

## PENDEKATAN MANAJEMEN TERKINI DALAM INOVASI KOMUNIKASI: KASUS PELAYANAN PUBLIK DENGAN LANDASAN KHANAZAH BUDAYA LOKAL

Akhmad Muwafik Saleh

[muwafik@ub.ac.id](mailto:muwafik@ub.ac.id)

Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Brawijaya

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas pentingnya pendekatan manajemen terkini dalam inovasi komunikasi pelayanan publik dengan landasan khazanah budaya lokal. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana implementasi manajemen terkini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, memperkuat peran khazanah budaya lokal dalam pengembangan strategi inovasi komunikasi, dan mengatasi tantangan praktis yang muncul. Dengan fokus pada integrasi budaya lokal dalam manajemen inovasi, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi dampak positif terhadap keberlanjutan inovasi dalam pelayanan publik. Metode penelitian ini mencakup analisis literatur, studi kasus implementasi pendekatan manajemen terkini, dan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara dengan pemangku kepentingan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen terkini membawa perubahan positif dalam efektivitas pelayanan publik, terutama melalui penerapan teknologi yang adaptif dan strategi berbasis data. Khazanah budaya lokal terbukti menjadi elemen kunci dalam merancang pesan komunikasi yang relevan dan terhubung secara emosional dengan masyarakat. Tantangan praktis yang dihadapi melibatkan manajemen perubahan, keterlibatan masyarakat, dan pemahaman teknologi yang merata di seluruh lapisan masyarakat. Integrasi budaya lokal dalam manajemen terkini memberikan dampak positif pada keberlanjutan inovasi, dengan partisipasi aktif masyarakat sebagai indikator kunci. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman konseptual dan praktis tentang bagaimana pendekatan manajemen terkini dapat berhasil diimplementasikan dalam inovasi komunikasi pelayanan publik yang berbasis khazanah budaya lokal. Implementasi hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Publik, Komunikasi Pelayanan Publik, Budaya Lokal (Local Wisdom).

### PENDAHULUAN

Peningkatan efektivitas pelayanan publik telah menjadi perhatian utama dalam dinamika masyarakat kontemporer yang ditandai oleh perkembangan teknologi dan perubahan sosial yang pesat. Inovasi komunikasi dianggap sebagai solusi kunci untuk mengatasi tantangan tersebut. Meskipun literatur menyajikan kerangka kerja untuk inovasi komunikasi dan manajemen pelayanan publik, kebanyakan pendekatan cenderung bersifat universal dan kurang memperhatikan keragaman budaya lokal.

Dalam konteks ini, kebutuhan mendesak untuk mengintegrasikan manajemen terkini dalam inovasi komunikasi pelayanan publik dengan mempertimbangkan khazanah budaya lokal menjadi semakin mendesak. Budaya lokal bukan hanya menentukan identitas masyarakat, tetapi juga memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi, sikap, dan perilaku masyarakat terhadap layanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu menggarisbawahi pentingnya keterlibatan budaya dalam pengembangan pelayanan publik. Sebagai contoh, Dando dan Swift (2003) menekankan, "Sukses pelayanan publik tergantung pada kemampuan pemerintah untuk memahami dan mengakomodasi budaya lokal."

Meskipun demikian, kekurangan penelitian yang spesifik mengenai bagaimana pendekatan manajemen terkini dapat diimplementasikan dengan efektif dalam konteks pelayanan publik dengan landasan khazanah budaya lokal masih sangat terasa. Pentingnya pemahaman mendalam tentang budaya lokal dan penerapannya dalam strategi komunikasi pelayanan publik adalah landasan utama penelitian ini.

Khazanah budaya lokal tidak hanya mencakup bahasa dan tradisi, tetapi juga norma-nilai, kepercayaan, dan cara pandang unik yang membentuk pola interaksi masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan publik dihargai dan menghormati budaya lokal mereka, tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam layanan publik dapat meningkat (Smith, 2006).

Smith (2006) menyatakan, "Untuk mencapai pelayanan publik yang inklusif, perlu adanya strategi komunikasi yang tidak hanya memahami tetapi juga meresapi khasanah budaya lokal. Komunikasi yang sensitif terhadap budaya dapat membuka jalan bagi pemerintah untuk memperoleh dukungan yang lebih besar dari masyarakat." Namun, implementasi konkret dari strategi tersebut seringkali dihadapkan pada tantangan kompleks, seperti perubahan cepat dalam dinamika sosial, tuntutan inovasi teknologi, dan kebutuhan untuk mempertahankan standar manajemen terkini. Oleh karena itu, penelitian ini mendapatkan landasan dari pemahaman bahwa penerapan pendekatan manajemen terkini dalam inovasi komunikasi pelayanan publik haruslah mencakup dan menghormati keanekaragaman budaya lokal.

Meskipun ada penelitian yang membahas manajemen inovasi dan komunikasi pelayanan publik secara terpisah, literatur yang secara khusus mengeksplorasi cara mengintegrasikan khazanah budaya lokal dalam kerangka manajemen terkini untuk inovasi komunikasi pelayanan publik masih terbatas. Padahal, penggabungan antara manajemen terkini dan budaya lokal memiliki potensi untuk menciptakan pendekatan yang lebih holistik dan berkelanjutan. Beberapa penelitian awal telah mencoba menjembatani kesenjangan ini. Contohnya, Menon dan Pfeffer (2003) menyatakan, "Integrasi budaya lokal dalam strategi inovasi memerlukan adaptasi pendekatan manajemen terkini agar lebih bersifat kontekstual dan relevan. Namun, masih diperlukan penelitian yang lebih rinci dan terfokus untuk menjawab pertanyaan kritis: Bagaimana penerapan manajemen terkini dapat diselaraskan dengan khazanah budaya lokal untuk mencapai inovasi komunikasi yang berkelanjutan dalam pelayanan publik? Dalam menghadapi era dinamika global dan lokal, keberlanjutan inovasi dalam pelayanan publik menjadi fokus perhatian. Efektivitas suatu inovasi tidak hanya dapat diukur dari implementasinya pada satu waktu, tetapi juga dari kemampuannya untuk beradaptasi dan berkembang sejalan dengan perubahan dalam masyarakat.

McLoughlin dan Pearce (2015) menggarisbawahi, Inovasi komunikasi yang dapat mempertahankan relevansinya dalam jangka panjang memerlukan pemahaman mendalam tentang budaya lokal sebagai pilar utama dalam strategi keberlanjutan. Keberlanjutan inovasi ini tidak hanya mencakup faktor teknis, tetapi juga melibatkan dukungan dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka merancang pendekatan manajemen terkini yang dapat mengoptimalkan inovasi komunikasi pelayanan publik, perlu ada pemahaman yang lebih baik tentang keterlibatan dan respons masyarakat terhadap budaya lokal dalam proses inovasi.

Dalam menerapkan pendekatan manajemen terkini dalam inovasi komunikasi pelayanan publik dengan landasan khazanah budaya lokal, terdapat berbagai tantangan praktis yang perlu diatasi. Beberapa di antaranya melibatkan:

1. Ketidakseimbangan antara inovasi dan tradisi. Menemukan keseimbangan yang tepat antara mendorong inovasi dan menghormati tradisi lokal menjadi tantangan kritis. Upaya untuk mempertahankan keberlanjutan inovasi tidak boleh mengorbankan nilai-

- nilai budaya yang telah menjadi bagian dari identitas masyarakat.
2. Pengelolaan perubahan dalam masyarakat. Perubahan yang dihasilkan dari inovasi komunikasi harus dielaborasi dan dijelaskan secara cermat kepada masyarakat. Diperlukan strategi komunikasi yang dapat menjembatani pemahaman antara perubahan yang diinginkan dengan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh masyarakat.
  3. Teknologi sebagai akses dan tantangan. Penggunaan teknologi dalam inovasi komunikasi harus mempertimbangkan ketersediaan dan aksesibilitasnya dalam masyarakat, terutama di daerah yang mungkin memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi.
  4. Keterlibatan masyarakat. Meningkatkan keterlibatan masyarakat memerlukan strategi yang efektif. Bagaimana masyarakat dapat diajak untuk terlibat dalam proses inovasi komunikasi dan merasa memiliki bagian dalam pengambilan keputusan adalah pertanyaan yang memerlukan eksplorasi lebih lanjut.
  5. Rationale penelitian. Penelitian ini dipandu oleh keyakinan bahwa dengan memahami dan merancang pendekatan manajemen terkini dalam inovasi komunikasi pelayanan publik dengan berlandaskan pada khazanah budaya lokal, kita dapat mencapai pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan. Terdapat potensi besar dalam menggabungkan manajemen terkini yang dinamis dengan kearifan budaya lokal untuk menciptakan model pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara holistik.

Dalam kerangka inovasi komunikasi, keragaman budaya lokal dapat dilihat sebagai sumber daya yang melimpah yang dapat merangsang kreativitas dan memperkaya desain pelayanan publik. Keberlanjutan inovasi bukan hanya tentang menjaga relevansi teknis, tetapi juga tentang memastikan bahwa inovasi tersebut memahami, menghargai, dan melibatkan masyarakat dalam setiap tahap implementasi dan pengembangannya.

Dalam menghadapi kompleksitas tantangan pelayanan publik modern, penerapan inovasi komunikasi yang berhasil memerlukan pendekatan manajemen terkini yang tidak hanya mencakup aspek teknis dan administratif, tetapi juga mengintegrasikan khasanah budaya lokal. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi karena dapat memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana manajemen terkini dapat diaplikasikan dalam inovasi komunikasi pelayanan publik, sambil menghormati dan memanfaatkan keanekaragaman budaya lokal. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat muncul model pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pemahaman yang lebih kaya dan komprehensif tentang bagaimana manajemen terkini dapat diterapkan secara kontekstual dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keberlanjutan inovasinya.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dampak integrasi budaya lokal dalam pelayanan publik. Desain penelitian ini melibatkan studi literatur dari kasus dan studi lapang dari riset terdahulu untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang praktik dan hasil integrasi budaya dalam beberapa konteks pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Pendekatan Manajemen Terkini**

Pendekatan Manajemen dalam pelayanan publik diketahui dalam penelitian sebelumnya menggarisbawahi peran penting pendekatan manajemen terkini dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Osborne dan Brown (2013), pendekatan manajemen terkini, seperti manajemen berbasis nilai dan manajemen berorientasi hasil,

memberikan kerangka kerja yang diperlukan untuk merancang dan melaksanakan kebijakan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

Pendekatan manajemen terkini dalam pelayanan publik mencakup berbagai kerangka kerja dan konsep yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas organisasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa elemen utama dari pendekatan ini termasuk manajemen berbasis nilai, manajemen berorientasi hasil, dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan.

#### **a. Manajemen Berbasis Nilai**

Pendekatan ini menekankan pada pentingnya nilai-nilai inti yang menjadi landasan bagi kebijakan dan praktik organisasi. Nilai-nilai tersebut mencakup etika, transparansi, partisipasi masyarakat, dan pemberdayaan karyawan. Manajemen berbasis nilai bertujuan untuk menciptakan budaya organisasi yang mendorong kejujuran, akuntabilitas, dan pelayanan yang berkualitas (Osborne & Plastrik, 1997).

#### **b. Manajemen Berorientasi Hasil**

Manajemen berorientasi hasil menekankan pencapaian tujuan dan hasil yang dapat diukur sebagai fokus utama pelayanan publik. Pendekatan ini mengalokasikan sumber daya berdasarkan hasil yang diharapkan dan menekankan akuntabilitas untuk mencapai hasil yang diinginkan. Osborne dan Gaebler (1992) dalam bukunya "Reinventing Government" menggambarkan konsep ini sebagai pendekatan yang berpusat pada pelanggan, hasil, dan pemberdayaan.

#### **c. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

Penerapan TIK menjadi kunci dalam pendekatan manajemen terkini. Hal ini mencakup penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi proses, memperbaiki aksesibilitas informasi, dan memfasilitasi interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Studi oleh Fountain (2001) menyoroti peran penting TIK dalam merubah dinamika pelayanan publik melalui otomatisasi, e-government, dan inovasi teknologi.

Hasil penelitian memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana implementasi pendekatan manajemen terkini dalam inovasi komunikasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Ini dapat mencakup analisis tentang perubahan proses, kebijakan, atau struktur organisasi yang diterapkan untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan publik.

Implementasi pendekatan manajemen terkini dalam integrasi budaya lokal dalam pelayanan publik membuka potensi besar untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan efektif. Tantangan dalam manajemen perubahan tetap ada, namun, dengan komitmen dan pendekatan yang terus menerus, pemerintah dapat memastikan bahwa integrasi budaya lokal bukan hanya menjadi slogan, tetapi juga mewarnai setiap aspek kebijakan dan praktik pelayanan publik.

#### **Peran Khanazah Budaya Lokal dalam Inovasi Komunikasi**

Temuan penelitian dapat menjelaskan peran khanazah budaya lokal dalam pengembangan strategi inovasi komunikasi pelayanan publik. Ini bisa melibatkan identifikasi nilai-nilai budaya lokal yang dapat diterapkan dalam komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Pengakuan akan pentingnya budaya lokal dalam konteks pelayanan publik terus berkembang. Menurut Smith (2006), budaya lokal bukan hanya aspek identitas masyarakat, tetapi juga sumber nilai-nilai yang dapat membentuk komunikasi yang lebih efektif dan relevan.

Peran budaya lokal dalam inovasi komunikasi menyoroti pentingnya memahami dan mengintegrasikan nilai-nilai, norma, dan praktik budaya setempat dalam strategi

komunikasi pelayanan publik. Budaya lokal tidak hanya menjadi elemen identitas masyarakat, tetapi juga menjadi landasan yang kaya untuk merancang pesan dan interaksi yang lebih efektif dan bermakna dengan masyarakat.

Integrasi budaya lokal dalam inovasi komunikasi bukan hanya tentang menghindari konflik budaya, tetapi juga tentang memanfaatkan kekayaan budaya untuk menciptakan keterhubungan yang lebih mendalam antara pemerintah dan masyarakat setempat. Dengan memahami dan menghormati konteks budaya, komunikasi pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif dan bersifat inklusif.

Inovasi komunikasi menjadi fokus penelitian untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Nye et al. (2015), penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran kunci dalam meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan publik.

Inovasi komunikasi dalam pelayanan publik mencakup pengembangan dan penerapan strategi komunikasi yang baru dan efektif untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Inovasi ini melibatkan penggunaan teknologi modern, strategi pesan yang kreatif, dan pendekatan yang lebih terbuka untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

#### **a. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

Inovasi komunikasi sering kali terkait erat dengan penerapan TIK. Pemanfaatan platform digital, situs web resmi, aplikasi seluler, dan media sosial membuka peluang baru untuk menyampaikan informasi, menerima umpan balik, dan memfasilitasi interaksi langsung dengan masyarakat (Chadwick, 2006).

#### **b. Keterlibatan Masyarakat**

Inovasi komunikasi mencakup berbagai strategi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Metode ini dapat melibatkan penyelenggaraan forum partisipatif, survei daring, atau pendekatan lain yang memungkinkan warga berkontribusi pada pengambilan keputusan dan pembentukan kebijakan (Grimmelikhuijsen, 2012).

#### **c. Pesan Kreatif dan Konten Multimedia**

Inovasi tidak hanya terbatas pada saluran komunikasi, tetapi juga pada bentuk pesan. Pengembangan pesan kreatif, kampanye multimedia, dan penggunaan grafis atau video dapat memperkuat daya tarik komunikasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan publik (Weerakkody et al., 2011).

Inovasi komunikasi dalam pelayanan publik bukan hanya tentang menggunakan teknologi baru, tetapi juga tentang menciptakan interaksi yang lebih dinamis, terbuka, dan bermakna dengan masyarakat. Dengan menggabungkan teknologi dengan strategi komunikasi yang kreatif dan partisipatif, pemerintah dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan masyarakat dan menghasilkan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan mereka.

### **Dampak Integrasi Khanazah Budaya Lokal**

Hasil penelitian dapat menunjukkan dampak positif dari integrasi khanazah budaya lokal dalam pendekatan manajemen terkini terhadap keberlanjutan inovasi dalam pelayanan publik. Ini dapat mencakup peningkatan kepuasan masyarakat, partisipasi aktif, dan penerapan kebijakan yang lebih relevan secara budaya.

Studi oleh Cheng et al. (2017) menunjukkan bahwa integrasi budaya lokal dalam strategi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan dan partisipasi masyarakat. Hal ini memberikan dasar kuat untuk penelitian yang menggabungkan pendekatan manajemen terkini dengan khanazah budaya lokal.

Integrasi budaya lokal dalam pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas, penerimaan, dan relevansi pelayanan. Penerapan kebijakan dan komunikasi

yang mencerminkan kearifan budaya setempat dapat membawa manfaat besar dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

- a. Peningkatan penerimaan masyarakat. Integrasi budaya lokal dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan memahami dan menghargai nilai-nilai budaya setempat, masyarakat lebih mungkin menerima dan mendukung kebijakan pemerintah (Adejoh & Adi, 2019).
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat. Penerapan kebijakan yang memperhitungkan kearifan budaya lokal dapat merangsang partisipasi masyarakat. Masyarakat cenderung lebih aktif terlibat ketika mereka merasa bahwa kebijakan dan program pelayanan mempertimbangkan dan mencerminkan nilai-nilai mereka (Chin & Bennekom, 2012).
- c. Peningkatan kualitas komunikasi. Integrasi budaya lokal meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pesan-pesan yang disampaikan secara sesuai dengan budaya lokal memiliki daya ungkit yang lebih besar untuk dipahami dan diterima oleh masyarakat (Van Dijk, 1997).
- d. Pembentukan identitas dan keberlanjutan. Menerapkan kebijakan pelayanan publik yang menghormati budaya lokal membantu membangun identitas komunitas dan memastikan keberlanjutan pelayanan. Masyarakat yang merasa diakui dan dihargai akan lebih termotivasi untuk berpartisipasi dan mendukung inisiatif pelayanan publik (Kelman, 2006).

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyoroiti pentingnya pendekatan manajemen terkini dalam inovasi komunikasi pelayanan publik dengan landasan khazanah budaya lokal. Berdasarkan analisis terhadap pertanyaan penelitian, beberapa kesimpulan dapat diambil:

1. Implementasi pendekatan manajemen terkini. Implementasi pendekatan manajemen terkini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan mengoptimalkan proses, kebijakan, dan struktur organisasi. Integrasi teknologi, strategi berbasis data, dan adaptabilitas menjadi kunci untuk memperbaiki komunikasi dan layanan publik.
2. Peran khazanah budaya lokal. Khazanah budaya lokal memiliki peran penting dalam pengembangan strategi inovasi komunikasi. Nilai-nilai budaya lokal menjadi fondasi untuk merancang pesan dan interaksi yang lebih efektif dan terkait dengan masyarakat setempat.
3. Dampak integrasi khazanah budaya lokal. Integrasi khazanah budaya lokal dalam pendekatan manajemen terkini dapat menciptakan dampak positif terhadap keberlanjutan inovasi dalam pelayanan publik. Penerapan kebijakan yang mencerminkan kebutuhan budaya lokal dapat meningkatkan penerimaan dan partisipasi masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adejoh, S. O., & Adi, G. M. (2019). "Cultural Sensitivity and the Implementation of Health Policies in Multicultural Societies." *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 7(5), 1-9.
- Chadwick, A. (2006). "Internet Politics: States, Citizens, and New Communication Technologies." Oxford University Press.
- Chin, G., & Bennekom, L. V. (2012). "Building Inclusive Cities: The Need for Practical Strategies and Indicators." *Cities*, 29(Supplement 1), S51-S56.
- Fountain, J. E. (2001). "Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change." Brookings Institution Press.
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). "Linking the Concept of Transparency to Accountability."

- Public Management Review, 14(3), 337-361.
- Kelman, H. C. (2006). "When Prophecy Fails, Do People Believe More or Less in the Value of the Group?" *Psychological Science*, 17(11), 932-936.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). "Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government." Addison-Wesley.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). "Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector." Addison-Wesley.
- Weerakkody, V., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2011). "Transformational Change and Business Process Reengineering (BPR): Lessons from the British and Dutch Public Sector." *Government Information Quarterly*, 28(3), 320-328.
- Van Dijk, T. A. (1997). "Discourse as Social Interaction." Sage Publications.