SENGKUNIJournal –Social Sciences and Humanities
Available online at : http://journal.pdmbengkulu.org/index.php/sengkuni
DOI:https://doi.org/10.37638/sengkuni.6..1.1-10

Implementasi Komunikasi Efektif Berbasis Gender dalam Interaksi Layanan Publik di Kantor Camat Kabupaten Solok Selatan

Syamsu J[1*], Mellati Mandasari[2], Yurismen Efendi[3], Daniel Jusari[4]
[1,2,3,4] Prodi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lppn Padang
***Email Korespondensi: syamsuj@stia-lppn.ac.id**

How to Cite :
Syamsu J, Mellati Mandasari, Yurismen Efendi, Daniel Jusari (2025). Implementasi Komunikasi Efektif Berbasis Gender dalam Interaksi Layanan Publik di Kantor Camat Kabupaten Solok Selatan. *SENGKUNIJournal –Social Sciences and Humanities*,*5*(1).DOI: https://doi.org/10.37638/sengkuni.6.1.1-10

ARTICLE HISTORY
Received [23 March 2025]
Revised [20 April 2025]
Accepted [12 May 2025]

KEYWORDS
komunikasi efektif, kesetaraan gender, layanan public

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi komunikasi efektif berbasis gender dalam interaksi layanan publik di Kantor Camat Solok Selatan. Layanan publik yang responsif terhadap kesetaraan gender menjadi elemen penting dalam mewujudkan pelayanan yang adil, inklusif, dan berkualitas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aparatur telah menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat, penerapan komunikasi yang sensitif gender masih belum optimal. Perbedaan pendekatan komunikasi terhadap pengguna layanan laki-laki dan perempuan masih ditemukan, yang mencerminkan adanya bias tidak sadar. Selain itu, belum tersedianya pelatihan formal dan pedoman teknis mengenai komunikasi berbasis gender menjadi kendala utama. Temuan ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan komunikasi inklusif, penyusunan SOP berbasis gender, serta evaluasi layanan yang mempertimbangkan pengalaman dan kebutuhan pengguna dari perspektif gender.

ABSTRACT
This study aims to analyze the implementation of gender-based effective communication in public service interactions at the South Solok District Office. Public services that are responsive to gender equality are a key element in achieving fair, inclusive, and high-quality service delivery. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The results show that although the staff has demonstrated friendly and polite attitudes when interacting with the public, the application of gender-sensitive communication has not been optimal. Differences in communication approaches toward male and female service users are still evident, reflecting unconscious bias. Furthermore, the lack of formal training and technical guidelines on gender-based communication is a major obstacle. This finding recommends the need for improving staff capacity through inclusive communication training, developing gender-based Standard Operating Procedures (SOPs), and evaluating services from a gender perspective, taking into account the experiences and needs of users.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan cerminan nyata dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam konteks pelayanan tersebut, komunikasi menjadi kunci utama yang menentukan sejauh mana informasi dapat dipahami, kepercayaan publik dibangun, dan kepuasan layanan tercapai. Komunikasi yang efektif memungkinkan adanya interaksi timbal balik yang positif antara penyelenggara layanan dan masyarakat, serta mampu mendorong keterlibatan publik dalam tata kelola pemerintahan yang baik (Mulyana, 2010; Grunig, 2001). Teori komunikasi efektif mengacu pada proses penyampaian pesan yang dapat diterima, dipahami, dan menimbulkan respons yang sesuai dari penerima. Menurut Berlo (1960), komunikasi yang efektif dipengaruhi oleh empat unsur utama: Source (pengirim), Message (pesan), Channel (saluran), dan Receiver (penerima). Kualitas komunikasi dipengaruhi oleh keterampilan berkomunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial, dan budaya antara komunikator dan komunikan. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi efektif ditandai dengan kejelasan informasi, keterbukaan, empati, dan kemampuan untuk menyesuaikan pesan dengan latar belakang sosial-budaya masyarakat (Effendy, 2003). Hal ini menjadi krusial ketika petugas layanan berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki keragaman karakter, termasuk berdasarkan gender.

Namun, dalam praktik pelayanan publik di Indonesia, aspek komunikasi sering kali masih bersifat satu arah, formal, dan tidak memperhatikan keberagaman sosial, khususnya terkait isu gender. Padahal, gender merupakan salah satu dimensi penting dalam interaksi sosial yang berpengaruh terhadap pola komunikasi, ekspresi, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan (Tannen, 1990; Holmes, 2006). Ketika komunikasi yang dijalankan oleh aparatur negara tidak mempertimbangkan perbedaan peran sosial dan kebutuhan antara laki-laki dan perempuan, maka ketimpangan dalam pelayanan berpotensi terjadi, baik secara verbal maupun non-verbal.

Pemerintah Indonesia sebenarnya telah menunjukkan komitmen terhadap pengarusutamaan gender melalui regulasi seperti Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional, yang kemudian diperkuat dengan kebijakan pelayanan publik dalam Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di dalamnya disebutkan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara adil, tidak diskriminatif, dan memperhatikan kebutuhan kelompok rentan, termasuk perempuan. Namun demikian, tantangan implementasi di lapangan masih cukup besar, terutama dalam hal kapasitas aparatur dalam memahami dan menjalankan komunikasi yang responsif terhadap isu-isu gender (Siregar & Dewi, 2017).

Kondisi ini juga ditemukan di tingkat pemerintahan kecamatan yang merupakan ujung tombak pelayanan administratif. Di Kantor Camat Solok Selatan, pelayanan kepada masyarakat berlangsung dalam konteks sosial budaya Minangkabau yang khas, di mana relasi gender tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga dipengaruhi oleh norma adat, tradisi, dan struktur sosial masyarakat. Dalam observasi awal dan laporan dari masyarakat, masih ditemukan kecenderungan petugas layanan berkomunikasi secara kaku, menggunakan bahasa yang tidak empatik, atau menunjukkan perbedaan perlakuan terhadap pengguna layanan laki-laki dan perempuan. Hal ini mengindikasikan belum optimalnya penerapan komunikasi berbasis gender dalam proses pelayanan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi yang peka gender dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Radel, 2015; Zaremba, 2010). Disamping itu, Tannen (1990) dalam bukunya You Just Don't Understand menjelaskan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki gaya komunikasi

yang berbeda, dipengaruhi oleh peran sosial yang dikonstruksikan sejak kecil. Laki-laki cenderung menggunakan gaya komunikasi untuk menunjukkan kekuasaan (report talk), sementara perempuan cenderung fokus pada membangun hubungan (rapport talk). Dalam pelayanan publik, ketidaksensitifan terhadap gaya komunikasi berbasis gender dapat menciptakan ketimpangan dalam relasi antara petugas dan masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman tentang perbedaan komunikasi berdasarkan gender sangat penting bagi aparatur pemerintah, agar dapat memberikan pelayanan yang setara, nyaman, dan tidak bias.

Namun, kajian yang fokus secara spesifik pada praktik komunikasi berbasis gender di level kecamatan, terutama di konteks lokal seperti Solok Selatan, masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian lebih menyoroti efektivitas pelayanan secara umum tanpa mengeksplorasi dimensi komunikasi dan gender secara simultan (Effendy, 2003; Dwiyanto, 2006). Inilah gap penelitian yang perlu diisi untuk memperkaya literatur dalam bidang administrasi publik dan studi komunikasi layanan.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena komunikasi yang tidak sensitif gender tidak hanya berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga bertentangan dengan prinsip keadilan dalam pelayanan publik. Penguatan perspektif gender dalam komunikasi aparatur dapat menjadi strategi penting dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan berbasis inklusi sosial. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi komunikasi efektif berbasis gender dalam interaksi pelayanan publik di Kantor Camat Solok Selatan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis penerapan komunikasi berbasis gender pada pelayanan publik dan mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi dalam pelayanan publik yang berbasis gender di lingkungan Kantor Camat Solok Selatan, dengan memperhatikan konteks sosial, budaya, dan institusional yang melingkupinya. Menurut Creswell (2014), pendekatan kualitatif cocok digunakan ketika peneliti ingin mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman sosial secara komprehensif dan holistik. Pemilihan studi kasus sebagai desain penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa fenomena yang dikaji yaitu implementasi komunikasi efektif berbasis gender yang merupakan suatu kasus kontekstual yang spesifik dan belum banyak diteliti di wilayah tersebut. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali secara rinci praktik komunikasi yang berlangsung antara aparatur dan masyarakat, serta bagaimana perspektif gender hadir dalam proses interaksi pelayanan tersebut (Yin, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Solok Selatan, Provinsi Sumatera Barat, sebagai lokasi yang merepresentasikan unit pelayanan publik tingkat kecamatan. Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok utama, yaitu:

1. Aparatur pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (seperti petugas loket, kepala seksi pelayanan, dan camat),
2. Masyarakat pengguna layanan, baik laki-laki maupun perempuan, dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi.

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, dengan kriteria tertentu, seperti pengalaman berinteraksi dalam pelayanan, posisi strategis dalam pelayanan, serta keterwakilan gender. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 8 aparatur pelayanan dan 10 masyarakat pengguna layanan (5 laki-laki, 5

perempuan), serta melalui observasi langsung di ruang pelayanan publik selama lima hari kerja. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview), dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara fleksibel namun tetap fokus pada tema utama. Wawancara ini ditujukan untuk mengetahui praktik komunikasi, persepsi terhadap kesetaraan gender, dan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan.
2. Observasi partisipatif, dilakukan untuk mengamati secara langsung proses komunikasi yang berlangsung di ruang pelayanan, termasuk aspek verbal dan nonverbal, serta respons dari pengguna layanan.
3. Studi dokumentasi, berupa penelusuran dokumen-dokumen seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan layanan, atau kebijakan internal yang berkaitan dengan pelayanan dan pengarusutamaan gender.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik (thematic analysis). Teknik ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, kategori, dan tema-tema utama dari hasil wawancara dan observasi (Braun & Clarke, 2006). Analisis dilakukan secara bertahap mulai dari transkripsi data, pemberian kode (coding), kategorisasi data, hingga penarikan tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan metode, serta dilakukan member checking kepada beberapa informan untuk memastikan kebenaran interpretasi peneliti terhadap data yang telah dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi komunikasi efektif berbasis gender dalam interaksi layanan publik di Kantor Camat di Kabupaten Solok Selatan

Berdasarkan temuan lapangan, diketahui bahwa implementasi komunikasi efektif berbasis gender belum berjalan secara optimal, meskipun terdapat upaya-upaya individual dari beberapa aparatur yang menunjukkan sensitivitas terhadap kebutuhan pengguna layanan laki-laki dan perempuan. Beberapa prinsip komunikasi efektif seperti *clarity* (kejelasan informasi), *courtesy* (kesopanan), dan *empathy* (empati) telah dilakukan oleh aparatur. Masyarakat secara umum menyatakan puas dengan keramahan petugas di bagian pelayanan umum. Namun, observasi menunjukkan bahwa prinsip *active listening* dan *adaptability* belum diterapkan secara konsisten. Aparatur sering kali menggunakan pendekatan satu arah (top-down), terutama kepada masyarakat perempuan yang dianggap "kurang paham" prosedur layanan. Hal ini membuat interaksi komunikasi menjadi timpang dan tidak setara.

Terdapat perbedaan pola pendekatan komunikasi yang cukup signifikan. Misalnya, kepada pengguna layanan laki-laki, petugas lebih sering menggunakan kalimat langsung dan instruktif, serta memperlihatkan sikap lebih profesional. Sedangkan kepada perempuan, komunikasi cenderung bersifat lebih informal, menggunakan bahasa yang lebih sederhana, bahkan kadang menjelaskan secara berulang-ulang, dengan asumsi bahwa mereka tidak memahami proses administrasi secara cepat. Meskipun maksudnya adalah membantu, pola ini justru menunjukkan bias tidak sadar (*unconscious gender bias*), di mana perempuan dianggap kurang mandiri dalam memahami layanan publik.

Disamping itu, sebagian besar aparatur yang diwawancarai mengaku belum pernah menerima pelatihan formal tentang komunikasi berbasis gender. Pengetahuan mereka lebih banyak berasal dari pengalaman pribadi atau pembelajaran informal. Sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu petugas pelayanan di Kantor Camat, bahwa

> “Kami memang sudah terbiasa melayani masyarakat dengan ramah, tapi belum ada pelatihan khusus yang membahas soal kesetaraan atau perbedaan pendekatan komunikasi untuk laki-laki dan perempuan”

Jadi, implementasi komunikasi efektif berbasis gender di Kantor Camat Solok Selatan masih bersifat individual dan intuitif, belum terstruktur dalam kebijakan atau sistem pelayanan yang resmi. Terdapat praktik-praktik baik di lapangan, namun belum diikuti oleh pemahaman konseptual yang kuat dan mekanisme evaluasi yang berbasis gender. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas aparatur, penyusunan pedoman komunikasi inklusif, dan integrasi perspektif gender ke dalam sistem manajemen pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi komunikasi efektif berbasis gender di Kantor Camat Solok Selatan masih belum optimal dan belum dilembagakan secara sistematis dalam struktur pelayanan publik. Meskipun beberapa aparatur telah menunjukkan praktik komunikasi yang empatik dan sopan, pendekatan yang digunakan masih cenderung bersifat intuitif dan tidak didasarkan pada pemahaman yang utuh tentang prinsip-prinsip kesetaraan gender dalam komunikasi.

1. Komunikasi Efektif dalam Layanan Publik

Komunikasi efektif merupakan komponen krusial dalam pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Menurut Littlejohn & Foss (2011), komunikasi efektif mengandung unsur kejelasan, empati, kesantunan, dan kemampuan menyesuaikan pesan sesuai dengan latar belakang lawan bicara. Dalam konteks pelayanan publik yang inklusif, unsur ini perlu dipadukan dengan perspektif gender agar pelayanan tidak bias terhadap kelompok tertentu. Di lapangan, prinsip-prinsip ini sebagian telah diterapkan oleh aparatur. Namun, kecenderungan untuk menyamaratakan pendekatan terhadap semua pengguna layanan—tanpa mempertimbangkan kebutuhan spesifik berdasarkan gender—menunjukkan belum diterapkannya komunikasi yang responsif gender secara utuh.

2. Bias Gender dalam Praktik Komunikasi

Temuan mengenai perbedaan perlakuan antara masyarakat laki-laki dan perempuan mencerminkan adanya bias gender dalam komunikasi layanan. Holmes (2013) menjelaskan bahwa bias dalam komunikasi institusional sering kali tidak disadari (*unconscious bias*) dan muncul dalam bentuk penggunaan bahasa yang membatasi, pola penjelasan yang merendahkan, atau perbedaan nada saat berbicara kepada laki-laki dan perempuan.

Dalam konteks ini, kecenderungan aparatur untuk menjelaskan lebih panjang dan berulang kepada perempuan, sementara kepada laki-laki menggunakan bahasa singkat dan langsung, berpotensi memperkuat stereotip bahwa perempuan kurang mampu memahami prosedur administrasi. Ini selaras dengan temuan Eagly & Carli (2007) bahwa stereotip gender dalam organisasi seringkali memengaruhi penilaian dan interaksi terhadap individu berdasarkan jenis kelaminnya, bahkan dalam layanan yang bersifat publik.

3. Kurangnya Kebijakan dan Pelatihan Gender dalam Layanan

Ketiadaan pelatihan formal dan SOP tentang komunikasi sensitif gender menjadi tantangan besar dalam implementasi. Padahal, menurut UN Women (2020), pelayanan publik yang responsif gender memerlukan perangkat kebijakan dan pelatihan yang dirancang khusus untuk membekali aparatur dalam membangun komunikasi yang adil dan inklusif. Dalam studi Suryani (2019), disebutkan bahwa pelatihan komunikasi berbasis gender belum menjadi prioritas di banyak lembaga publik, terutama di tingkat kecamatan atau kelurahan. Hal ini diperparah dengan asumsi bahwa selama pelayanan

dilakukan secara sopan, maka sudah dianggap adil, tanpa menyadari bahwa sopan santun tidak selalu menjamin kesetaraan perlakuan.

4. Peran Nilai Lokal dan Budaya Komunitas

Nilai-nilai lokal seperti *ramah tamah*, *gotong royong*, dan pendekatan kekeluargaan diakui oleh aparatur sebagai dasar dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Geertz (1983) tentang pentingnya nilai budaya lokal dalam membentuk gaya komunikasi masyarakat di level bawah. Namun, tanpa pemahaman konseptual tentang kesetaraan gender, nilai-nilai lokal yang bersifat paternalistik justru bisa memperkuat pola komunikasi yang bias. Misalnya, penggunaan istilah panggilan tradisional yang bersifat hirarkis atau patronistik bisa dianggap tidak setara oleh pengguna layanan dari kalangan perempuan muda atau kelompok rentan lainnya.

5. Kebutuhan Reformasi Pelayanan Publik

Temuan ini mendukung pentingnya reformasi pelayanan publik berbasis *gender mainstreaming*. Kementerian PPPA (2021) menyebutkan bahwa komunikasi yang setara gender merupakan bagian dari pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif. Reformasi tersebut meliputi:

- Peninjauan ulang SOP pelayanan dengan memasukkan indikator komunikasi berbasis gender.
- Pelatihan berkala kepada aparatur tentang komunikasi inklusif.
- Penguatan evaluasi pelayanan dari perspektif kesetaraan akses dan pengalaman pengguna layanan.

Persepsi masyarakat terhadap komunikasi yang dijalankan oleh aparatur layanan dari perspektif kesetaraan gender.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa praktik komunikasi di Kantor Camat Solok Selatan belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip komunikasi berbasis gender. Aparatur masih memaknai kesetaraan layanan secara prosedural (sama untuk semua), tanpa memperhatikan pendekatan komunikasi yang adaptif terhadap perbedaan kebutuhan dan

Berdasarkan hasil wawancara dan survei kepada masyarakat yang menerima layanan publik di Kantor Camat Solok Selatan, diperoleh gambaran umum bahwa persepsi masyarakat terhadap komunikasi yang dijalankan oleh aparatur layanan publik masih menunjukkan adanya ketimpangan dalam aspek kesetaraan gender. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak merasakan perbedaan perlakuan secara eksplisit antara laki-laki dan perempuan dalam pelayanan. Namun, ketika ditelusuri lebih dalam melalui wawancara mendalam, muncul persepsi bahwa aparatur cenderung lebih responsif dan sopan terhadap pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki, terutama dalam situasi layanan administratif yang kompleks.

Beberapa temuan penting antara lain:

1. Kesan Dominasi Gender Laki-laki
   Masyarakat merasakan bahwa sebagian besar aparatur laki-laki lebih mendominasi dalam pengambilan keputusan dan penanganan kasus layanan, sementara aparatur perempuan lebih sering ditempatkan pada bagian resepsionis atau layanan awal. Hal ini memunculkan kesan bahwa peran perempuan dalam pelayanan belum sepenuhnya dianggap strategis oleh masyarakat.
2. Penggunaan Bahasa dan Sikap
   Ditemukan bahwa terdapat perbedaan dalam penggunaan bahasa oleh aparatur berdasarkan jenis kelamin masyarakat yang dilayani. Contohnya,

terhadap perempuan, aparatur cenderung menggunakan nada yang lebih tinggi dan memberikan penjelasan yang lebih panjang, yang oleh beberapa responden perempuan dianggap merendahkan seolah mereka kurang memahami proses administratif. Masyarakat laki-laki merasa pelayanan yang mereka terima lebih langsung, singkat, dan dianggap lebih profesional.

3. Respons Terhadap Keluhan
   Perempuan menyatakan bahwa ketika mereka menyampaikan keluhan, respon aparatur seringkali dianggap kurang serius atau terlalu bertele-tele. Hal ini berbeda dengan respon terhadap laki-laki yang dianggap lebih ditanggapi secara cepat dan konkret.
4. Persepsi terhadap Aparatur Perempuan
   Sebagian masyarakat masih meragukan kemampuan aparatur perempuan dalam memberikan keputusan cepat, terutama dalam kondisi yang membutuhkan penanganan tegas atau kritis. Namun, ada pula masyarakat yang menyatakan bahwa aparatur perempuan cenderung lebih ramah, sabar, dan teliti dalam memberikan penjelasan layanan.
5. Kesadaran Gender dalam Pelayanan
   Secara umum, masyarakat mengakui bahwa isu kesetaraan gender belum menjadi perhatian utama dalam interaksi pelayanan publik. Hanya sebagian kecil responden yang menyadari pentingnya komunikasi yang sensitif gender, dan mereka berharap adanya pelatihan atau peningkatan kompetensi aparatur dalam hal ini.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara eksplisit tidak terjadi diskriminasi yang nyata, namun persepsi masyarakat mencerminkan adanya ketimpangan perlakuan berdasarkan gender. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi aparatur dalam pelayanan publik belum sepenuhnya menerapkan prinsip kesetaraan gender secara utuh. Selain itu, diperlukan kebijakan internal yang mendorong representasi setara antara laki-laki dan perempuan dalam setiap lini pelayanan, termasuk dalam pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi aparatur dalam layanan publik di Kantor Camat Solok Selatan masih mengandung ketimpangan yang bersifat implisit berdasarkan gender. Temuan ini memperkuat argumen bahwa isu kesetaraan gender dalam interaksi layanan publik bukan hanya soal representasi jumlah aparatur laki-laki dan perempuan, tetapi juga mencakup bagaimana cara mereka berkomunikasi dan dipersepsikan oleh masyarakat. Menurut Holmes (2013), dalam konteks pelayanan publik, bahasa dan komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk relasi kekuasaan dan memperkuat norma sosial, termasuk norma gender. Ketika aparatur cenderung memberikan perlakuan berbeda dalam komunikasi kepada laki-laki dan perempuan—baik dalam intonasi, respons, maupun perhatian—hal tersebut dapat memperkuat stereotip sosial yang sudah ada.

Temuan bahwa masyarakat merasakan aparatur laki-laki lebih dominan dalam pengambilan keputusan, sementara perempuan lebih banyak berada di posisi frontliner, mencerminkan ketimpangan struktural. Hal ini sejalan dengan temuan Eagly & Karau (2002) dalam teori role congruity, bahwa perempuan seringkali dinilai kurang cocok untuk peran otoritatif karena adanya ketidaksesuaian antara norma gender feminin dan ekspektasi terhadap kepemimpinan. Dari perspektif nasional, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berperspektif gender harus memperhatikan akses, partisipasi, kontrol, dan manfaat yang setara antara laki-laki dan perempuan. Namun, dalam praktiknya, pemahaman aparatur terhadap konsep ini masih rendah. Nurhadi (2020) dalam penelitiannya tentang komunikasi gender di sektor pelayanan publik

menyebutkan bahwa aparatur cenderung tidak menyadari bahwa gaya komunikasi mereka sering memperkuat subordinasi terhadap perempuan, terutama ketika menyampaikan instruksi atau informasi kepada masyarakat perempuan.

Aspek lain yang muncul dalam temuan ini adalah ketidaksadaran masyarakat tentang pentingnya komunikasi yang sensitif gender. Hal ini menunjukkan masih rendahnya literasi gender di tingkat masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Suryani (2019) yang menyebutkan bahwa rendahnya literasi gender turut berkontribusi pada lambatnya perubahan paradigma layanan publik yang adil gender. Beberapa studi juga menekankan pentingnya pelatihan komunikasi inklusif bagi aparatur layanan publik. UN Women (2020) menegaskan bahwa kompetensi komunikasi yang adil gender menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa implementasi komunikasi efektif berbasis gender dalam interaksi layanan publik di Kantor Camat Solok Selatan belum terlaksana secara optimal dan sistematis. Meskipun terdapat praktik-praktik positif seperti keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi, pendekatan komunikasi yang diterapkan aparatur belum sepenuhnya mempertimbangkan aspek kesetaraan gender.

Terdapat kecenderungan perbedaan pola komunikasi terhadap pengguna layanan laki-laki dan perempuan, yang mencerminkan adanya bias tidak sadar (unconscious bias) dalam proses pelayanan. Aparatur cenderung menggunakan gaya komunikasi yang berbeda berdasarkan jenis kelamin, tanpa mempertimbangkan kebutuhan spesifik dan potensi kerentanan sosial yang mungkin dialami oleh pengguna layanan.

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi publik yang efektif tidak cukup hanya mengedepankan etika umum pelayanan, tetapi juga harus responsif terhadap keberagaman gender dan kondisi sosial masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan komunikasi berbasis gender, penyusunan pedoman layanan yang inklusif, serta integrasi prinsip kesetaraan gender dalam kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Berlo, D. K. (1960). The Process of Communication. New York: Holt, Rinehart, and Winston.

Blumer, H. (1969). Symbolic Interactionism: Perspective and Method. University of California Press.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101.

Connell, R. W. (2009). Gender: In World Perspective. Polity Press.

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Sage Publications.

Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. (2003). The New Public Service: Serving, Not Steering. M.E. Sharpe.

Effendy, O. U. (2003). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
Fakih, M. (2012). Analisis Gender dan Transformasi Sosial. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Holmes, J., & Stubbe, M. (2015). Power and Politeness in the Workplace: A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work. Routledge.
Irawati, L. (2018). Kesadaran Gender Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Negara, 14(2), 99–111.
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA). (2021). Pedoman Pelayanan Publik Responsif Gender. Jakarta.
Suryani, R. (2019). Literasi Gender dan Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 23(1), 55–70.
UNESCO. (2017). Gender Sensitive Communication Toolkit. Paris: UNESCO.
UN Women. (2020). Gender Equality and Women's Empowerment in Public Administration. New York: UN Women.
Holmes, J. (2013). Gendered Talk at Work: Constructing Social Identity Through Workplace Interaction. Wiley-Blackwell.
Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). Theories of Human Communication (10th ed.). Waveland Press.
Eagly, A. H., & Carli, L. L. (2007). Through the Labyrinth: The Truth About How Women Become Leaders. Harvard Business Review Press.
UN Women. (2020). Toolkit for Gender-Responsive Public Services. New York: United Nations.
Suryani, R. (2019). Literasi Gender dan Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 23(1), 55–70.
Geertz, C. (1983). Local Knowledge: Further Essays in Interpretive Anthropology. Basic Books.
Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2021). Pedoman Pelayanan Publik Responsif Gender. Jakarta: KemenPPPA.
Fakih, M. (2012). Analisis Gender dan Transformasi Sosial. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Ibrahim, S. (2021). Komunikasi Sensitif Gender dalam Administrasi Publik. Jurnal Administrasi Publik, 18(1), 23–33.
Yin, R. K. (2018). Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.). Sage Publications.
Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
Grunig, J. E. (2001). Two-Way Symmetrical Public Relations: Past, Present, and Future. In Heath, R. L. (Ed.), Handbook of Public Relations. Sage Publications.
Holmes, J. (2006). Gendered Talk at Work: Constructing Gender Identity through Workplace Discourse. Blackwell Publishing.
Mulyana, D. (2010). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
Radel, L. (2015). Gender and Communication in Public Service Settings. Journal of Public Affairs, 15(3), 203–215.
Siregar, E. & Dewi, K. (2017). Implementasi Pengarusutamaan Gender dalam Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Negara, 23(2), 157–169.
Tannen, D. (1990). You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation. New York: William Morrow and Company.
Zaremba, A. J. (2010). Organizational Communication: Foundations for Business and Collaboration. Oxford University Press.

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional.

Permenpan-RB No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tannen, D. (1990). You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation. New York: William Morrow.

Siregar, E., & Dewi, K. (2017). Implementasi Pengarusutamaan Gender dalam Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Negara, 23(2), 157–169.