

# Pelatihan Komunikasi Publik Dengan Pendekatan Kehumasan Bagi Aparatur Pemerintah di Wilayah Kecamatan Cigugur, Kabupaten Pangandaran

DOI: <https://doi.org/10.32509/abdimoestopo.v6i1.2455>

Heru Ryanto Budiana<sup>1\*</sup>, Aang Koswara<sup>2</sup>, Fajar Syuderajat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

\*Email Korespondensi: [heru.ryanto@unpad.ac.id](mailto:heru.ryanto@unpad.ac.id)

---

**Abstract** - According to the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), one of the essential competencies of professional ASN is public communication skills. It is fundamental for all ASN at different government levels, including staff at sub-district and village governments. Public communication skills are one of the essential aspects to support their daily duties and functions of ASN in implementing public policies, public servants, as a glue, and unifying the nation. The District of Cigugur is one of the sub-districts in Pangandaran Regency, West Java Province. It is one of the locations for the National Student Service Scheme (Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa - KKNM) activities, which integrates with the Program of Lecturers' Community Service (PPMD) activities at Padjadjaran University. The preliminary survey reported that ASN in the region has carried out public communication to support its duties and functions. However, their knowledge and skills in public communication competencies shall improve to develop the government's reputation. The public communication training aims to improve knowledge, gain understanding, and enrich the skills of ASN. Using an interactive, participatory, and open-discussion method, 33 representative participants in sub-districts and Villages of Cigugur actively and enthusiastically participated in the training process. Based on evaluation, participants became more aware, understood, and had public communication skills. In addition, the local government fully supported the process of training. Some participants could not attend due to the distance from the training location.

**Keywords:** Public communication; Government Reputation; State Civil Apparatus; Public service; Public policy.

**Abstrak** - Menurut Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), salah satu kompetensi esensial Aparatur Sipil Negara (ASN) profesional adalah keterampilan komunikasi publik. Hal ini mendasar bagi semua ASN di berbagai tingkat pemerintahan, termasuk staf di pemerintahan kecamatan dan desa. Keterampilan komunikasi publik merupakan salah satu aspek penting untuk mendukung tugas dan fungsi sehari-hari ASN dalam melaksanakan kebijakan publik, pelayan publik, sebagai perekat, dan pemersatu bangsa. Kecamatan Cigugur merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat. Merupakan salah satu lokasi kegiatan KKNM yang terintegrasi dengan kegiatan Program Pengabdian kepada Masyarakat (PPMD) Dosen di Universitas Padjadjaran. Survei pendahuluan melaporkan bahwa ASN di daerah telah melakukan komunikasi publik untuk mendukung tugas dan fungsinya. Namun, pengetahuan dan keterampilan mereka dalam kompetensi komunikasi publik harus ditingkatkan untuk membangun reputasi pemerintah. Pelatihan komunikasi publik ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan memperkaya keterampilan ASN. Dengan menggunakan metode diskusi yang interaktif, partisipatif, dan terbuka, 33 peserta perwakilan dari Kecamatan dan Desa Cigugur secara aktif dan antusias mengikuti proses pelatihan. Berdasarkan hasil evaluasi, peserta menjadi lebih sadar, mengerti, dan memiliki keterampilan komunikasi publik. Selain itu, pemerintah daerah mendukung penuh proses pelatihan. Beberapa peserta tidak dapat hadir karena jarak dari lokasi pelatihan.

**Kata Kunci:** Komunikasi publik; Reputasi Pemerintah; Aparatur Sipil Negara; Pelayanan publik; Kebijakan Publik

---

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya mengelola komunikasi publik dalam rangka menunjang keberhasilan instansi pemerintah, menyerap aspirasi publik, mempercepat penyampaian informasi tentang kebijakan dan program pemerintah dengan diterbitkannya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9/2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik.

Pentingnya mengelola komunikasi publik seharusnya sejalan dengan pentingnya meningkatkan kompetensi komunikasi publik ASN itu sendiri yang sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Amanat UU tersebut mengharuskan ASN memiliki profesionalisme dalam mendukung tugas dan fungsinya, yaitu sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, perekat dan pemersatu bangsa. Salah satu bentuk profesionalisme yang dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut adalah memiliki keterampilan komunikasi publik yang baik.

Hal ini sejalan juga dengan laporan dari lembaga internasional OECD yang dalam laporannya tentang komunikasi publik menjelaskan pentingnya keterampilan komunikasi publik dipahami dan dimiliki oleh ASN. Survei OECD tentang pemahaman komunikasi publik pada tahun 2020, menganalisis bagaimana komunikasi publik dipahami sebagai fungsi pemerintahan untuk menyampaikan informasi, mendengarkan, dan menanggapi keluhan warga, sehingga Komunikasi publik berkontribusi pada kebijakan dan layanan publik yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan warga lebih besar, dan memberikan penguatan iklim demokrasi di era informasi yang semakin kompleks saat ini. (OECD, 2021:4)

Kompetensi ASN menurut Endang Komara dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara keterampilan, atribut personal, dan pengetahuan yang tercermin melalui perilaku kinerja yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi. kompetensi ASN dibedakan kedalam dua tipe, yaitu kompetensi “lembut” atau *soft skill*, dan kompetensi “keras” atau *hard skill*. Adapun kemampuan komunikasi termasuk dalam jenis kompetensi “lembut”, yaitu kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia, serta membangun interaksi dengan orang lain. (Komara, 2019:73)

ASN adalah pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah yang harus menguasai keterampilan Komunikasi publik yang baik sehingga menjadi jembatan kesuksesan kebijakan pemerintah, tidak terkecuali Pemerintahan Kecamatan maupun Pemerintahan Desa.

Kebijakan yang dikeluarkan merupakan kebijakan publik yang artinya untuk diketahui atau diberlakukan kepada publik yang menjadi khalayak sasarannya. Terdapat banyak pengertian dari kebijakan publik, salah satunya yang disampaikan oleh Anderson dalam (Mustari, 2015:12), bahwa kebijakan publik adalah “kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan”. Konsep kebijakan ini memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu konsep ini juga membedakan kebijakan dari keputusan yang merupakan pilihan dimana berbagai alternatif yang ada.

Dalam komunikasi publik, sumber atau komunikator memiliki pengaruh yang besar karena memegang kendali yang kuat dalam penentuan dan pengemasan pesan dan bagaimana distribusi pesan tersebut. Kompetensi komunikasi menjadi aspek penting dalam membangun komunikasi publik yang efektif. (Mucharam, 2022:71)

Komunikasi publik sangat penting, sehingga perlu dilakukan pengelolaan komunikasi publik dengan baik, bahkan diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Pengelolaan komunikasi publik dapat dilakukan baik melalui pejabat publik secara langsung maupun instansi Pemerintah. Pengelolaan komunikasi publik yang dilakukan sebagai cara untuk menyampaikan informasi kebijakan dan program kerja Pemerintah. (Ramadani, 2019:13)

Penelusuran yang dilakukan penulis terhadap hasil-hasil penelitian atau pengabdian terkait pelatihan komunikasi publik bagi ASN sangat minim, tidak banyak yang mencoba memberikan pelatihan komunikasi publik bagi ASN padahal itu sangat penting dimiliki oleh ASN dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan. Terdapat sebuah hasil laporan pengabdian yang dilakukan oleh (Zubair et al., 2020:6), tentang Peningkatan Kompetensi Komunikasi Publik Aparatur Desa dalam Membangun dan Mengokohkan Reputasi Pemerintahan Desa, tujuan kegiatannya adalah memberikan pengetahuan dasar komunikasi dan pemanfaatan media komunikasi untuk komunikasi publik dalam upaya meningkatkan reputasi dan citra Pemerintah Desa Cikeruh. Perbedaan utama kegiatan pengabdian ini dengan yang dilakukan penulis adalah khalayak sasaran yang menjadi peserta, dimana penulis tidak hanya staff sebuah desa, tetapi juga ASN yang di wilayah kecamatan, yang terdiri dari ASN Kecamatan dan ASN desa-desa yang ada di wilayah Kecamatan. Beberapa materi komunikasi publik pun terdapat perbedaan. Persamaannya adalah outcome pengabdian ini diarahkan pada peningkatan reputasi lembaga pemerintahan dihadapan para pemangku kepentingannya.

Kecamatan Cigugur salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Barat yang menjadi lokasi pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa (KKNM) yang terintegrasi dengan kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat Dosen (PPMD), sebagai upaya kontribusi Universitas Padjadjaran pada masyarakat. Integrasi Program KKNM-PPMD Unpad ini diharapkan dapat menjadi pengalaman yang nyata bagi mahasiswa dalam mengabdikan dan bekerja untuk masyarakat

Survei awal menunjukkan bahwa ASN di wilayah tersebut, baik tingkat Kecamatan maupun Desa, pada umumnya telah melakukan komunikasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya, akan tetapi permasalahannya adalah belum dimilikinya keterampilan komunikasi publik yang baik, sehingga kurang optimal dalam mendukung tugas dan fungsinya.

Tujuan dilaksanakannya kegiatannya PKM berupa pelatihan komunikasi publik dengan pendekatan kehumasan bagi ASN di wilayah pemerintahan Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran adalah meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan komunikasi publik di wilayah tersebut.

## II. METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan dalam pengabdian ini adalah melalui pendekatan pelatihan dengan metode pelatihan yang interaktif, partisipatif dan demokratis, menggunakan prinsip pembelajaran orang dewasa yaitu *appreciative Inquiry* (AI), *Asset Based Thinking* (ABT), *Accelerative Learning* dan *Experiential Learning*. (Meilya & Emifa, 2022)

Pendekatan *appreciative Inquiry* (AI) dilakukan karena pendekatan ini tidak terfokus pada masalah apa yang sedang dihadapi tetapi berfokus pada apa yang bisa dilakukan untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Pendekatan *Asset Based Thinking* (ABT) merupakan cara praktis menemukan dan mengenali hal-hal yang positif dalam kehidupan. Pendekatan ABT ini digunakan karena diharapkan dalam peserta pelatihan mampu menciptakan perubahan yang positif mulai dari sebuah perbincangan sederhana dilanjutkan dengan mengagali cara bersama dan memulai suatu tindakan.

Pendekatan *Accelerative Learning* menekankan pada bagaimana cara yang diperlukan untuk membuka tirai kreativitas, sehingga setiap individu dapat memanfaatkan potensi yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah secara kreatif dan menjadikan aktivitas belajar menjadi sebuah proses yang menyenangkan.

Pendekatan *Experiential Learning* menjelaskan bahwa pengetahuan diciptakan melalui perubahan bentuk pengalaman. Pelatihan menggunakan pendekatan ini dengan harapan mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam mengelola emosi memperhatikan aspek-aspek

penting dalam sebuah pembelajaran yaitu afektif, kognitif dan emosi.

Tim fasilitator menyusun setiap kegiatan dengan memperhatikan empat elemen penting yaitu SAVI (*Somatic, Auditory, Visual dan Intellectual*) dengan pendekatan yang inovatif kreatif ini diyakini bahwa peserta dapat mengeluarkan seluruh potensinya. Teknik pelatihan yang digunakan merupakan ramuan antara tutorial, role play, diskusi kelompok, simulasi dan praktek.

Tahapan yang dilakukan tim pengabdian dalam kegiatan pelatihan ini meliputi:

- a. Tim Dosen bersama mahasiswa KKN survei ke Kecamatan Cigugur Pangandaran, untuk melakukan observasi dan wawancara pada awal bulan Juli 2022. Tim diterima oleh Drs. Umar Sumarjo, M. Pd, selaku Camat Cigugur yang didampingi oleh Sekertaris Camat Cigugur beserta jajarannya.
- b. Survei dilanjutkan ke Desa Cimindi Kecamatan Cigugur yang disarankan sebagai tempat lokasi kegiatan dan ditemui Maman Sudarman selaku Kepala Dusun Neglasari Desa Cimindi.



**Gambar 1.** Wawancara bersama Maman Sudarman selaku Kepala Dusun Neglasari di Desa Cimindi Cigugur Pangandaran (Sumber: Dokumentasi Tim)



**Gambar 2.** Tim Pengabdian bersama Camat dan Sekmat Cigugur selepas wawancara (Sumber: Dokumentasi Tim)

- c. Tim meninjau lokasi dan fasilitas lokasi kegiatan, yaitu aula Balai Desa Cimindi Cigugur Pangandaran.
- d. Selanjutnya tim melakukan persiapan untuk merencanakan kegiatan pelatihan yang mencakup waktu, materi, undangan, narasumber dan hal-hal teknis lainnya untuk kelancaran pelatihan nanti.
- e. Pelaksanaan pelatihan komunikasi publik dengan pendekatan kehumasan.
- f. Evaluasi secara lisan kepada seluruh peserta mengenai proses pelatihan yang telah dilakukan.
- g. Pemberian apresiasi kepada peserta terbaik.



**Gambar 3.** Skema Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

### III. HASIL PENEMUAN DAN DISKUSI

Kegiatan PKM dilaksanakan di Aula Desa Cimindi Kecamatan Cigugur Kabupaten Pangandaran. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan representatifnya ruangan yang digunakan. Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan selama satu hari pada hari senin tanggal, 18 Juli 2022.

Target peserta pelatihan sebanyak 25 orang, yang terdiri dari seluruh perwakilan aparatur baik Kecamatan maupun Desa-desa di wilayah Kecamatan Cigugur. Tetapi dikarenakan lokasi yang cukup jauh dijangkau dari seluruh wilayah, maka dalam pelaksanaannya sebagian besar yang hadir adalah aparatur dari Kecamatan Cigugur dan Desa Cimindi yang berjumlah seluruhnya 34 orang. Kegiatan PKM juga diikuti oleh 10 orang mahasiswa KKNM Unpad dari berbagai Fakultas yang bertindak sebagai panitia kegiatan.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan diawali dengan sambutan dan sekaligus membuka acara oleh Drs. Umar Sumarjo, M. Pd., selaku Camat Cigugur Pangandaran, yang dilanjutkan oleh sambutan Ketua Tim Pengabdian Dosen, Dr. Heru Ryanto Budiana, M. Si. dan dihadiri pula oleh Asep Ahyar, S. Hut, selaku Kepala Desa Cimindi sebagai tuan rumah kegiatan.



**Gambar 3.** Sambutan Ketua Tim Pengabdian Dosen, Dr. Heru Ryanto Budiana, M. Si. (Sumber: Dokumentasi Tim)



**Gambar 4.** Sambutan Camat Cigugur Pangandaran, Drs. Umar Sumarjo, M.Pd. (Sumber: Dokumentasi Tim)

Kegiatan pelatihan komunikasi publik ini dibagi menjadi dua sesi. Sesi pertama disampaikan oleh Fajar Syuderajat, S. Sos., M. Si. (Psi) dan sesi kedua disampaikan oleh Anwar Sani, S. Sos., M. I.Kom. Penyampaian materi dilakukan dengan gaya interaktif informal. Pengaturan duduk peserta dibuat melingkar agar dapat meningkatkan partisipasi dan mengoptimalkan konsentrasi seluruh peserta pelatihan pada setiap detail materi yang disampaikan.



**Gambar 5.** Narsum Pertama, Fajar Syuderajat, S. Sos., M. Si. (Psi) (Sumber: Dokumentasi Tim)



**Gambar 6.** Narsum Kedua, Anwar Sani, S. Sos., M. I.Kom. (Sumber: Dokumentasi Tim)

Kegiatan pelatihan ini diawali dengan penyampaian materi melalui metode ceramah mengenai bagaimana peran dan fungsi komunikasi publik. Pada pemaparan materi ini, diarahkan pada pengenalan dan pemahaman peserta akan fungsi dan peran komunikasi publik dengan menekankan pentingnya aparatur pemerintah baik di Kecamatan maupun di Desa melakukan kegiatan komunikasi dan terus menginformasikan kepada publik pemangku kepentingan dan atau sebaliknya berbagai kegiatan yang dilakukan, kebijakan yang dibuat kepada masyarakat dan stakeholder lainnya melalui berbagai media atau saluran komunikasi yang tersedia. Materi ini juga membahas pengertian mendasar dari komunikasi dan tujuan komunikasi. Kemudian berkaitan pula dengan pengertian, karakter, dan kategori publik.

Pada sesi ini, peserta juga diajak berdiskusi untuk mulai memetakan stakeholders atau publik yang memiliki kepentingan langsung dengan pemerintahan baik Kecamatan ataupun Desa, baik publik internal maupun eksternal. Terlihat dalam diskusi ini peserta begitu antusias dalam memetakan dan bertanya bagaimana cara menghadapi dan cara berkomunikasi dengan setiap publik tersebut.

Pengertian publik banyak disampaikan para pakar sesuai dengan bidangnya, terdapat sebuah definisi klasik tetapi masih relevan hingga saat ini, yaitu apa yang disampaikan oleh John Dewey (1927), bahwa:

*“A public is a group of people that shares a common interest vis-à-vis an organization, recognizes its significance, and sets out to do something about it”.* (Smith, 2021:100)

Berdasarkan pengertian publik tersebut, dapat dijelaskan bahwa publik adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan bersama terhadap organisasi, dimana mereka menyadari kepentingannya tersebut dan kesadaran tersebut mereka tunjukkan dengan melakukan sesuatu.

Mengetahui dan memahami publik atau pemangku kepentingan bagi pemerintah sangatlah penting, karena mereka adalah khalayak utama yang menjadi sasaran dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintah. Dalam konteks komunikasi publik, keharusan memetakan publik agar tercapainya komunikasi publik yang efektif, yaitu komunikasi yang sesuai dengan tujuan komunikator.

Publik yang menjadi pemangku kepentingan dalam organisasi beragam, sehingga perlu dilakukan pemetaan publik atau *stakeholder mapping* agar dalam menjalankan strategi komunikasi sesuai dengan urutan prioritas dapat berjalan optimal. (Mahatmi & Sebatubun, 2022:28)

Sesi berikutnya dilanjutkan dengan diskusi yang berfokus pada pencarian akar masalah sekaligus gambaran solusi dari persoalan-persoalan komunikasi publik yang ada dengan mencoba melakukan refleksi karakter pribadi sebagai komunikator dan eksplorasi masalah-masalah komunikasi publik internal serta eksternal.

Antusiasme peserta semakin meningkat dengan banyaknya respon seputar permasalahan yang mereka hadapi, seperti mulai seringnya wartawan yang datang untuk meliput, dimana aparat di Kecamatan atau di Desa yang umumnya tidak terlatih menghadapi wartawan, mengalami kesulitan untuk berhubungan dengan media.

Banyak dari peserta yang sudah menjalankan peran sebagai komunikator lembaga untuk menyampaikan pesan-pesan pemerintahan kepada publik, namun mereka tidak sadar dan atau tidak mengetahui bahwa apa yang mereka lakukan itu adalah aktivitas komunikasi publik yang strategis. Seperti, bagaimana pemerintahan di Kecamatan atau Desa adalah tempat bertanya bagi masyarakat atau warganya terkait program-program pemerintah, antara lain Bantuan-bantuan sosial (Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) & Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Prakerja, Kartu Sembako, dan lain sebagainya). Selain program-program pemerintah tersebut, merekapun menjadi tempat bertanya warganya seputar layanan-layanan publik yang berkaitan dengan warga, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), perubaban Kartu Keluarga, dan masih banyak lagi.

Bagaimana aparat merespon berbagai persoalan tersebut dengan memberikan penjelasan sebaik-baiknya pada masyarakat merupakan salah satu tujuan komunikasi publik yang harus dijalankan oleh aparat pemerintah baik di Kecamatan dan Desa. Walaupun masih beragam, akan tetapi mulai muncul kesadaran dari peserta akan pentingnya membangun aktivitas komunikasi publik untuk lembaga pemerintahan.

Berikutnya yang muncul dalam diskusi adalah keasadaran dari peserta bahwa fungsi komunikasi publik seharusnya dilembagakan atau paling tidak dimasukkan ke dalam tupoksi aparat dalam lembaga desa. Peserta juga merasakan adanya kebutuhan untuk memilih, memilah dan memoles pesan-pesan pemerintahan sebelum disampaikan kepada publik. Hal ini agar memudahkan publik menerima dan mencerna pesan.

Menggali berbagai masalah yang muncul sebagaimana disampaikan setiap peserta menjadi bagian dari upaya dalam pelatihan ini menggali akar persoalan dan solusi yang bisa dilakukan melalui metode interaktif, partisipatif dan demokratis. Berbagai persoalan dan solusi yang didiskusikan dalam ruang pelatihan ini, menjadi upaya bersama melahirkan komunikasi publik pemerintahan yang efektif, agar tercapai tujuan yang diharapkan.

Tujuan komunikasi publik yang utama bagi aparat pemerintah di Kecamatan dan Desa adalah untuk memberikan informasi kepada warganya atau pihak lain yang berkepentingan mengenai organisasi, misalnya mengenai program-program, kegiatan dan aktivitas-aktivitas pemerintah, juga menyampaikan mengenai berbagai kebijakan dan layanan publik yang diberikan pemerintah baik di Kecamatan maupun di Desa. Selain itu komunikasi publik yang dilakukan juga bertujuan untuk menjalin hubungan baik antara pemerintah Kecamatan ataupun Desa dengan warganya dan pihak-pihak lainnya yang memiliki kepentingan.

Agar komunikasi publik yang dilakukan aparat pemerintah Kecamatan dan Desa efektif, maka prinsip-prinsip utama yang dijelaskan oleh OECD harus menjadi perhatian, yaitu: *Pertama*, memberdayakan fungsi komunikasi publik dengan menetapkan mandat yang tepat dan mengembangkan strategi untuk memandu penyampaian komunikasi dalam pelayanan tujuan kebijakan dan prinsip-prinsip pemerintahan terbuka transparansi, integritas, akuntabilitas dan partisipasi pemangku kepentingan; dan memisahkannya, sejauh mungkin, dari komunikasi politik. *Kedua*, melembagakan dan memprofesionalkan unit komunikasi agar memiliki kapasitas yang memadai, termasuk dengan menanamkan keterampilan dan spesialisasi yang diperlukan yang memimpin transformasi lapangan, dan memastikan sumber daya manusia dan keuangan yang memadai. *Ketiga*, transisi menuju komunikasi yang lebih

terinformasi, dibangun di sekitar tujuan kebijakan yang terukur dan didasarkan pada bukti, melalui perolehan wawasan tentang perilaku, persepsi, dan preferensi publik yang beragam, dan evaluasi kegiatannya terhadap metrik dampak. *Keempat*, memanfaatkan potensi teknologi digital tetapi dengan bertanggung jawab: Alat digital, data, dan AI dapat memfasilitasi keterlibatan dan inklusi yang lebih besar jika digunakan secara etis dan dengan menghormati privasi dan *Kelima*, lawan mis dan disinformasi. Pemerintah harus diperlengkapi untuk mencegah dan menghilangkan prasangka salah dan disinformasi melalui praktik dan pedoman yang jelas. (OECD, 2021:6)

Kegiatan dilanjutkan materi sesi kedua seputar bagaimana komunikasi publik yang baik dan efektif dapat berdampak dalam membangun reputasi pemerintah. Penekanan pada sesi ini adalah bagaimana membangun reputasi lembaga pemerintah baik di tingkat Kecamatan ataupun Desa, melalui kinerja dan perilaku lembaga yang baik ditambah dengan komunikasi publik yang efektif kepada setiap pemangku kepentingannya.

Materi ini menjelaskan bahwa Komunikasi publik memiliki peranan dalam menjaga hubungan baik pemerintah dengan pemangku kepentingannya. Hubungan baik yang terbangun akan melahirkan citra (*image*) yang baik di mata stakeholder, citra ini kemudian dikelola selama bertahun-tahun. Citra baik lembaga pemerintahan yang terjaga selama bertahun-tahun inilah yang melahirkan reputasi pemerintah. Reputasi dikelola dalam jangka waktu yang panjang dan bukan sekedar persepsi sesaat pada kurun waktu tertentu.

Sesi dilanjutkan dengan diskusi mengenai bagaimana dengan lembaga pemerintah tempat bekerja para peserta, apakah sudah melakukan upaya membangun reputasi lembaganya. Diskusi nampak semakin seru karena peserta semakin menyadari bahwa mereka selama ini belum melakukan membangun reputasi lembaga.

Sebagai contoh beberapa persoalan yang muncul dalam diskusi ini adalah, pertama, kesadaran komunikasi publik belum sepenuhnya dimiliki oleh pemimpin lembaga seperti Kepala Desa, sehingga belum ada *political will* yang berdampak pada fasilitasi anggaran dan sarana prasarana yang dibutuhkan. Kedua, perencanaan komunikasi belum dilakukan apalagi mengukur efektifitas komunikasi publik yang dilakukan. Ketiga, terkendala dengan kesulitan-kesulitan seputar data-data dan keempat, belum mengetahui bagaimana menemukan dan menciptakan nilai sebuah informasi, bukan sekedar informasi semata, sehingga apa yang lembaga ingin sampaikan sejalan dengan apa yang publik ingin ketahui.

Membangun dan mengembangkan reputasi sebagaimana disampaikan Doorley dan Garcia dapat dilakukan dengan rumus berikut:  $Reputation = (Performance + Behavior + Communication) \times Authenticity\ factor$ .  $R = (P + B + C) \times Af$ . (Doorley & Garcia, 2020). Formula ini menjelaskan bahwa reputasi sebagai kumpulan citra dari segenap stakeholder organisasi. Reputasi dibentuk dari tiga komponen penting yang meliputi: kinerja, perilaku dan komunikasi organisasi.

Materi dilanjutkan mempraktekan keterampilan komunikasi publik, dengan penekanan pada kemampuan publik speaking dan penggalian nilai-nilai informasi yang bermanfaat dan disukai publik. Peserta diminta menunjukkan kegiatan dan kebijakan lembaganya yang dianggap penting dan memiliki nilai berita untuk dijadikan contoh tema dalam praktek komunikasi publik.

Terlihat dalam praktik jika sebelumnya peserta menyampaikan informasi penting dan berguna kepada masyarakat tetapi minim nilai informasi, pada saat praktik mereka sudah mampu menggali nilai sebuah informasi, sehingga kedepan kemampuan ini semakin baik yang pada gilirannya diharapkan meningkatkan pula partisipasi masyarakatnya dan berujung pada meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintahnya sebagai pondasi membangun reputasi lembaga pemerintah di mata pemangku kepentingannya.

Kegiatan dilanjutkan dengan melakukan evaluasi secara lisan terkait kegiatan pelatihan yang dilakukan dari setiap peserta. Secara umum peserta merespon secara positif diadakannya pelatihan ini dan mengucapkan terima kasih telah menjadi bagian dari peserta dan terima kasih kepada tim dosen Unpad yang telah memberikan waktu, tenaga dan ilmunya kepada mereka. Kritik yang disampaikan berkaitan dengan waktu pelaksanaan di hari kerja.



**Gambar 7.** Foto Bersama Tim Pengabdian, Narasumber dan Sebagian Peserta Pelatihan (Sumber: Dokumentasi Tim)

#### IV. SIMPULAN

Pelatihan komunikasi publik ini diberikan dalam upaya memberikan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan komunikasi publik bagi aparatur pemerintah, khususnya di wilayah Pemerintahan Kecamatan Cigugur, baik tingkat Kecamatan maupun Desa. Pelatihan yang diberikan memberikan kontribusi kepada peserta, dimana pengetahuan, pemahaman dan keterampilan komunikasi publik mereka meningkat. Sebagai saran pelatihan komunikasi publik harus terus dilakukan dalam upaya peningkatan kapasitas SDM aparatur, dengan memfokuskan pada berbagai teknik-teknik komunikasi publik, seperti public speaking, fotografi, videografi, penulisan rilis, pengelolaan media sosial dan lain sebagainya.

#### Ucapan Terima Kasih

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih atas dukungan dana dan fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Pada Masyarakat (DRPM) Universitas Padjadjaran. Terima kasih kepada pihak Pemerintah Kecamatan Cigugur Pangandaran atas dukungan penuh pada kegiatan ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Kepala Desa Cimindi Cigugur Pangandaran yang telah memfasilitasi lokasi kegiatan pelatihan. Terima kasih kepada seluruh ASN peserta pelatihan di lingkungan wilayah Kecamatan Cigugur Pangandaran yang telah berpartisipasi aktif dan terakhir kami sampaikan terima kasih dan penghargaan kepada para mahasiswa peserta Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kecamatan Cigugur yang telah membantu kepanitiaan pelaksanaan pengabdian ini.

#### Daftar Pustaka

- Doorley, J., & Garcia, H. F. (2020). *Reputation Management: The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication* (4th Editio). Routledge.
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84.  
<https://doi.org/10.17509/mimbardik.v4i1.16971>
- Mahatmi, M. W., & Sebatubun, M. M. (2022). Strategi komunikasi stakeholders dengan pendekatan data alumni menggunakan data mining. *PRecious: Public Relations Journal*, 2(1), 26–42.

- Meilya, I. R., & Emifa, G. O. (2022). Implementasi Prinsip-prinsip Pembelajaran Orang Dewasa pada Program Kesetaraan Paket C di SKB Kabupaten Serang. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 5(2), 112–121. <https://doi.org/10.15294/jnece.v5i2.51817>
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.
- Mustari, N. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. LeutikaPrio.
- OECD. (2021). OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward. In <https://www.oecd.org/gov/open-government/public-communications-report-highlights-en.pdf>. <https://doi.org/10.1787/22f8031c-en>
- Ramadani, T. (2019). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 11–27. <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.42>
- Smith, R. D. (2021). *Strategic Planning for Public Relations* (6th Editio). Routledge.
- Zubair, F., Kadarisman, A., & Dewi, R. (2020). Peningkatan Kompetensi Komunikasi Publik Aparatur Desa dalam Membangun dan Mengokohkan Reputasi Pemerintahan Desa. *ABDI MOESTOPO: Jurnal ...*, 6, 62–68. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/abdimoestopo/article/view/1021>