenaga medis, yaitu terdapat 1 Pondok Bersalin Desa (Polindes); Tidak terdapat adanya grup kesenian di wilayah Desa Talagasari; Acara yang masih melakat yaitu perayaan setiap tanggal 17 Agustus dan Ruwatan Bumi.



Foto: 1 Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kantor Desa Talagasari 2024

Penyampaian sosialisasi manajemen komunikasi digital, dilakukan melalui presentasi mengenai perencanaan dalam kegiatan pengabdian, pertama menjelaskan mengenai pertama: tujuan sosialisasi dalam memberikan pengetahuan tugas dan fungsi para RT dan RW dalam peraturan dalam membantu tugas kepala desa berupa menyebarkan informasi kepada masyarakat. Kegiatan diikuti oleh 15 RT dan 5 RW.

Dalam kegiatan presentasi sosialisasi di dampingi oleh sekretaris desa (Sekdes) Talagasari, Sekretaris program studi Ilmu Komunikasi, diikuti oleh kepala dusun dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Selain itu kegiatan Abdimas juga melibatkan mahasiswa komunikasi, untuk berperan sebagai pembawa acara, dokumentasi dan pembagian konsumsi.



Foto 2, Sesi pemberian plakat kepada Sekdes Talagasari 2024

Rangkaian kegiatan pengabdian kepada Masyarakat dilakukan pelatihan berupa pengiriman informasi melalui penggunaan media sosial, baik itu Whatsapp (WA) maupun Instagram, dengan membuat grup kelompok masing-masing RT dan RW. Pelatihan setelah memfoto dokumen atau data kemudian menginformasikan kepada grup yang telah di buat, seperti kegiatan pelatihan dan sosialisasi peraturan RT dan RW. Pada akhir kegiatan sebagai ucapan terima memberikan plakat yang diterima oleh Sekretaris Desa

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan menggunakan Komunikasi berupa presentasi dan tanya jawab. Artinya bahwa komunikasi merupakan proses dua arah. Dalam komunikasi ada sejumlah faktor yang dapat menimbulkan hambatan dalam upaya mempromosikan komunikasi yang efektif. Ketika memahami faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi, seseorang dapat memahami bahwa faktor-faktor ini memengaruhi interpretasi dan pemahaman keseluruhan tentang apa yang dikomunikasikan. Banyak masalah dapat terjadi dalam proses implementasi komunikasi. Hambatan dan masalah tersebut terutama terkait dengan unsur-unsur, yaitu pengirim, pesan, saluran, penerima, umpan balik, dan konteks.

Manajemen komunikasi organisasi dapat dianggap sebagai kunci strategi manajerial, karena perannya menyiratkan pemilihan pesan yang terkait dengan misi dan berbagai sudut pandang, dan kemudian menyampaikannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Komunikator, sebagai spesialis di bidangnya, harus siap menangani tindakan komunikasi yang kompleks. Mereka harus selalu mendapat informasi tentang kegiatan internal berbagai departemen dan semua divisi terkait lainnya dalam organisasi, tetapi yang lebih penting adalah memiliki kontak dekat organisasi dengan hubungan masyarakat seperti: program pembangunan desa, penelitian, dan sistem informasi, agar dapat menangani tekanan yang ada yang dikeluarkan oleh berbagai kategori publik – media massa, dan pemerintahan, analisis pembangunan ekonomi, dan sebagainya.

Seorang kepala desa sebagai seorang manajer dengan kekuatan pengambilan keputusan, memainkan peran kunci dalam pengembangan dan pemeliharaan komunikasi organisasi untuk mengawasi dan mengoordinasikan serta mendelegasikan program sebagai aktivitas di berbagai bidang seperti: urusan publik, hubungan dengan media massa, komunikasi internal. Dalam praktik pelayanan publik, spesialis komunikasi harus mengarahkan persepsi publik sasaran ke area yang sesuai dengan strategi organisasi, bahkan lebih lagi, untuk dapat menciptakan keunggulan kompetitif pelayanan publik. Agar dapat berperan dalam mendelegasikan dan menerapkan strategi, komunikator harus ditempatkan di manajemen puncak organisasi. Hal ini memungkinkannya untuk berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan. Dengan model ini, semua elemen komunikasi internal dan eksternal dapat muncul dan menciptakan komunikasi yang harmonis.

Menurut pendapat ([Roxana Lucia Mihai](#): 2017) dengan mengutip pernyataan Argenti dan Zerfass serta lainnya, bahwa, studi empiris, manajer organisasi menghabiskan sebagian besar waktu mereka (hingga 50%) untuk berkomunikasi (Argenti, 2012: 53-54). Mengembangkan keterampilan interpersonal mereka dan interaksi kelompok kecil serta interaksi dengan media atau segmen publik yang besar, berkontribusi pada keberhasilan organisasi (Zerfass et al., 2013: 16-18). Artinya bahwa, manajer puncak selalu memiliki pengalaman dan persepsi langsung tentang komunikasi yang belum tentu terkait dengan konsep dan praktik profesional komunikasi.

Selanjutnya ([Roxana Lucia Mihai](#): 2017) dengan mengutip pendapat para ahli, bahwa, komunikasi perusahaan, secara alami dan kebutuhan terkait erat dengan manajemen senior, ia akan memperoleh semua dukungan dari stafnya dalam hal hubungan masyarakat, yang akan memberikan saran dan dukungan terhadap komunikasinya" (Cutlip, Center & Broom, 2006: 56). Komunikator memiliki spesialisasi di satu sisi, yaitu pengembangan debat publik dan penyampaian pesan (Van Riel & Fombrun, 2007: 16) dan, di sisi lain, memantau opini publik dan kepentingan pemangku kepentingan, yang memungkinkan mereka mendukung proses pengambilan keputusan (White & Dozier, 1992).

Pandangan manajemen komunikasi bahwa dalam teori komunikasi, setidaknya ada tiga sudut pandang berbeda untuk melihat cara kerja proses ini: komunikasi sebagai proses konstruksi makna satu arah, yang di dalamnya pengirim berupaya membangun atau merekonstruksi makna yang dikembangkan oleh penerima; komunikasi sebagai proses konstruksi makna dua arah, yang di dalamnya dua orang atau lebih membangun makna baru bersama-sama; dan komunikasi

sebagai proses konstruksi makna diakronis omnidirectional, yang di dalamnya fokusnya adalah pada pengembangan makna itu sendiri yang berkelanjutan.

Dengan Undang-Undang Desa dan peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, bahwa kepala desa berwenang diberi tugas kepada para RT dan RW untuk memastikan pengoperasian layanan publik tanpa gangguan, mereka dapat secara sah melakukan semua tindakan, merumuskan semua perintah, dan menyelesaikan semua operasi material yang bertujuan untuk mengamankan pengoperasian layanan publik. Jika mereka menghadapi perlawanan, mereka dapat secara sah mengatasinya, tetapi dengan bertindak berkoordinasi, mereka tidak mengklaim kekuasaan, kedaulatan. Mereka hanya melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh peraturan, dan jika rakyat yang diperintah diwajibkan untuk bertindak berdasarkan perintah dari mereka yang berwenang, maka mereka pada gilirannya hanya mengikuti peraturan yang berlaku. Kepala desa merupakan struktur organisasi dalam pemerintahan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga Kepala Desa dan perangkat desa termasuk RT dan RW mempunyai tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sosialisasi manajemen komunikasi melalui pelatihan kepada para RT dan RW mengenai komunikasi digital diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengingat bahwa fungsi dan tugas RT dan RW merupakan perintah perundang-undangan yang berlaku.

Menurut (Lembaran Negara RI 2009 Nomor 112) pada Pasal 1 dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa: (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Publik yang dimaksud adalah masyarakat. Dalam Pasal 1 ayat 6, undang-undang tersebut, dinyatakan bahwa, Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Upaya pemerintah memberikan pelayanan yang maksimal, pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Selanjutnya ayat 9 pasal 1, dinyatakan bahwa Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Kemudian pada Pasal 3 Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah: a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Sosialisasi manajemen komunikasi digital merupakan kegiatan transfer pengetahuan yang terintegrasi, terhadap pemahaman terhadap tugas dan fungsi RT dan RW sebagai pembantu kepala desa tetapi terkait dengan pengetahuan pelayanan publik seperti yang tercantum dalam lembaran Negara RI tahun 2009 nomor 112. Hal ini sosialisasi lembaran negara harus dilakukan secara berkelanjutan terutama untuk pemahaman mengenai standar dalam pemberian pelayanan kepada Masyarakat. Pengetahuan Standar layanan yang terintegrasi dengan penggunaan layanan digital. Mengingat pengetahuan dan pemahaman mengenai integrasi sangat terbatas terutama dalam meneruskan informasi secara cepat dengan platform digital. Pelayanan para RT dan RW mengenai pelayanan kegiatan gotong royong, musyawarah Pembangunan desa, pemberian bantuan Kesehatan Masyarakat, bantuan sosial Masyarakat dan infrastruktur merupakan program yang sudah terencana dan harus direncanakan, sehingga pemahaman manajemen komunikasi menjadi bagian transfer pengetahuan yang terintegrasi melalui program pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- [Paul Spicker](#). 2009. **The Nature of a Public Service**. *International Journal of Public Administration*. September 2009. 32(11):190-692 DOI: [10.1080/01900690903050927](https://doi.org/10.1080/01900690903050927).
https://www.researchgate.net/publication/265865101_The_Nature_of_a_Public_Service
- Emily Daina Šaras, Lara Perez-Felkner. 2018. Sociological Perspectives on Socialization. Last Modified: 28 August 2018. DOI: 10.1093/OBO/9780199756384-0155.
<http://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-97801997563>.
- Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018. Nomor 569. Direktur Jenderal Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- [Mousa Masadeh](#). 2012. Training, Education, Development and Learning: What is Difference? *European Scientific Journal* May edition vol. 8, No.10 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431 : <https://www.researchgate.net/publication/279480522>
- Karen Cacciattolo 2015. Defining Organisation Communication *European Scientific Journal*, July 2015 edition Vol 11, No. 20 ISSN 18577881
- Ali Algahtani, 2014. *Are Leadership and Management Different? A Review*. *Journal of Management Policies and Practices*. Vol. 2, No. 3, pp. 71-82 ISSN: 2333-6048.
- Onyeator, I., & Okpara, N. (2019). Human Communication in a Digital Age: Perspectives on Interpersonal communication in the family. *New Media and Mass Communication*, 78(1), 35–45
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/digital>
- [Foluke Florence Fatimayin](#). 2018. **What is Communication?**
https://www.researchgate.net/publication/337649561_What_is_Communication
- [Roxana Lucia Mihai](#). 2017. **Corporate Communication Management. A Management Approach**. *Valahian Journal of Economic Studies* 8(2):103-110. DOI: [10.1515/vjes-2017-0023](https://doi.org/10.1515/vjes-2017-0023)
- [Betteke van Ruler](#). 2018. Conceptual Foundations of Strategic Communication. **Communication Theory: An Underrated Pillar on Which Strategic Communication Rests**. Pages 367-381 | Published online: 13 Aug 2018 <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1452240>
- Disca Tiberiu Crisogen. 2015. Types of Socialization and Their Importance in Understanding the Phenomena of. *European Journal of Social Sciences Education and Research*. Vol.5, Nr. 1 ISSN 2312-8429 (Online). 5(1):331 DOI: [10.26417/ejser.v5i1.p331-336](https://doi.org/10.26417/ejser.v5i1.p331-336)
- Mustafa Tatar. 2022. Socialization: The Process of Learning to be Human *International Journal of Progressive Education*, Volume 18 Number 5, 2022. DOI: 10.29329/ijpe.2022.467.9

https://ijpe.inased.org/files/2/manuscript/manuscript_3273/ijpe-3273-manuscript-013535.pdf

Indeed Editotial Team. Updated 24 February 2024. **What Is Communications Management? A Complete Guide.** <https://in.indeed.com/career-advice/career-development/communication-management>

Ansgar Zerfass dan Sophia Charlotte Volk: 2020. **Management Communication.** <https://doi.org/10.1093/OBO/9780199756841-0244>
https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/228685/1/Zerfass_Volk_2020_Oxford_Bibliographies_Communication_Management_print.pdf

[Radhika Kapur](#). 2019. **Significance and Meaning of Training and Development Programs.** https://www.researchgate.net/publication/336208997_Significance_and_Meaning_of_Training_and_Development_Programs

Léon Duguit. 1923. The Concept of Public Service. *The Yale Law Journal*, Vol. 32, No. 5 (Mar., 1923), pp. 425-435 (11 pages) <https://doi.org/10.2307/78873>

Tilen Gorenssek dan Andrej Kohont. 2020. Conceptualization of Digitalization: Opportunities and Challenges for Organization In The Euro-Mediterranean Area. https://emuni.si/wp-content/uploads/2020/01/IJEMS-2-2019_93%E2%80%93115.pdf

Lembaran Negara RI 2009 Nomor 112. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.