

**KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BIRINGKANAYA**

OLEH :

DIAN AISYAH ANDHYNA PERTIWI



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2020**



**KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BIRINGKANAYA**

OLEH :

DIAN AISYAH ANDHYNA PERTIWI

E31113326

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Komunikasi*



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAD ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2020**

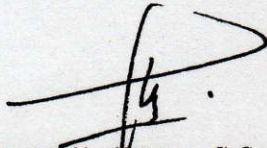
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik di Kecamatan
Biringkanaya
Nama Mahasiswa : Dian Aisyah Andhyna Pertiwi
Nomor Pokok : E31113326

Makassar, 08 Juni 2020

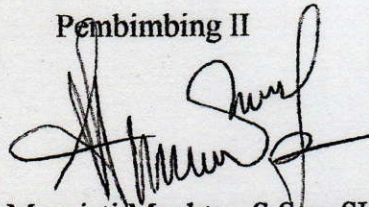
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Muliad Mau, S.Sos, M.Si
NIP. 19701231 199802 1002

Pembimbing II



Sitti Murniati Muchtar, S.Sos, SH, M.Si
NIP. 19661013 200003 2001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. H. Moeh Iqbal Sultan, M.Si
Nip. 19631210 199103 1002





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Dian Aisyah Andhyna Pertiwi

Nomor Induk Mahasiswa : E311 13 327

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Kualitas Komunikasi Pelayan Publik di Kecamatan Biringkanaya**” adalah **BENAR** merupakan hasil karya sendiri dan seluruh sumber dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan benar.

Makassar, 30 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Dian Aisyah Andhyna Pertiwi

NIM. E31113326



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan inayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul“ **Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik di Kecamatan Biringkanaya**” ini terselesaikan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Berbagai hambatan dan kesulitan penulis hadapi selama penyusunan skripsi ini. Namun, berkat bantuan, semangat, dorongan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi untuk itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, Ibu atas segala do'a, dukungan, dan motivasi kasih sayangnya demi keberhasilan penulis, dan Alm. Bapak yang senantiasa mengawasi penulis dari kejauhan.
2. Bapak Muliadi Mau, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Sitti Murniati Muchtar, S.Sos, SH, M.Si selaku Pembimbing II sekaligus Pendamping Akademik yang telah sangat banyak membantu, membimbing, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Moeh. Iqbal Sultan, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi dan Dr. Sudirman Karnay, M.Si. selaku sekretaris departemen



Ilmu Komunikasi. Terima kasih untuk semua kebijaksanaan yang telah diberikan.

4. Seluruh Dosen-dosen Departemen Ilmu Komunikasi, untuk segala ilmu pengetahuan yang telah diberikan.
5. Para Pegawai Departemen Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu pengurusan berkas untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat terbaik penulis Nur Azisah Basir, SKM yang tanpa lelah menemani disegala urusan. Terima kasih tak terhingga.
7. Teman-teman Britical atas segala cerita indah baik senang, dan susah, canda tawa, segala perjuangan dan cerita manis yang telah kita rangkai bersama.
8. Teman-teman KKN Unhas Gelombang 90, Desa Kampala Kecamatan Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Terima kasih atas kebersamaannya selama 1 bulan lebih.
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak.

Makassar, 25 September 2020



ABSTRAK

DIAN AISYAH ANDHYNA PERTIWI. *Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik di Kecamatan Biringkanaya. (Dibimbing oleh Muliadi Mau dan Sitti Murniati Muchtar).*

Skripsi ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui kualitas komunikasi pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya. (2) Untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya.

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan, dari September hingga Oktober 2020 dilaksanakan di kantor kecamatan Biringkanaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Kepala Keluarga di kecamatan Biringkanaya.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidak nyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidak ramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.



ABSTRACT

DIAN AISYAH ANDHYNA PERTIWI. *Quality of Public Service Communication in Biringkanaya District. (Supervised by Muliadi Mau and Sitti Murniati Muchtar).*

The objectives of this study are: (1) To find out the quality of public service communication in Biringkanaya District. (2) To determine the obstacles in improving the quality of public service communication in Biringkanaya District.

This research was conducted for two months, from September to October 2020 at the Biringkanaya District office. The population in this study were all heads of families in Biringkanaya Regency.

This research method is a descriptive study with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present systematic, factual, and accurate data regarding facts or phenomena that occur in the field. The data was collected by means of observation, interview and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study used three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study indicate that (1) The quality of public services in the Biringkanaya District Office has been implemented with the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy along with their indicators. However, there are several indicators that have not worked according to the wishes of the community, including the inconvenience of the location of the service, including incomplete facilities and infrastructure, the absence of skilled employees in using service aids, and the lack of employees with service processes. (2) The inhibiting factors for the implementation of public services at the Biringkanaya District Office are the lack of staff resources and the lack of infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm given by employees to one another, holding coordination meetings or some sort of evaluation every three months and then giving the planting of awareness to serve the community sincerely and according to conscience. Another supporting factor is the facilities in the form of tools to expedite the service process.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan	8
D. Kerangka Konseptual	9
E. Defenisi Konseptual	11
F. Metode Penelitian	12
Bab II Tinjauan Pustaka	
A. Pengertian Komunikasi	17
B. Unsur-unsur Komunikasi	18
C. Pengertian Kualitas	21
D. Pengertian Kualitas Komunikasi	21
E. Spek-aspek Kualitas Komunikasi	22
F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Komunikasi	25



G. Pelayanan Publik	27
H. Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Publik	29
I. Komunikasi Interpersonal	30
J. Aspek Penting dalam Komunikasi Pelayanan	33
 Bab III Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
A. Gambaran Kantor Kecamatan Biringkanaya	37
B. Sarana dan Prasarana	37
C. Struktur Organisasi	41
D. Tugas Pokok Masing-masing Jabatan	42
E. Visi dan Misi	47
 Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan	72
 Bab V Kesimpulan dan Saran.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
 DAFTAR PUSTAKA	xii
 LAMPIRAN.....	xiv



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan publik. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lain sebagainya. Dengan kata lain, pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk berkinerja dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat.

UU No 32 Tahun 2004 tentang kewenangan pemerintah daerah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.



UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik (Hardiyansyah 2005).

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Sementara itu pelayanan publik merupakan suatu tuntutan jaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan. Untuk itu setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain lebih-lebih organisasi yang bergerak dalam bidang jasa khususnya jasa pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam setiap interaksi yang dilakukan dengan masyarakat (Muwafik 2009).



alam era modern pada saat ini, komunikasi menempati peran penting dalam pelayanan publik. Karena komunikasi merupakan aspek yang sangat

menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik maka petugas pemberi pelayanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain khususnya dalam pelayanan (Muwafik, 2009).

Hardiyansyah (2011) keberhasilan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi, bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Dalam kegiatan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan, tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan dan efek.

Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi pelayanan publik tidak hanya retorika, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Beberapa alasan kegiatan komunikasi pelayanan publik harus dilakukan oleh aparaturnya pemerintah. Pertama memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban yang menjadi dasar terbentuknya peluang bagi lembaga dalam menunjukkan kredibilitasnya.

Kondisi saat ini aparaturnya pemerintah dalam melayani masyarakat bukan hanya sekedar tugas semata melainkan merupakan kewajiban dan kehormatan untuk berusaha mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan dari



masyarakat muncul karena adanya pelayanan dengan hati nurani tulus yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Kedua, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungan interaksi antara suatu institusi dalam memperlakukan publiknya karena dengan komunikasi terjalin hubungan antara pelayan publik dan masyarakatnya. Dalam kondisi ini aparatur pemerintah memanfaatkan aktifitas komunikasi dalam memberikan pelayanan publik sehingga terwujud citra yang baik bagi aparatur negara.

Strategi komunikasi yang saat ini telah dilakukan perlu ditingkatkan dengan membangun intensitas komunikasi dari berbagai media terutama media sosial dalam membangun jejaring komunikasi sehingga pelayanan publik terpenuhi sesuai amanat UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah meningkatkan daya saing, saring dan sanding masyarakat dalam membentuk dirinya menjadi lebih bermartabat serta sejahtera yang mampu memberikan motivasi yang terus diasah melalui serangkaian komunikasi yang bersifat persuasif dan informatif perlu ditingkatkan kembali.

Standar komunikasi pelayanan publik yang ditetapkan, merupakan upaya

untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sifat standar komunikasi pelayanan publik harus bersifat fleksibel professional dan diterapkan secara tepat kepada publik yang membutuhkan layanan. Karena itu, standar



komunikasi pelayanan publik harus diketahui oleh aparatur pemerintah dan terpampang jelas di area pelayanan oleh semua pihak yang berkepentingan.

Dalam komunikasi pelayanan publik sudah seharusnya aparatur pemerintah bertindak dan berperan sebagai komunikator publik yang empatik, maka aparatur merupakan sumber, pengirim atau pihak yang mengambil prakarsa untuk berkomunikasi dengan publik/masyarakat. Aparaturlah yang menetapkan peranan dari seluruh unsur proses komunikasi pelayanan publik, dengan demikian aparatur harus mampu mengembangkan diri sebagai penyebar pesar, memilih media, menganalisis audiensi/publik agar pesan-pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan.

Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan



pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian itu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan publik minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan Biringkanaya yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis menemukan masalah terkait dengan komunikasi pelayanan publik. Masalah tersebut adalah tentang cara berkomunikasi pegawai atau staf kecamatan, yang sering kali kurang ramah dan kurang komunikatif dalam memberikan informasi pelayanan. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti

eni prosedur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu as pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin dapatkan pelayanan yang baik. Beberapa permasalahan ini tentunya perlu



mendapatkan perhatian dari pihak pemerintah kecamatan, karena sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pemerintah tersebut kepada masyarakat.

Salah satu indikator yang sering kali terlupakan dalam permasalahan pelayanan publik adalah peranan komunikasi dari pemerintah tersebut. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang sangat berpengaruh pada proses pelayanan publik yang baik. Dimana dengan proses komunikasi yang tepat, isi pesan yang baik, kemudian menggunakan pendekatan atau bentuk komunikasi serta saluran media yang tepat, tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Pada indikasi permasalahan berkaitan dengan kurang baiknya peranan komunikasi pemerintah kecamatan Biringkanaya dalam pelayanan kepada masyarakat, bisa saja terjadi karena kurangnya informasi tentang aturan atau program yang dijalankan. Ataupun sering kali tutur kata serta bahasa yang kasar dari pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Hal ini tentunya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik khususnya pada kantor kecamatan Biringkanaya.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian yang berkaitan dengan “Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik di Kecamatan Biringkanaya” dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di kecamatan Biringkanaya.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas komunikasi pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya ?
2. Bagaimanakah kendala dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas komunikasi pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya.
- b. Untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas komunikasi pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya.



b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan publik serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana komunikasi.

2) Bagi Pemerintah

Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kecamatan Biringkanaya.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di kecamatan Biringkanaya. Untuk itu diharapkan kepada masyarakat bisa mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang berkualitas.

D. Kerangka Konseptual



pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat

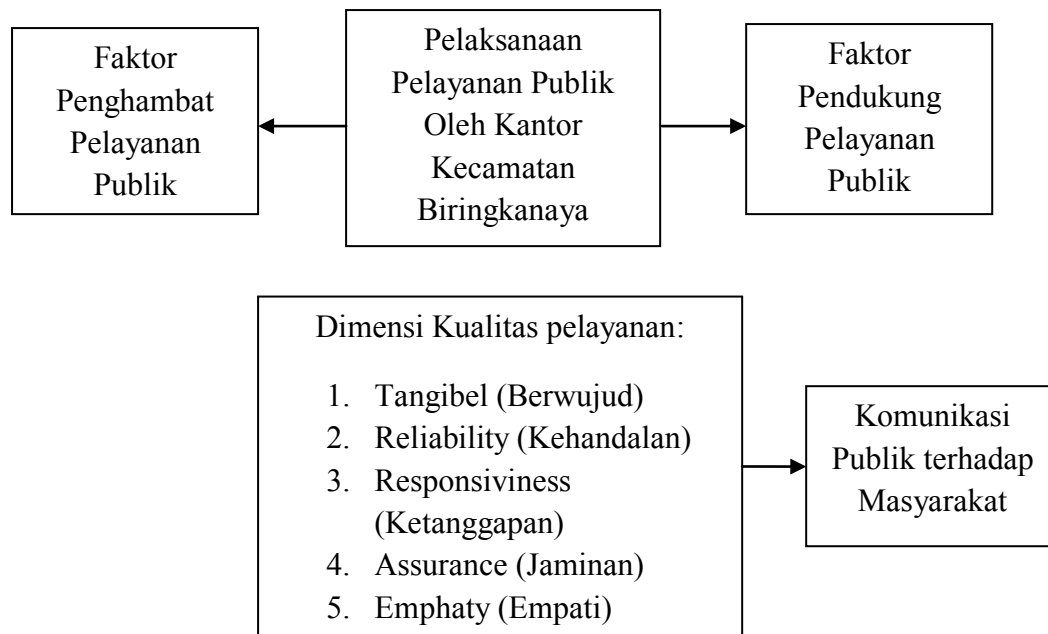
Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat,

mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di kantor kecamatan Biringkanayakota Makssar semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan kantor kecamatan Biringkanaya kota Makassar, perlu dilakukan pengamatan secara mendalam terhadap kualitas layanan yang mencakup kehandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi kehandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*responsiviness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai.



Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Biringkanaya kota Makassar. Untuk lebih jelasnya, dapat diamati pada kerangka konseptual di bawah ini :



E. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability*

(Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).



F. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Biringkanaya, yang terletak di jalan Ir. Sutami, Biringkanaya, Bulurokeng, Kota Makassar. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan September 2019.

3. Populasi dan Sampel

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan



untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan penelitian adalah Kepala Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Biringkanaya dan lima dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil lima karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kecamatan Biringkanaya. Jadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Biringkanaya dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Biringkanaya

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian, karena data yang terkumpul akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Kegiatan tersebut bisa berkenaan dengan cara



guru mengajar, siswa belajar, kepala sekolah sedang memberikan pengarahan (Nana S, 2009: 220).

Peneliti menjadi pengamat terhadap aktivitas yang terjadi di Kantor Kecamatan Biringkanaya.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi, 2006: 89). Wawancara dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui keadaan seseorang, wawancara sendiri dapat dilakukan secara individu atau kelompok guna mendapatkan informasi yang tepat dan otentik.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, sedangkan *record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting (Moleong, 2011: 216). Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar maupun elektronik.

5. Teknik Analisis Data



Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara

mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2007: 333-345). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2007: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut.

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan penyerderhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

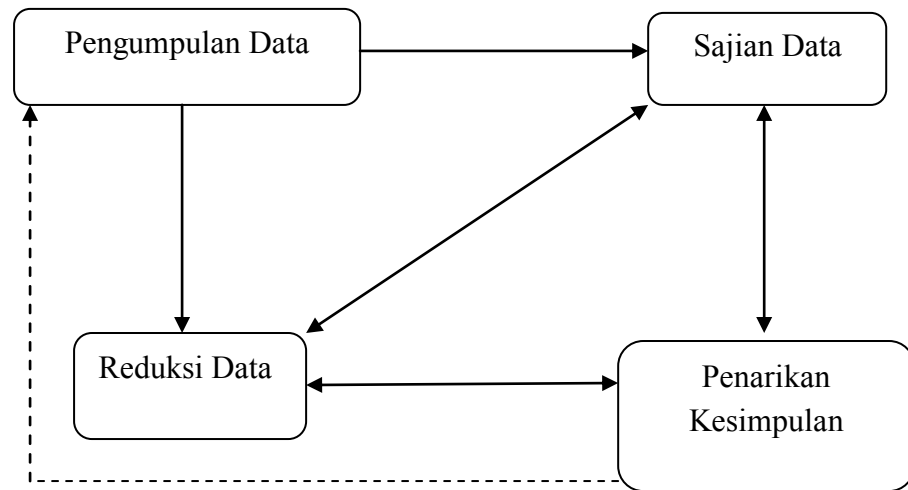
b. Penyajian data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.





Gambar : Teknik Analisis Data Kualitatif Menurut Miles Dan Hubberman (Sugiyono, 2007: 333-345)



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Komunikasi

Setiap manusia pasti berkomunikasi, komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, dan pesan-pesan secara verbal maupun non verbal dari seseorang ke orang lain atau kelompok. Dalam Riswandi (2009), istilah “komunikasi” (bahasa inggris “*communication*”) berasal dari Bahasa Latin “*communicatus*” atau “*communicatio*” atau “*communicare*” yang berarti “berbagi” atau “menjadi milikbersama”. Menurut *Webster New Collogiate Dictionary*, komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku. Adapun beberapa definisi komunikasi menurut para ahli antara lain:

1. Carl Hovland, Janis & Kelley

Komunikasi adalah suatu proses melalui dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

2. Bernard Berelson & Gary A. Steiner

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain.



a. Harold Lasswell

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa”, “mengatakan apa”, “dengan saluran apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa” atau “hasil apa”. (*who says what in which channel to whom and with what effect*).

b. Barnlund

Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego.

c. Weaver

Komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya.

d. Gode

Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari semula yang dimiliki seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih.

B. Unsur-Unsur Komunikasi

Dalam berkomunikasi memiliki unsur-unsur yang sangat penting.

Berdasarkan definisi komunikasi di atas, dalam Mulyana (2010) untuk terjadi proses komunikasi, minimal terdiri dari tiga unsur utama menurut

Aristoteles, yaitu:



1. Pengirim pesan / komunikator
2. Pesan
3. Penerima pesan / komunikan

Tidak hanya tiga unsur diatas, proses komunikasi membutuhkan lebih dari tiga unsur itu. Menurut Riswandi (2009) dalam bukunya “*Ilmu Komunikasi*” menjelaskan bahwa definisi komunikasi menurut Lasswell dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu:

1. Sumber (*source*)

Sering disebut sebagai pengirim (*sender*), penyandi (*encoding*), komunikator, pembicara (*speaker*). Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.

2. Pesan

Yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud sumber tersebut. Pesan sebenarnya adalah suatu hal yang sifatnya abstrak (konseptual, ideologis, dan idealistik).

3. Saluran atau media

Yaitu alat yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran dibagi menjadi dua yaitu langsung (tatap muka) atau melalui media (cetak dan elektronik).



4. Penerima (*receiver*)

Sering juga disebut sasaran/tujuan (*destination*), komunikan, penyandi balik (*decoder*) atau khalayak, pendengar, penafsir, yaitu orang yang menerima sumber.

5. Efek

Yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut. Efek komunikasi ini berupa efek psikologis yang terdiri dari tiga hal:

a. Pengaruh kognitif

Dengan komunikasi seseorang menjadi tahu tentang sesuatu. Komunikasi berfungsi untuk memberikan informasi.

b. Pengaruh afektif

Dengan pesan yang disampaikan terjadi perubahan perasaan atau sikap.

c. Pengaruh konatif

Pengaruh yang berupa tingkah laku atau tindakan. Karena menerima pesan dari komunikator atau penyampai pesan, komunikan bisa bertindak untuk melakukan sesuatu.

Kelima unsur komunikasi diatas perlu ditambah dengan unsur-unsur lain pan balik (*feed back*), gangguan komunikasi (*noise*), dan konteks atau komunikasi. (Riswandi, 2009:4)



C. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan, dsb, mutu Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005; 603. Kualitas seringkali digunakan untuk menaksir hubungan dua orang. Tubbs dan Moss 2000; 35 menyebutkan beberapa ukuran bagi kualitas hubungan yang baik, yaitu pentingnya penyingkapan diri, kaitannya dengan rasa percaya dan alasan mengapa orang menyingkapkan diri mereka atau menyembunyikannya. Keakraban dapat dilihat dari suatu proses, sesuatu yang harus dikembangkan dan dipertahankan. Kebutuhan akan hubungan dengan orang lain, interaksi sosial, 27 kerjasama dan kerelaan untuk membuat komitmen juga dipandang sebagai variable yang penting, demikian pula dengan dominasi, status dan kekuasaan. Kualitas komunikasi dalam suatu perkawinan akan menentukan suami maupun istri untuk saling berbagi dalam pencapaian persetujuan tentang harapan masing-masing serta bentuk hubungan yang dikehendaki. Bagaimana seseorang melakukan komunikasi merupakan suatu faktor yang mempengaruhi serta menentukan sukses atau gagalnya suatu hubungan.

D. Pengertian Kualitas Komunikasi

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi adalah tingkat baik buruknya komunikasi yang dilakukan seseorang dengan orang lain. Komunikasi bukan hanya sekedar sarana informasi, yang melalui pembicaraan dinyatakan dengan lisan dan hati, memperjelas pikiran menyampaikan ide dan juga



berhubungan dengan orang lain. Akan tetapi, dengan komunikasi seseorang dapat belajar mengenal satu sama lain, melepaskan ketegangan serta menyampaikan pendapat.

E. Aspek-aspek Kualitas Komunikasi

(Devito, 2011: 259-264) mengemukakan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan(*equality*).

1. Keterbukaan (*Openness*)

(Suranto Aw, 2011:82) Sikap dapat menerima masukan dari orang lain serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahui. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi ini tidak bertentangan dengan asas keapatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimulus komunikasi. Tidak berkata bohong dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap positif .

Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan maka komunikasi *interpersonal* akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.



2. Empati (*empathy*)

(Suranto Aw, 2011:82) Kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami suatu yang sedang dialami orang lain dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain dan dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain melalui kecamata orang lain.

Dengan demikian empati akan menjadi *filter* agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain. Hakikat empati adalah:

- a. Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain
 - b. Dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain
- ## 3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

(Suranto Aw, 2011:83) Hubungan interpersonal yang Kualitas adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranyainteraksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang beersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Pemamparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluative. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang sebabkan rasa percaya deiri yang berlebihan.



4. Sikap positif (*positiveness*)

(Suranto Aw, 2011:83) Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif. dalam bentuk perilaku artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal yaitu secara nyata membantu partner komunikasi untuk memahami pesan komunikasi yaitu kita memberikan penjelasan yang memadai sesuai dengan karakteristik mereka.

Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap antara lain :

- a. Menghargai orang lain
- b. Berpikiran positif terhadap orang lain
- c. Tidak menaruh curiga secara berlebihan

5. Kesetaraan (*Equality*)

(Suranto Aw, 2011:84) pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan saling memerlukan. Memamng secara almhiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraanatau kesamaan secara utuh di antara

keduanya. Namun kesetaraan yang dimaksud di sini adalah berupa pengakuan atau kesadaran serta kerelaan untuk menempatkan diri setara tidak ada yang *superior* ataupun *inferior*) dengan partner



komunikasi.dengan demikian dapat dikemukakan *indicator* kesetaraan meliputi:

- a. Menempatkan diri setaraan dengan orang lain
- b. Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- c. Mengakui pentingnya kehadiran orang lain

F. Sikap Dalam Kualitas Komunikasi

(Suranto Aw, 2011:23), Hubungan antar manusia dibina atas dasar hal-hal kecil yang mengakrabkan persahabatan, yang terbit dari kata hati yang tulus ikhlas dan sebagai sikap kualitas berkomunikasi. Ada beberapa contoh sikap kualitas yang perlu dikembangkan untuk mendukung kualitas komunikasi interpersonal:

1. Membuka Pintu Komunikasi

Janganlah menjadi orang yang angkuh yang suka jual mahal, selagi masih ada kesempatan segera mendahului untuk membuka pintu komunikasi. Dengan membuka pintu komunikasi berarti kita memiliki komitmen untuk membina kerja sama dan hubungan harmonis. Sebernanya tidak hanya terjalinya kerjasama yang kita dapatkan dari upaya membuka pintu komunikasi itu, melaikan kita juga dapat meningkatkan kedekatan hubungan dengan kolega dan pelanggan.

1. Senyum Yang Tulus

- . Ucapan Kata Sapaan
- . Berjabat Tangan



2. Cepat Dan Tanggap

Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan atau fungsinya (*by function*), artinya keputusan yang diambil dan hasil dari pekerjaan tersebut harus baik serta dapat dipertanggung jawabkan, sesuai dengan standar profesi, efisien. Tanggung jawab terhadap dampak atau akibat dari aktivitas pelaksanaan profesi terhadap dirinya

3. Penuh perhatian

Sekarang coba renungkan . berapa jumlah saudara mereka?, dimana orang tuanya bekerja?. Tanggal berapa ulang tahunya?, apa kegemarannya?, apa yang disukainya ?, baiklah, penulis tentu menambah daftar pertanyaan tersebut. Tujuannya adalah menguji sejauh mana perhatian yang baik, maka penulis akan memahami karakteristiknya, dan dengan demikian penulis dapat mengusahakan proses komunikasi yang menyenangkan kedua belah pihak, tanpa melanggar etika tata karma.

4. Bertindak jujur dan adil

Kejujuran merupakan prinsip profesional yang penting. Ditunjukkan oleh sifat jujur dan setia serta merasa terhormat pada profesi yang disandangkan, serta berusaha terus untuk mengembangkan diri dalam peningkatan keahlian dan keterampilan professional.

5. Sopan dan Ramah Dalam Komunikasi

Penampilan yang sopan dan ramah akan membuat kita lebih aman dalam memulai berkomunikasi ketimbang penuh emosi dan rasa curiga. Komunikasi akan lebih senang mendengarkan argumentasi yang



disampaikan sopan. Oleh karena itu kita perlu membinasakan diri bersikap dengan sopan dan ramah, agar orang lain juga bersikap ramah kepada kita.

G. Pelayanan Publik

(Anggara Sahya, 2012: 6) Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oaring lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Dalam kondisi demikian yang hanya organisasi hanya mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen pontesial, seperti halnya lembagapemerintahan semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas public.

Kualitas oleh banyak pakar diartikan dala satu frase, diantaranya W.E Deming menyebutkan, perbaikan berkesinambungan (*continuos improvement*); Josep M.Juran, Menyebutkan sebagai cocok untuk digunakan (*fit for use*); Philip Chrosby, Mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selaian itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat, yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya JW

lo, menyebutkan pula dalam satu *frase*, Yaitu saat kejujuran (*the moment h*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan.



Sementara itu, istilah *public* berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan *public* diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan *public* diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEPM.PAN/7/2003, *public* adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturannya.

Dengan demikian, pelayanan *public* adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh

(masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.



H. Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Sementara itu pelayanan publik merupakan suatu tuntutan jaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan ini. Untuk itu setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain lebih-lebih organisasi yang bergerak dalam bidang jasa khususnya jasa pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam setiap interaksi yang dilakukan dengan publiknya.

Melayani Masyarakat, baik sebagai kewajiban maupun sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi dan bagi organisasi, melayani pelanggan merupakan “saat yang menentukan” serta peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapasitasnya sebagai organisasi. Untuk memberikan pelayanan terbaik tersebut, maka peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungannya dengan bagaimana suatu organisasi berinteraksi dan memperlakukan publinya, karena komunikasi adalah manusiakan manusia (*human communications*).

Berdasarkan pemahaman diatas maka hal ini menunjukkan bahwa komunikasi menempati peran penting dalam pelayanan publik. Karena komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik maka petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain dalam

man. Terdapat beberapa prinsip komunikasi dalam pelaksanaan man publik (public service) antara lain : (a) Setiap tindakan dalam



pelaksanaan pelayanan berpotensi komunikasi. (b) Interaksi organisasi dengan publiknyamelalui tindak komunikasi. (c) Komunikasi bertujuan mempengaruhi, menguasai opini, mengajak kerjasama (positivistik). (d) Komunikasi berkepentingan memberikan makna atas setiap interaksi yang terjadi sehingga terjadi kesaling pahaman dan hubungan yang saling menguntungkan (humanistik). (e) Semakin dekat hubungan psikososial individu atau organisasi terhadap kebutuhan atau keinginan pelanggan, semakin efektif tindak komunikasi yang dilakukan.

I. Komunikasi Interpersonal

Pengertian komunikasi Interpersonal menurut William F.Glueck adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih didalam suatu kelompok kecil manusia (Widjaja, 1993;8). Sedangkan menurut Sasa J. Sendjaja komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi, dimana pertukaran makna ini dilakukan secara timbal balik.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran majna yang dilakukan secara timbal balik oleh dua orang atau lebih baik secara verbal ataupun non verbal dengan menggunakan media personal maupun tatap muka sehingga umpan balik dapat segera diketahui, dan komunikator dapat membuat prediksi tentang efek dari komunikasinya.

menurut Effendy (1986) pada hakekatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar komunikator dengan seorang komunikan. Komunikan jenis



ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis, dan berupa percakapan serta arus balik yang bersifat langsung. Komunikator dapat mengetahui positif atau negatif dan berhasil atau tidak.

Komunikasi antar pribadi pada umumnya berlangsung secara tatap mata (face to face). Oleh karena komunikasi berlangsung secara tatap muka, maka terjadilah kontak secara pribadi (personal contact) ; apabila menyampaikan pesan maka umpan balik berlangsung seketika (immediate feedback) ; sehingga dapat mengetahui tanggapan komunikan terhadap pesan yang dikirimkan. Apabila umpan balik bersifat positif, artinya tanggapan komunikan itu menyenangkan, maka komunikator akan mempertahankan komunikasinya, sebaliknya jika tanggapan komunikan negatif, maka komunikator harus mengganti gaya komunikasinya hingga komunikasinya berhasil (Effendy, 1986).

Keampuan komunikasi antar pribadi dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku komunikan itulah menjadikan bentuk komunikasi antar pribadi sering kali digunakan untuk melancarkan komunikasi persuasif (persasive communication) yakni suatu teknik komunikasi secara psikologis manusiawi yang sifatnya halus, luwes berupa ajakan, bujukan atau rayuan.

Adapun ciri-cirinya komunikasi Interpersonal adalah sebagai berikut

dy 1986) : (1) Komunikasi antar pribadi biasanya terjadi secara spontan. komunikasi antar pribadi tidak mempunyai tujuan terlebih dahulu. (3)



Komunikasi antar pribadi terjadi secara kebetulan diantara peserta yang tidak mempunyai kejelasan identitas. (4) Komunikasi antar pribadi mempunyai akibat yang disengaja maupun yang tidak disengaja. (5) Komunikasi antar pribadi sering kali berlangsung berbalas-balasan. (6) Komunikasi antar pribadi menghendaki paling sedikit melibatkan hubungan dengan dua orang dengan suasana bebas, bervariasi, adanya keterpengaruhan. (7) Komunikasi antar pribadi tidak dikatakan tidak sukses jika tidak membuahkan hasil. (8) Komunikasi antar pribadi menggunakan lambang-lambang bermakna.

Apabila diperhatikan dengan sungguh-sungguh maka dalam berkomunikasi antar pribadi terjadi adanya pengiriman pesan-pesan yang bersifat verbal maupun non verbal. Dalam komunikasi, tanda-tanda verbal diwakili dalam penyebutan kata-kata, yang diungkapkan baik secara lisan maupun tulisan. Manusia dalam berkomunikasi dengan orang lain meskipun dilakukan melalui interaksi dengan sendirinya namun didorong oleh berbagai faktor-faktor pendorongnya. Bisa dikatakan bahwa komunikasi antar pribadi tidak dapat dielakkan dalam hidup bermasyarakat itu. Suatu kesadaran akan kekurangan yang dimiliki, suatu perbedaan kesadaran akan adanya perbedaan yang hakiki antar pribadi, perbedaan dalam motif (dorongan-dorongan untuk mencapai kebutuhan yang berbeda baik kebutuhan biologis, sosiologis) keinginan untuk mendapat pengakuan dari orang lain menyebabkan setiap orang mencaari relasi dengan orang lain.

Keinginan berkomunikasi antar pribadi disebabkan karena dorongan kebutuhan yang belum atau tidak dimiliki seseorang sebelumnya



atau belum layak dihadapannya. Adanya motif-motif tertentu yang dikandung oleh setiap manusia dalam pemenuhan kebutuhan. Kegiatan komunikasi interpersonal terjadi secara timbal balik, baik orang yang memberi informasi dan yang menerima informasi dapat secara bergantian berfungsi sebagai komunikator maupun komunikan. Jadi apabila seseorang melakukan komunikasi dengan individu maupun kelompok lain, namun individu atau kelompok yang diajak berbicara tersebut tidak memberikan respon apapun terhadap komunikasi yang disampaikan sehingga komunikasi berjalan satu arah, maka kegiatan komunikasi yang dilakukan belum bisa disebut dengan komunikasi interpersonal.

J. Aspek Penting dalam Komunikasi Pelayanan

Hal ini diperkuat dengan pendapat Akh Muwafik (2010:78) mengenai pentingnya komunikasi dalam pelayanan publik :

Komunikasi menempati peran penting dalam pelayanan publik. Karena komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik maka petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana cara komunikasi.

Menurut Akh Muwafik (2010:78) Terdapat tiga aspek penting dalam komunikasi pelayanan publik antara lain :

1. Communicator Performance Image : Aspek pertama dalam sebuah komunikasi pelayanan adalah kesan yang ditampilkan oleh aparatur

ayanan yaitu bagaimana pemberi layanan mencitrakan dirinya dalam memberikan pelayanan khususnya pada saat berinteraksi dengan pelanggan



(customer). Hal ini karena setiap pelanggan akan memberikan perhatian pada bagaimana cara dan respon yang diberikan oleh pemberi layanan (aparatur pemerintah) dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Terdapat beberapa unsur yang diberikan yang mempengaruhi efektifitas pemberian layanan dalam aspek pertama ini yaitu :

a. Physical Performance

Yaitu aspek penampilan fisik yang ditampilkan oleh pemberi layanan, berupa ekspresi wajah saat melayani, sikap dan respon fisik, kesopanan, ketulusan yang ditampilkan, termasuk hal yang bersifat tangible lainnya seperti uniform berupa pakaian yang dipergunakan haruslah mampu membuat nyaman para pelanggan agar tidak terkesan kaku, formal dan birokratis, melainkan para pelanggan merasakan adanya kesan persahabatan, friendly dan professional. Untuk itu seragam yang selama ini ditampilkan oleh aparatur baik pemerintah maupun perusahaan perlu diperbaharui disesuaikan dengan tugas pelayanannya sehingga memberikan kesan yang lebih positif bagi para pelanggan.

b. Psychological Performance

Penampilan fisik sesungguhnya adalah wujud dari apa yang dirasakan dalam diri setiap pemberi layanan. Karena setiap perilaku yang ditampilkan oleh setiap individu adalah hasil dari sebuah keyakinan, perasaan dan motivasi yang ada dalam setiap diri. Untuk itu agar mampu menampilkan sikap yang positif dalam memberikan pelayanan membutuhkan sebuah pemahaman yang utuh dan motivasi yang kuat



dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini bermula dari mindset pelayanan dalam setiap individu pemberi layanan. Mindset ini memberikan suatu pemenuhan kebutuhan bahwa melayani adalah memberikan suatu pemenuhan kebutuhan pada setiap pelanggan dengan cara yang terbaik, penuh senyum dan perasaan gembira dalam setiap pemberi layanan yang diberikan.

c. Verbal Expression

Perpaduan antara keyakinan yang bermula dari sebuah perubahan mindset dan tampilan fisik dalam pelayanan haruslah dapat terwujud pada cara bagaimana seorang pemberi layanan mampu menampilkan ekspresi komunikasi verbal yang mengesankan bagi setiap bagi setiap pelanggan. Untuk itu keterampilan berkomunikasi bagi setiap pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Termasuk ekspresi verbal yang disampaikan melalui telepon. Karena hal ini salah satu cara membangun citra melalui suara pada saat seseorang berinteraksi pertama kali dengan institusi layanan sebelum melakukan interaksi langsung.

2. Multiple Image/Front Office Image

- a. Uniform (seragam) para front liner.
- b. Sosok Gedung
- c. Dekorasi Lobby Kantor atribut dsb

3. Institution / Corporate Image

Publikasi lembaga : kualitas pelayanan, program unggulan, kemudahan (melalui brosur/leaflet)

