

PENTINGNYA KOMUNIKASI PEMERINTAHAN UNTUK MEMBANGUN KEBERSAMAAN DAN KEPERCAYAAN

Prof Dr.Sadu Wasistiono, M.S.^{*)}

Dr. Erliana Hasan, M.Si.^{*)}

I. Konsep dan Teori Komunikasi

Konsep klasik komunikasi adalah "mencari kesamaan dalam perbedaan". Artinya biarkanlah perbedaan itu tetap berbeda namun selalu dalam kebersamaan tujuan, yakni harmonis dalam mencapai apa yang telah disepakati. Implikasi empiriknya adalah bagaimana konsep tersebut dapat diwujudkan secara konkrit dalam konteks kehidupan di era pemerintahan yang menghargai keanegaraman dalam perbedaan dewasa ini. Demikian juga halnya dengan komunikasi yang menjadi makin beraneka ragam dan terus-menerus berubah seiring dengan pengembangan saluran komunikasi itu sendiri, baik berubah dalam persepsi, sikap aspirasi maupun aplikasinya.

Seiring dengan itu peran komunikasi semakin dibutuhkan dan terasa makin kompleks sejalan dengan perkembangan teknologi yang menghasilkan perangkat keras dan lunak yang tidak pernah terbayangkan orang pada 25 atau 30 tahun yang lalu.

Sementara itu, teori komunikasi memandang pemerintah sebagai suatu sistem pembuatan kebijakan yang didasarkan pada pelbagai arus informasi. Kenyataan ini dapat dipahami lebih tepat dengan mengadopsi beberapa teori dan konsep-konsep penting terkait dengan substansi pembuatan kebijakan pemerintah. Pada dasarnya ada dua konsep yang dapat diaplikasikan (Varma, 1999:363), yakni (1) konsep yang terkait dengan struktur kerja; (2) konsep yang memusatkan perhatian

pada berbagai arus dan proses pengambilan keputusan. Berikut ini penjabaran konsep dimaksud.

Konsep pertama cenderung mengembangkan model tentang cara yang digunakan struktur kerja dalam melaksanakan fungsinya. Dimulai dari adanya *receiver* (penerima/sistem penerima), sistem ini menerima informasi dari lingkungan, baik dalam negeri maupun luar negeri. Persoalannya memang tidak sederhana mengingat penerimaan suatu informasi mencakup beberapa fungsi yang bisa melebihi masukan yang dianggap sederhana tersebut, seperti tugas-tugas intelijen, penyelidikan, penelitian, pengawasan dan pemrosesan data, dan lain sebagainya. Sebagian besar sistem mengembangkan serangkaian aturan kerja yang agak khusus bagi pemrosesan arus informasi yang masuk. Di dalam pembuatan kebijakan, informasi ditangani dan diurus oleh struktur-struktur yang digambarkan secara tegas dan definitif, mencakup kompleksitas nilai dan pusat-pusat pembuatan kebijakan yang sesungguhnya. Struktur tersebut dengan segera akan menghubungkan arus informasi dengan pengalaman masa lalu yang relevan mengenai proses-proses maupun konsekuensi-konsekuensi. Kondisi ini cenderung akan menghubungkan kemungkinan dengan pilihan.

Ketika sampai pada tahap pengambilan keputusan, maka sejumlah struktur yang berkewajiban melaksanakan

^{*)} Guru besar Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

kebijakan yang telah diambil, memasukkan kembali informasi mengenai pelaksanaan kebijakan tersebut kepada si pembuat kebijakan sebagai masukan baru dan keseluruhan proses sistem itu semuanya dimulai kembali.

Kategori kedua dari konsep tersebut menguraikan arus dan proses, yang lebih penting, informasi yang merupakan serangkaian arus terpolakan yang secara bersama-sama membentuk suatu jaringan komunikasi mencakup beberapa macam konsep lain, khususnya konsep tentang saluran yang telah tersedia bagi arus informasi, sedangkan muatan berkaitan erat dengan keseluruhan masukan informasi pada waktu tertentu. Ingat dalam sistem politik, muatan bisa berubah dari waktu ke waktu dan juga berbeda sekali dalam kualitas. Dalam hal ini perlu diperhatikan faktor-faktor lain yang sangat erat kaitannya dengan daya muat. Faktor tersebut adalah:

- 1) kesediaan untuk mendengarkan
 - 2) kejituan
 - 3) kekaburan latar belakang
 - 4) penyimpangan
- (Varma, 1999:368).

Apabila aparat pemerintah mampu menangani informasi yang masuk secara terampil, maka kondisi tersebut dapat dianggap responsif (bersedia mendengarkan) terhadap situasi yang berkembang sebagaimana telah dilakukan Susilo Bambang Yudoyono Presiden RI hasil pemilihan langsung, dengan membuka akses SMS 0811109949 dan empat nomor lainnya untuk dengan mudah dihubungi masyarakat dalam menyampaikan informasi tentang berbagai hal. Di sisi lain, kecermatan mengirimkan informasi dalam berbagai proses pemahaman, pemilihan, dan penanganan masalah akan sangat menentukan kejituan informasi yang diterima. Untuk ini kembali presiden mengkhususkan staf untuk menyeleksi informasi yang masuk sekaligus mempersiapkan balasan SMS.

Kelancaran arus informasi dapat pula dipengaruhi oleh berbagai macam penyimpangan dan kekaburan latar belakang, kondisi demikian dapat dikatakan tidak

memiliki kejituan. Perhatikan bahwa sistem komunikasi mampu menghubungkan, menemukan, dan mengemukakan pengalaman masa lalu yang relevan dengan analisis tentang informasi yang masuk. Rangkaian aktivitas tersebut terkait erat dengan kemampuan daya mengingat. Konsekuensinya sistem harus mampu menguraikan sejumlah besar masukan informasi guna menghasilkan kebijakan dalam mencapai sasaran lebih tepat dan akurat.

Berdasarkan teori komunikasi, informasi dapat diukur dan dihitung melalui saluran komunikasi dalam mengirimkan dan memutarbalikan informasi yang dievaluasi secara kuantitatif. Misalnya, kecanggihan matematis yang telah dicapai oleh pengukuran-pengukuran dalam teknik listrik, contoh lain lagi adalah cara menyelidiki arus informasi bagi pengukuran tingkat keterpaduan organisasi atau masyarakat dan organisasi internasional yang mampu mengirimkan informasi dengan jumlah penyimpangan yang terhitung lebih kecil, atau apakah informasi tersebut terhenti pada tahapan tertentu. Ketika penyimpangan yang terjadi tidak tercampur dengan informasi yang tidak relevan (kegaduhan) maka dapat dikatakan bahwa saluran komunikasi itu baik. Oleh karena itu, menurut teori komunikasi, sistem etnik atau budaya politik dapat diselidiki sebagai jaringan komunikasi dan sekaligus mampu menentukan sistem tersebut dengan mengukur sampai seberapa jauh komponen-komponen individualnya terintegrasi secara utuh.

Berbicara tentang umpan balik dan prosesnya, terutama umpan balik negatif yang membentuk inti teori komunikasi didefinisikan sebagai "*pengawasan terhadap sebuah mesin melebihi pelaksanaan tugas yang sesungguhnya daripada pelaksanaan tugas yang diharapkan*". Dalam kehidupan empirik proses umpan balik terjadi sepanjang perjalanan hidup manusia. Proses umpan balik yang negatif mengacu kepada proses yang informasi tentang konsekuensi kebijakan dan pelaksanaan tindakan kebijakan dimasukkan ke dalam sistem dengan cara mengubah perilaku sistem ke arah yang tidak mendekati

pencapaian tujuan yang relevan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan pentingnya komunikasi dalam aktivitas pemerintahan guna mencapai kebersamaan dalam keberbedaan serta proses pencapaian tujuan secara efektif. Secara empirik aktivitas pemerintahan tidak pernah luput dari gangguan, erosi, distorsi, dan pemelintiran berita yang selalu mempengaruhi kondisi-kondisi tersebut, antara lain:

- 1) Dinamika masyarakat yang pada gilirannya menuntut organisasi bekerja dengan ritme yang semakin tinggi;
 - 2) Perubahan-perubahan yang terjadi dalam nilai-nilai sosial dan organisasional terhadap seluruh aparatur pemerintah harus peka dan tanggap dengan sikap yang proaktif;
 - 3) Situasi kelangkaan dalam pelbagai bidang seperti dana, sarana, dan SDM
 - 4) Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang perlu selalu diikuti dan dimanfaatkan;
 - 5) Sarana komunikasi yang semakin *sophisticated*.
- (Siagian, 1997:108).

II. Pengertian dan Konsep Pemerintahan

Pemerintahan sebagai sebuah institusi yang memiliki kekuasaan eksklusif untuk menegakkan aturan-aturan tertentu tentang perilaku sosial di suatu wilayah geografis akan selalu berhadapan dengan permasalahan yang memunculkan pertanyaan apakah manusia di wilayah tertentu memerlukan institusi semacam itu? Dan mengapa demikian?. Karena pikiran manusia adalah alat pokoknya untuk bertahan hidup, sarannya untuk memperoleh pengetahuan guna membimbing tindakan-tindakan, dengan syarat utama memperoleh kebebasan untuk berpikir dan bertindak sesuai penilaian rasionalnya. Dalam hal ini manusia dapat memperoleh manfaat sangat besar dari hubungan dengan orang lain. Lingkungan sosial sangat kondusif bagi keberhasilan kelangsungan hidupnya tetapi dengan syarat-syarat tertentu.

Ada dua manfaat besar yang akan

diperoleh dari eksistensi sosial, yaitu (1) pengetahuan dan perdagangan, karena manusia adalah satu-satunya spesies yang dapat mewariskan dan memperluas pengetahuannya dari generasi ke generasi, dan setiap manusia akan memperoleh manfaat sangat besar dari pengetahuan yang diperoleh orang lain; (2) pembagian kerja, yang memungkinkan manusia untuk mencurahkan usahanya pada bidang kerja tertentu dan untuk berhubungan dengan orang lain yang memiliki spesialisasi di bidang lainnya. Bentuk kerja sama ini memungkinkan manusia ambil bagian di dalamnya guna memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan hasil produktif yang lebih besar. (Rand, 2003:145).

Mengakui hak-hak individual berarti mengakui dan menerima syarat-syarat yang diperlukan oleh fitrah manusia bagi kelangsung hidupnya. Konsekuensi dari adanya hak untuk hidup dalam sebuah masyarakat yang beradab memunculkan keinginan untuk adanya suatu institusi yang diberi tugas melindungi hak-hak manusia di bawah suatu aturan objektif. Inilah tugas pemerintahan, pemerintahan yang benar, tugas dasarnya adalah **justifikasi moralnya dan alasan mengapa orang membutuhkan pemerintahan**. Uraian tersebut membawa kita sampai pada kesimpulan bahwa:

- 1) Pemerintahan adalah sarana untuk menempatkan penggunaan kekerasan fisik sebagai pembalasan di bawah kontrol objektif, yakni di bawah hukum yang ditetapkan batas-batasnya secara objektif (Rand, 2003:150);
- 2) Pemerintahan didefinisikan sebagai suatu sistem yang bertujuan untuk memimpin hidup bersama ke arah kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan orang lain secara tidak sah (G.A. Van Poelje, 1953; Taliziduhu Ndraha, 1996; Affan Gaffar, 1995; Soewargono Prawiroharjo, 1991);
- 3) Pemerintahan bekerja dengan struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum, baik internal maupun eksternal.

Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perbedaan

fundamental antara tindakan pribadi dan tindakan pemerintahan terletak dalam fakta bahwa pemerintah memegang monopoli atas penggunaan kekerasan fisik secara sah (pemerintah harus memegang monopoli karena ia merupakan agen untuk melawan penggunaan kekerasan). Artinya tingkah atau emosi sesaat tidak boleh digunakan dalam pelaksanaan tugas keperintahan. Aparatur pemerintah harus bertindak seperti robot impersonal, yang menjadikan hukum sebagai kekuatan pendorong satu-satunya. Jika masyarakat ingin bebas, pemerintahannya harus dikontrol. Banyak bentuk dan mekanisme kontrol yang dapat dijalankan pemerintah, antara lain kontrol dalam bentuk **konsep komunikasi umpan balik yang mengubah tujuan dan konsep belajar.**

III. Membangun Kebersamaan dan Kepercayaan

Konsep pemerintahan Amerika mengedepankan **"pemerintahan hukum dan bukan pemerintahan orang perorang atau individual"**. Oleh sebab itu, hakikat hukum yang tepat bagi suatu masyarakat dan sumber otoritas pemerintahannya harus diambil dari hakikat dan tujuan suatu pemerintahan yang benar, sehingga sumber otoritas pemerintah adalah **"persetujuan orang-orang yang diperintah"**. Artinya pemerintah bukanlah penguasa atau pengatur semata, melainkan pelayan atau agen warga negaranya; yang mengindikasikan bahwa pemerintah tidak punya hak kecuali hak yang dilimpahkan kepadanya oleh warga negara untuk suatu tujuan spesifik.

Kondisi objektif pemerintahan Indonesia yang tampak saat ini adalah:

- 1) Pemerintah menjadi pelanggar yang paling berbahaya bagi hak-hak warganya;
- 2) Pemerintah membangun perbudakan;
- 3) Pemerintah mulai menggunakan kekuatan fisik dan pemaksaan dalam cara dan masalah apapun (contoh beberapa PP kepemilikan tanah, UU, dlsb);

- 4) Pemerintah menciptakan kekuasaan ketidakpastian dan ketakutan yang mematikan dengan alat hukum non objektif yang penafsirannya diserahkan kepada keputusan sewenang-wenang para birokrat;
- 5) Pemerintah menggunakan tingkah-tingkah sesaat secara tak terbatas sehingga masyarakat secara tidak langsung mendekati tahap inversi tertinggi, sehingga pemerintah bebas melakukan apa yang disukainya, sementara warga hanya boleh bertindak dengan izin;
- 6) Sepintas tampaknya pemerintah mengalami kemajuan material, namun belum mampu mencapai tingkat kemajuan moral yang sebanding;
- 7) Kondisi moral bangsa saat ini sangat rendah yang ditandai dengan lunturnya rasa malu, dan hilangnya budaya malu.

Fenomena lain yang cukup mengganggu komunikasi pemerintah adalah cara dan prosedur kerja yang cenderung lamban, kaku, produktivitas rendah, bersifat feodal, patrimonial dan tradisional, masih sering terjadi tumpang tindih (*overlapping*) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi antarunit kerja, dinas dan badan maupun antarbagian pada unit-unit pemerintah, serta rendahnya mutu pelayanan (Syarifuddin dan Zulkarnaen, 1996:10; Indrawan, 1997; Tjiptoherijanto, 1996:14).

Potret kondisi pemerintahan yang demikian dapat saja menimbulkan berbagai persoalan dalam membangun kepercayaan terhadap pemerintahan yang baik. *Image* terjadinya *in-efficiency*, *high cost economic*, maupun *misscommunication* memang tidak terelakkan. Berkaitan kondisi tersebut tulisan ini mencoba mengungkap **"pentingnya komunikasi pemerintahan untuk membangun kepercayaan"**.

Membangun kepercayaan terhadap pemerintahan antara lain dapat dilakukan melalui jalur yang selama ini tampaknya terabaikan, yakni "jalur komunikasi", dengan membentuk sikap dan perilaku person yang

diberi kepercayaan, yakni:

Pemerintah yang transparan, akuntabel, profesional, bebas kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN), pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (*executive*), mantapnya peran legislatif, meningkatnya pemahaman dan penerapan kaidah-kaidah agama serta budaya dalam perilaku dan kehidupan masyarakat (Renstra Kabupaten Bandung, 2002).

Berikut ini uraian singkat tentang fenomena komunikasi pemerintahan, yang diasumsikan sebagai penyebab rendahnya kinerja pemerintah yang disebabkan oleh komunikasi pemerintahan yang masih lemah, yakni:

- 1) Masih rendahnya kemampuan pemerintah dalam menegakkan Visi yang berbasis religius kultural dan berwawasan lingkungan;
- 2) Masih rendahnya akses informasi dan komunikasi sehingga akurasi data berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat kurang akurat;
- 3) Belum lengkapnya juklak dan juknis berkaitan dengan pelaksanaan kewenangan dan urusan yang telah dilimpahkan;
- 4) Minimnya sarana dan prasarana yang menunjang peningkatan kualitas sumber daya manusia;
- 5) Masih banyaknya kasus yang berkaitan dengan perilaku menyimpang aparat pemerintahan belum terselesaikan;
- 6) Rendahnya pendidikan dan keterampilan sehingga tidak mampu bersaing dalam dunia kerja;
- 7) Masih adanya kebijakan pemerintah yang dinilai tidak konsisten dan tumpang tindih.

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan menuntut adanya perubahan mendasar dalam mekanisme komunikasi aparatur pemerintahan yang semula kurang mencerminkan komunikasi yang komunikatif, bahkan terkesan tidak responsif terhadap

kondisi internal dan eksternal lingkungannya, yang pada gilirannya telah menurunkan tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah yang seharusnya memberikan pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan dalam kehidupan warganya.

Perubahan paradigma dimaksud diperkenalkan oleh Osborne dan Gaebler yang dipublikasikan tahun 1992, dikenal dengan "*rowing the boat* (mendayung perahu) dan *steering* (mengemudi) sesuai dengan arti *government* (asal kata dalam bahasa Latin = *gubernare*) yang berarti memimpin mengarahkan" dan memang pemerintah tidak terlalu baik dalam hal mendayung (Savas dalam Suryawikarta, 1999:2).

Looking at the government function with the new eyes adalah pengertian *reinventing government* (Osborne and Gaebler, 1992:3), yang diangkat dari berbagai kasus masalah publik di Amerika Serikat yang berhasil diatasi oleh para birokrat lokal karena semangat *enterpreunerial* (kewirausahaan) sehingga berhasil mengembangkan inisiatif dan kreatifitas warga masyarakatnya.

Hakikat *reinventing government* adalah suatu cara pandang dalam melihat bagaimana sebuah pemerintahan menjalankan fungsi publiknya secara produktif, efektif, dan efisien. Kondisi demikian mengandung pengertian bahwa pemerintah tidak semata-mata berfungsi *budgetair* karena dari kondisi itu akan keluar imbalan kepada masyarakat berupa fungsi *regulerent*, yakni melindungi, mengayomi, dan melayani serta memberdayakan.

Responsibilitas merupakan konsep berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang harus dimiliki aparatur pemerintah. Untuk bisa melakukan penilaian terhadap sikap, perilaku, dan sepak terjang pemerintahan harus ada standar penilaian tersendiri yang sifatnya administratif atau teknis, dan bukan politis sebagaimana dikemukakan oleh Islamy (1998:16), bahwa:

Responsibilitas bersumber pada sifat subjektif individu aparatur (internal) lebih mengedepankan nilai-nilai etis

dan kemanusiaan yang terangkum dalam EEF (*equity, equality, and fairness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari pernyataan Islamy tersebut dapat dimaknai bahwa tanggung jawab subjektif memiliki rasa bertanggung jawab (*sense of responsibility*) terhadap tugas yang dikerjakan, karena itu pemerintah harus memiliki kemampuan dan kecakapan teknis dalam menjalankan tugas secara efektif, efisien, dan profesional. Karenanya responsibilitas dalam pengertian ini menuntut agar pemerintah senantiasa mengaktualisasikan diri atas potensi yang dimiliki dan menjalankan tugas serta tanggung jawab secara sungguh-sungguh dengan didasari oleh pemberian amanah. Adapun konsep responsivitas (*responsiveness*) merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan (masyarakat), seberapa jauh mereka menilai pemerintah bersikap tanggap (*responsive*) terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi mereka.

Huges (1995:248) menggambarkan "*responsiveness describes the quality of interaction between public administration and the client*" (*responsiveness* menggambarkan kualitas interaksi komunikasi antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat, dan eksekutif dengan yudikatif dan sebaliknya). Artinya *responsiveness* dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan, masalah, tuntutan, dan aspirasi warga telah dapat dipuaskan dalam bingkai kebijakan. Pendapat senada dikemukakan Smith (1985:28) yang mengartikan "*responsiveness ability to provide what people demand. In this sense it is an efficient way of managing local affairs and providing local service*". (Responsivitas merupakan kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat, juga mengandung arti suatu cara yang efisien dalam mengatur urusan lokal dan layanan lokal).

Keberhasilan komunikasi pemerintah pada akhirnya dapat dibuktikan pada sejauh mana kemampuan komunikasi pemerintah

memiliki mekanisme umpan balik melalui teknik-teknik berkomunikasi, di antaranya prosedur untuk mendefinisikan berbagai sistem, informasi, tujuan, reorganisasi ke dalam unit-unit otonom dengan pola perilaku komunikasi efektif yang relevan guna mewujudkan amanah yang diterima pemerintah dari masyarakatnya (ingat mukadimah alinea keempat UUD 1945).

IV. Pentingnya Komunikasi Pemerintahan untuk Membangun Kebersamaan dan Kepercayaan

Perkembangan teknologi komunikasi telah semakin mendekatkan kita pada batas kemampuan perangkat intelektual menghadapi kompleksitas keadaan sekarang ini. Deutch (1993) menghimbau penekanan yang lebih besar bagi "*intelligence application*" dan penggunaan teknologi informasi untuk membangun dan mengembangkan kebersamaan serta saling pengertian atas manusia. Masalah yang timbul adalah manusia memiliki kecenderungan untuk menilai komunikasi sebagai sesuatu yang sederhana padahal tidak sesederhana itu. Melalui komunikasi secara intern, kita dapat mendeteksi secara dini suatu penyimpangan maupun fenomena dalam kehidupan bermasyarakat. Dapat diprediksi manakala Pemerintah dari sejak awal telah memiliki akses komunikasi yang intensif pada semua wilayah kepulauan yang kita miliki, tentu tidak akan terjadi musibah seperti sekarang ini, misalnya kasus busung lapar, kasus lumpuh layu, wabah diare, demam berdarah, penyakit kusta, dan sebagainya. Secara logika semua musibah itu tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan berproses menurut jalinan mata rantai berkembangnya virus maupun wabah yang diawali oleh fase penularan penyakit stadium dini. Demikian juga alat deteksi gempa bumi, gunung berapi, musibah banjir, dll. Seandainya mampu berkomunikasi dan diinformasikan secara lebih awal kenyataannya mungkin akan lain, *wallahuallam*.

Kondisi demikian antara lain dipicu juga oleh perkembangan dunia yang masuk pada era globalisasi informasi dan komunikasi dewasa ini, sehingga kehidupan yang semula bersifat sentralistik menjadi desentralisasi, termasuk dalam berkomunikasi. Namun, diakui bahwa efek dari globalisasi informasi dan komunikasi tersebut telah berdampak kepada runtuhnya sendi-sendi kemanusiaan dalam kebersamaan, yang dipicu oleh kesibukan manusia dalam mengejar kepentingan dan kebutuhannya secara individual.

Guna mengantisipasi kondisi yang tidak kondusif ini terus berlanjut maka pemerintah sebagai komunikator pemberdayaan dan pembangunan masyarakat harus tetap berpegang teguh pada filosofi bangsa yakni Pancasila, etika berpemerintahan yang baik dan benar, etika berkomunikasi dan menjunjung tinggi norma-norma nilai kehidupan masyarakat setempat dalam kehidupan sehari-hari. Termasuk di dalamnya kebijakan nasional tentang pendidikan. Untuk itu, aktualisasinya harus mempertimbangkan secara proporsional dan profesional kompetensi aparatur pemerintah agar tetap berada dalam koridor fungsi dan berperan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Apa yang dimaksud dengan profesionalitas pemerintah dalam berkomunikasi, antara lain adalah:

- 1) Mampu membuat laporan apa adanya tentang kondisi empirik di lapangan;
- 2) Mampu menjalin komunikasi internal dan eksternal dengan semua pihak;
- 3) Melakukan sosialisasi terhadap semua rencana kebijakan yang akan dibuat maupun yang sudah dijalankan;
- 4) Mampu menjadi komunikator jujur dan transparan pada setiap momen atau *even* tertentu;
- 5) Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang tugas yang diemban dan bertanggung jawab terhadap apa yang diperbuatnya;

- 6) Mampu menyusun program kerja yang berpihak kepada masyarakat lemah;
- 7) Menjalinkan hubungan dengan semua orang yang memiliki berbagai karakter dari berbagai tingkatan dan golongan;
- 8) Mampu mengorganisir sejak perencanaan, proses pelaksanaan sampai evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrachman, Arifin. 1971. *Teori, Pengembangan dan Filosofi Kepemimpinan Kerja*. Jakarta: Bhratara.
- Goldberg, Alvin A. 1985. *Komunikasi Kelompok*. Terjemahan Koesdarini Soemiati-Cary R. Jusuf. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Hasan, Erliana. 2001. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Alqaprint.
- . 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Huges, Owen E. 1994. *Public Manajement And Administration: An Introduction*. New York: St. Martin's Press.
- Muis, A. 2001. *Komunikasi Islam*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulayana, Dedy. 1999. *Nuansa-Nuansa Komunikasi - Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kotemporer*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government, How The Enterpreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Toronto: Plume Book.
- Rand, Ayn. 2003. *Kebijakan Sang Diri-Konsep Baru Ego*. Terjemahan A. Asnawi. Yogyakarta: Ikon Teralitera.
- Renstra Kabupaten Bandung Tahun 2002.
- Varma, S.P. 1999. *Teori Politik Modern*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

