

## PELATIHAN MANAJEMEN KOMUNIKASI APARAT DESA KECAMATAN IBUN KABUPATEN BANDUNG DI MASA PANDEMI

Diani Indah<sup>1</sup>, Indriyati Kamil<sup>2</sup>, Ani Yunaningsih<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Langlangbuana

<sup>1</sup>diani.indah@gmail.com, <sup>2</sup>rindriya73@gmail.com

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Langlangbuana  
aniyunaningsih@gmail.com

### *Abstract*

*When the COVID-19 outbreak hit the community, village officials as regional officials had a significant role in handling the pandemic through socialization and persuasive campaigns. The roles and duties given by the central government to village officials are not only as public servants but also required to be able to control the COVID-19 case as a whole. To be able to carry out this task, effective public communication management skills are needed from village officials to make preventive efforts to prevent the spread of the corona virus to the community. In an effort to make this happen, the Unla PKM team seeks to improve the communication management capabilities of village officials by providing soft skills training to government officials in Laksana village and Sukakarya village, Ibum sub-district, Bandung district. Communication training for village officials is aimed at improving employee communication competence in serving the community, especially public speaking skills. The methods used in this PKM activity include; storytelling communication techniques, government communication management assistance and strengthening digital media literacy through focus group discussions (FGD) and sharing sessions. The results of the activities carried out by the Unla PKM team to the Ibum village apparatus are expected to improve the communication performance of village government officials, especially in providing services to the community.*

**Keywords:** *Communication, Management and Handling of Covid 19*

### **Abstrak**

Saat wabah covid 19 melanda masyarakat, aparat desa sebagai perangkat daerah mempunyai peran yang signifikan dalam melakukan penanganan pandemic melalui sosialisasi dan kampanye secara persuasif. Peran dan tugas yang diberikan pemerintah pusat kepada aparat desa tidak hanya sebagai pelayan publik tapi juga dituntut untuk dapat melakukan pengendalian kasus covid 19 secara menyeluruh. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut, dibutuhkan kemampuan manajemen komunikasi publik yang efektif dari perangkat desa untuk melakukan upaya preventif demi mencegah penyebaran virus corona kepada masyarakat. Dalam usaha untuk mewujudkan hal tersebut, tim PKM Unla berupaya untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan komunikasi perangkat desa dengan memberikan pelatihan softskill kepada aparat pemerintah desa Laksana dan desa Sukakarya, Kecamatan Ibum Kabupaten Bandung. Pelatihan komunikasi bagi aparat desa ditujukan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi pegawai dalam melayani masyarakat khususnya ketrampilan berbicara di depan publik (public speaking). Metode yang digunakan dalam kegiatan PKM ini antara lain ; teknik berkomunikasi storytelling, pendampingan manajemen komunikasi pemerintahan dan penguatan literasi media digital melalui focus group discussion (FGD) dan sharing session. Hasil kegiatan yang dilakukan tim PKM Unla kepada aparat desa Ibum diharapkan dapat meningkatkan performa komunikasi aparat pemerintahan desa khususnya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** *Komunikasi, Manajemen, dan penanganan Covid 19*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan instrument penting yang tidak dapat dipisahkan dalam beragam aspek kehidupan. Komunikasi menjadi sebuah omnipresent yang dapat saling mempengaruhi dan hadir dalam sebagai sebuah proses kehidupan berbangsa dan bernegara. Begitu pula dalam melaksanakan program pemerintah, komunikasi menjadi hal penting yang perlu diperhatikan dalam kegiatan yang berhubungan dengan publik, agar program, sosialisasi, dan penyampaian pesan pemerintah dapat diterima dengan baik dan dimengerti masyarakat. Pelatihan manajemen komunikasi bagi aparat pemerintahan bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan diri serta meningkatkan kapasitas komunikasi aparat Desa Kecamatan Ibum dalam melayani masyarakat agar terampil berbicara di depan publik (public speaking). Penguatan aspek manajemen komunikasi bagi aparat pemerintah menjadi penting dilakukan terlebih di masa pandemi. Peningkatan kapasitas bidang manajemen komunikasi diantaranya, meliputi aspek ; perencanaan komunikasi, saluran komunikasi yang terorganisir, pelaksanaan dalam penanganan krisis, pengawasan serta evaluasi unsur-unsur komunikasi yang dilakukan dalam penanganan kasus covid 19. Banyaknya program pemerintah yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat terkait penanganan virus corona, aparat pemerintah dituntut untuk dapat menyampaikan informasi secara persuasif, dan komunikatif. Melalui pendampingan pelatihan manajemen dan komunikasi bidang pelayanan pemerintahan diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas sumber daya aparatur desa dan kompetensi komunikasi dalam menyampaikan pesan pesan kepada public terutama dalam mensosialisasikan beragam informasi terkait penanganan covid 19.

Desa merupakan pilar utama sekaligus ujung tombak dalam mengontrol penyebaran Covid-19. Sehingga, pemerintah berupaya meningkatkan peran serta partisipasi warga desa dalam pengendalian

kasus covid 19 melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2021. Pemerintah desa perlu konsisten dalam menginformasikan protokol kesehatan dan mengedukasi masyarakat akan pentingnya vaksinasi, meskipun trend kasus covid 19 di sejumlah wilayah cenderung menurun yang diikuti pula penurunan level pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM).

Masifnya berita hoax tentang virus corona di media sosial, diperparah adanya krisis kepercayaan masyarakat terhadap para pengambil kebijakan dalam penanganan Covid-19 menjadi permasalahan tersendiri dalam penanganan krisis. Masyarakat diharapkan mampu memfilter informasi yang didapat tentang Covid-19, sehingga terbangun frame of reference yang sama tentang pemahaman dan informasi seputar penanganan pandemic covid 19.

Komunikasi publik yang disampaikan aparat pemerintah desa dalam penanganan pandemi bertujuan untuk mengubah perilaku khalayak melalui sosialisasi dan kampanye persuasive untuk mengendalikan penyebaran kasus Covid-19. Kedua, kolaborasi saptahelix dari pengambil kebijakan (Policy Maker), sector swasta, media, akademisi, komunitas, relawan dan masyarakat untuk saling bersinergi dalam mengatasi krisis dan mensukseskan program vaksinasi nasional.

Kepala urusan pelayanan, pemerintahan desa Laksana mengatakan walaupun adanya penurunan angka kasus positif covid 19 di Desa Ibum, pemerintah desa kecamatan Ibum senantiasa menghimbau kepada warga masyarakat untuk tetap waspada, dan melaksanakan program vaksinasi untuk memutus mata rantai penyebaran virus corona. Meskipun sebagian warga desa masih ada yang enggan untuk melakukan vaksin.

Untuk itu peran pemerintahan desa sangat dominan dalam melakukan sosialisasi penanganan covid 10 khususnya program vaksinasi nasional kepada masyarakat.

Manajemen komunikasi merupakan salah satu instrument yang mendukung dalam mengatasi krisis pandemic COVID-

19. Manajemen komunikasi berperan dalam proses perencanaan, koordinasi, pengoordinasian dan pengaturan pengutaraan pesan dari satu pihak pada pihak lain untuk mencapai target dengan efisien dan efektif supaya dapat saling mempengaruhi (Abidin, 2015). Pesan-pesan komunikasi yang disampaikan harus disusun secara persuasive dan komunikatif. Permasalahan yang muncul di lapangan antara lain manajemen komunikasi yang belum sepenuhnya optimalnya antara pemerintah pusat dan daerah dalam penanggulangan pandemic sehingga mengakibatkan koordinasi dan komunikasi menjadi kurang sinergis. Permasalahan lain di Kecamatan Ibum khususnya desa Laksana adalah penolakan Sebagian warga terhadap vaksin covid akibat kurangnya pemahaman tentang manfaat vaksinasi dalam meningkatkan kekebalan tubuh terhadap virus corona. Alasan penolakan warga terhadap vaksin antara lain ; adanya kekhawatiran terhadap efek samping yang ditimbulkan, dan adanya resistensi terhadap vaksin karena menganggap vaksin bukan merupakan hal yang penting.

Dalam upaya menunjang kegiatan sosialisasi informasi kepada masyarakat, aparatur desa di tuntut untuk dapat mengkomunikasikan beragam informasi tentang covid 19 kepada warga masyarakat. Oleh karena itu pendampingan Tim PKM Universitas Langlangbuana diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya berbagi informasi, sharing knowledge kepada para aparatur desa di Kecamatan Ibum Kabupaten Bandung tentang aspek-aspek penanganan krisis pandemic melalui perspektif manajemen, komunikasi dan ilmu pemerintahan.

Dalam kegiatan pengabdian ini, tim PKM melibatkan mahasiswa prodi Ilmu Pemerintahan, dan mahasiswa ilmu komunikasi untuk membantu kegiatan pendampingan terhadap mitra. Kegiatan PKM ini sebagai pengejawantahan tridarma perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan kapasitas kelembagaan aparat pemerintahan Desa Laksana Kecamatan Ibum Kabupaten Bandung dengan sentuhan

manajemen, komunikasi dan administrasi public agar dapat meningkatkan kemampuan para aparatur dalam menangani krisis sekaligus melakukan komunikasi efektif kepada masyarakat.

Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan public khususnya dalam penanganan covid 19. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas komunikasi dan tatakelola manajemen pemerintahannya.

Pendekatan tata Kelola pemerintahan perlu mengintegrasikan kompetensi dan ketrampilan sumber daya aparat khususnya di tingkat desa agar dapat merespon tuntutan dinamika masyarakat dan beban kerja yang dihadapi. Aspek-aspek penting dalam penyampaian pesan komunikasi yang meliputi ; kredibilitas, daya tarik komunikator, kesamaan dalam hal kebutuhan, harapan dan perasaan sehingga masyarakat dapat dipengaruhi dan mengikuti beragam kegiatan untuk menunjang keberhasilan program pemerintah (Kamil, 2018).

Berdasarkan pemaparan pendapat diatas, dapat di simpulkan urgensi kegiatan pelatihan dan pendampingan kepada para aparat Desa ditujukan untuk memberikan informasi, program dan penanganan covid 19 kepada masyarakat dengan baik sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Menurut Coombs (2018), Esensi dari manajemen krisis adalah komunikasi. Kondisi krisis merupakan sebuah keadaan atau situasi yang berpotensi menyebabkan berbagai gangguan fisik, psikologis, sosial, ekonomi dan lain-lain. Peningkatan kapasitas dan kompetensi komunikasi public aparat di masa pandemic menjadi penting dalam mengatasi krisis. Menurut Moenawar (2020), dalam mengantisipasi dampak covid 19, dibutuhkan peran komunikasi public yang komprehensif dalam proses penyampaian ide, gagasan, program pemerintah kepada masyarakat. Komunikasi public dapat memunculkan interaksi dialogis, menstimulus adanya

peran dan partisipasi warga serta memberdayakan public. Dalam rangka melakukan sosialisasi penanganan pandemic, pemerintah dapat menggunakan beragam platform media untuk melakukan pengendalian dan evaluasi respon masyarakat, karena media merupakan sarana penghubung antara pemerintah dan masyarakat, baik dalam aspek manajemen maupun aspek komunikasi (Cutlip, Broom & Center, 2006: 6).

Kompetensi komunikasi perlu dimiliki aparat Pemerintah desa untuk dapat menyampaikan pesan yang sesuai dengan kriteria komunikasi public, yaitu up to date, apa adanya, kreatif dan inovatif, empati serta respect, sehingga masyarakat menjadi paham apa saja yang harus dilakukan dalam mengatasi krisis dan pandemi. Komunikasi pun akan menjadi efektif ketika pesan-pesan yang disampaikan lebih banyak berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah Daerah khususnya aparat desa Laksana Kecamatan Ibum memiliki peranan yang penting dalam menyampaikan informasi di saat pandemi kepada warga masyarakat. Komunikasi public dan pemerintahan menjadi sarana sosialisasi dan edukasi dalam memberikan pemahaman serta wawasan tentang covid 19 secara informatif dan persuasif kepada warga masyarakat.

#### **METODE**

Berdasarkan pada permasalahan yang dihadapi pemerintahan desa Laksana Kecamatan Ibum Kabupaten Bandung, maka dibuat rencana pemecahan masalah, agar bisa membantu pemerintah desa dalam rangka meningkatkan kualitas SDM dan kompetensi komunikasi aparat desa Laksana dalam melakukan sosialisasi dan penanganan virus covid 19 kepada masyarakat. Metode yang dilakukan adalah dengan cara :

1. Diskusi secara luring dan daring tentang berbagai permasalahan serta kendala yang dihadapi oleh masing-masing pelaku UMKM dalam melaksanakan usahanya dan pemasaran hasil usahanya selama masa pandemi covid 19;

2. Penyampaian materi-materi secara luring dan daring tentang pandemic covid, konsep manajemen dan komunikasi untuk merespon dinamika masyarakat dalam covid.

Metode tersebut dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Berkoordinasi dengan Kepala Bidang Diklat Kecamatan Ibum untuk menghimpun para aparat kades dan sekretaris desa yang memerlukan pendampingan untuk peningkatan kompetensi manajemen dan komunikasi;
2. Pihak Kecamatan memilih mitra diantaranya aparat desa dari 2 Desa yang ada di Kecamatan Ibum antara lain desa Sukakarya dan Desa Laksana ;
3. Pada jadwal yang disepakati dilakukan pertemuan secara luring dengan protokol kesehatan di aula kecamatan Ibum yang didampingi oleh seluruh Kepala Seksi Kecamatan Ibum;
4. Pada pertemuan pertama tersebut, menggali berbagai informasi dari pejabat kecamatan tentang permasalahan dan kendala secara umum SDM dan perangkat desa dalam penanganan pandemic covid 19;
5. Untuk selanjutnya komunikasi tentang rencana dan berbagai agenda PKM dengan seluruh peserta pendampingan dilakukan melalui whatsapp group tersebut;
6. Pertemuan luring dengan protokol kesehatan selanjutnya dilakukan pada untuk memberikan paparan materi dan diskusi dengan seluruh peserta pendampingan dan pejabat Kepala Bidang Diklat;
7. Hasil diskusi tersebut dapat dinventarisir permasalahan dan pengembangan kapasitas SDM para aparat desa dalam menangani masalah Covid 19;
8. Memberikan pendampingan secara Luring dengan menggunakan metode sharing session;
9. Penyampaian materi-materi secara luring dan daring tentang public speaking, Teknik storytelling,

komunikasi public, manajemen komunikasi pemerintahan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan kompetensi komunikasi para aparat desa sebagai pelayan masyarakat;

10. Pendampingan teknis pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi serta literasi media digital seperti Instagram, telegram, whatsapp dll untuk memudahkan sosialisasi dan penyebaran informasi tentang cara-cara penanganan pandemi.

Adapun partisipasi mitra dalam kegiatan tersebut diantaranya :

1. Kepala Desa Laksana menginstruksikan kepada bagian pelayanan masyarakat tingkat Kelurahan untuk mengkoordinir dan mendampingi PKM UNLA;
2. Menfasilitasi ruang serba guna desa saat akan dilakukan kegiatan luring;
3. Menfasilitasi ketersediaan media komunikasi untuk pelatihan via daring;
4. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan PKM dan keterlibatan Kaur Pelayanan Desa Laksana dalam menfasilitasi kegiatan pendampingan komunikasi pemerintahan desa dalam penanganan covid 19

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pelatihan manajemen komunikasi public ini diikuti oleh 10 aparat desa yang terdiri dari 2 orang kepala desa, 2 orang sekretaris desa, 2 orang ketua rukun warga (RW), serta beberapa tokoh masyarakat.

Sesi pertama yang menjadi inti dari pelatihan adalah penyampaian materi tentang pentingnya kompetensi dan kredibilitas aparat /Kepala Desa dalam melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya sesuai amanat Undang-undang Nomor.32 Tahun 2004. Pelatihan ditujukan untuk meningkatkan kapasitas serta kompetensi manajemen komunikasi pemerintahan dan komunikasi public aparat desa untuk lebih profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

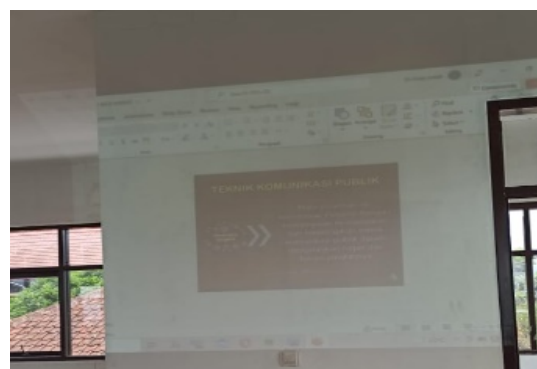
Sesi Kedua para peserta terlibat dalam simulasi dan permainan komunikasi,

memahami cara pandang (frame of reference) dan menyelami pengalaman komunikasi melalui story telling dan bagaimana mempersuasi serta meyakinkan audience. Setelah itu kepada peserta dijelaskan perbedaan konsep mendengar secara pasif (hearing) dan mendengar secara aktif (listening), serta perencanaan komunikasi dalam menyampaikan informasi terkait penanganan pandemi kepada masyarakat, proses pengorganisasian dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi. Ketrampilan aparat desa dalam mengintegrasikan fungsi fungsi komunikasi, seperti fungsi informasi, edukasi dan fungsi regulasi dalam penanganan kasus covid diharapkan akan menunjang keberhasilan program kerja khususnya program vaksinasi nasional.

Dokumentasi kegiatan pendampingan yang dilakukan tim Pengabdian Masyarakat Unla dapat ditampilkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kegiatan Pelatihan Bersama Mitra Di Aula Kecamatan Ibum



Gambar 2. Penyampaian Materi Komunikasi Publik Dengan Metode Sharing Session



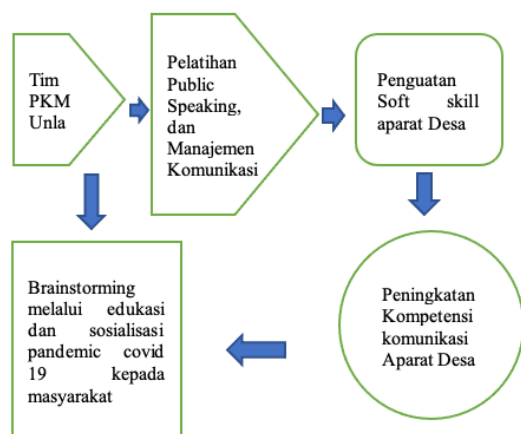
Adapun Ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah kami sampaikan dalam kegiatan PKM adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Kapasitas Aparat pemerintahan Desa Laksana dan Sukakarya melalui penguatan soft skill tentang aspek manajemen komunikasi aparat desa agar mampu memaksimalkan potensi sumber daya manusia para kepala desa, sekretaris desa dan tokoh masyarakat untuk mengemban tugasnya sebagai pelayan masyarakat terutama dalam menangani beragam permasalahan yang ada di masyarakat terkait penanganan covid 19. Adanya keragu-raguan warga masyarakat terhadap keberadaan virus corona, keengganan sebagian warga untuk memakai masker dan adanya penolakan vaksin, merupakan salah satu permasalahan yang muncul di desa Laksana dan Sukakarya Kecamatan Ibum. Untuk mengantisipasi beragam permasalahan yang muncul, diperlukan manajemen komunikasi yang handal dan kemampuan aparat desa dalam melayani public melalui pendekatan humanis dan kekeluargaan. Adapun aspek aspek yang disampaikan tim PKM Unla dalam pendampingan aparat desa antara lain; aspek paradigma baru penyelenggaraan manajemen komunikasi pemerintahan, dan manajemen krisis penanganan pandemic yang menekankan pada proses perencanaan komunikasi, pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan evaluasi.
2. Penguatan Komunikasi Publik Dalam Penanganan Covid Di Kecamatan Ibum. Penyampaian materi terkait komunikasi publik bagi aparat desa di kecamatan Ibum ditujukan untuk meningkatkan kemampuan publik speaking para kepala desa dan tokoh masyarakat dalam menyampaikan informasi khususnya terkait penanganan virus covid 19 kepada warga masyarakat. Kemampuan berbicara di depan khalayak sangatlah penting untuk dapat mengedukasi serta mempersuasi warga tentang

pengendalian dan pencegahan kasus virus corona. Hal ini dilakukan demi mencegah terjadinya peningkatan kembali angka positif covid. Adapun aspek aspek yang disampaikan tim PKM Unla dalam penguatan kapasitas aparat desa antara lain; ketrampilan bermedia, kemampuan komunikasi public melalui Bahasa verbal, merancang strategi komunikasi publik dalam penanganan kasus covid 19.

3. Pendekatan Manajemen komunikasi penanganan Covid 19. Penyampaian materi terkait manajemen penanggulangan pandemi kepada aparat desa antara lain perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta evaluasi terhadap kinerja dan program penanganan covid di desa laksana dan sukakarya Kecamatan Ibum. Pelatihan ini bertujuan agar aparat desa mampu mempersuasi serta meyakinkan warganya dalam meningkatkan kepatuhan publik, mengedukasi dan meyakinkan masyarakat desa tentang pentingnya pencegahan virus corona dengan menerapkan prokes dan kesediaan warga untuk divaksin. Tim PKM juga menyampaikan materi tentang pemanfaatan media social seperti whatsapp, Instagram dan facebook sebagai sarana edukasi dan sosialisasi untuk mensukseskan program vaksinasi nasional.

Adapun gambaran ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kegiatan pengabdian masyarakat merupakan proses transformasi pengetahuan, wawasan dan ketrampilan yang disampaikan tim PKM Universitas Langlangbuana kepada peserta pelatihan. Kegiatan pelatihan ini diharapkan dapat diadaptasi dan diakselerasikan oleh aparat desa dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan public. Adapun gambaran ilmu pengetahuan dan teknologi dapat diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 3. Gambaran IPTEK Dalam Kegiatan Pelatihan

### KESIMPULAN

Untuk memastikan upaya yang dilakukan tim pengabdian kepada masyarakat (PKM) Universitas Langlangbuana dalam kegiatan pelatihan manajemen komunikasi kepada aparat desa dilaksanakan dengan efektif, diperlukan adanya upaya tindak lanjut. Upaya ini sebagai bagian dari pembinaan berkelanjutan antara institusi perguruan tinggi dengan pemerintah desa dan masyarakat. Adapun tindak lanjut dari kegiatan PKM ini antara lain ;

1. Tetap memantau dan berkomunikasi dengan mitra dan pihak Kecamatan Ibum untuk membantu menangani permasalahan desa khususnya terkait penanganan covid 19.
2. Memberikan materi dan pemahaman

tentang paradigma baru manajemen pemerintahan dan komunikasi publik untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan desa laksana dan desa sukakarya khususnya dalam menangani krisis di masyarakat.

3. Mengembangkan saluran dan media komunikasi seperti Instagram, facebook, serta website desa untuk membuka wawasan dan informasi terkait penanganan kasus covid sekaligus peningkatan literasi teknologi dan media bagi aparat.

### REFERENSI

- Abidin, Y. Z. (2015). Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Cutlip, Center & Broom. 2006. Effective Public Relations (Edisi kesembilan). Jakarta: Kencana
- Kamil, I. (2018). Peran Komunikasi Pemerintahan dalam Penanganan Lingkungan Kumuh. Mediator: Jurnal Komunikasi, 11(1). <https://doi.org/10.29313/mediator.v11i1.3322>
- Satgas Penanganan COVID-19. (2021). Peta sebaran COVID-19. Diakses pada 19 Februari 2022, dari <https://ibun.desa.id/artikel/2022/4/28/putusan-mata-rantai-penyebaran-virus-coronacovid-19>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.