

**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**

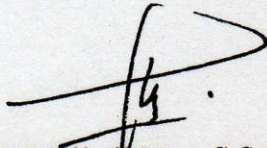
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Makassar, 08 Juni 2020

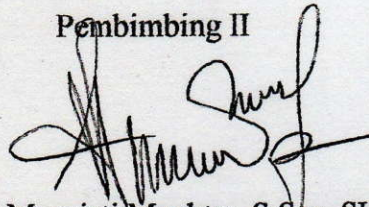
Menyetujui

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 Pelayanan 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.....	
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan	72
 Bab V Kesimpulan dan Saran.....	
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 aparaturnya 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 aparaturnya memanfaatkan aktifitas komunikasi dalam memberikan pelayanan publik sehingga terwujud citra yang baik bagi aparaturnya.

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 profesional 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

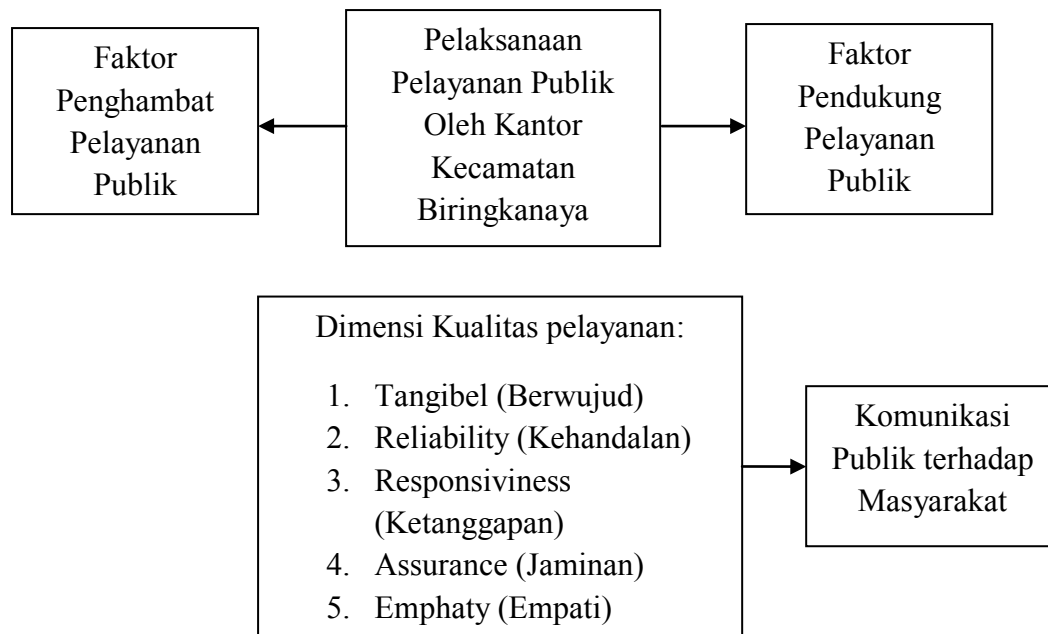
Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat,

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.

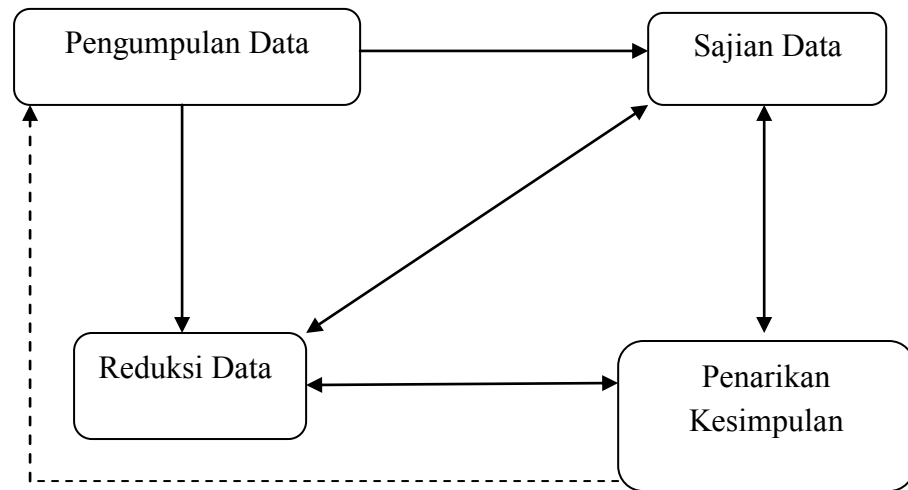
b. Penyajian data

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 membina 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 potensial, seperti halnya lembaga pemerintahan 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 dalam satu frase, diantaranya W.E Deming menyebutkan, perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*); Josep M.Juran, Menyebutkan sebagai cocok untuk digunakan (*fit for use*); Philip Crosby, Mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat, yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya JW Juran, menyebutkan pula dalam satu frase, Yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*), 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 pelayanan 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 psikosial 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 keterpengaruh. (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)



BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Kantor Kecamatan Biringkanaya

1. Keadaan Wilayah

Kecamatan Biringkanaya merupakan salah satu dari 15 Kecamatan di Kota Makassar yang berbatasan dengan Kabupaten Maros di sebelah utara, Kabupaten Maros di sebelah timur, Kecamatan Tamalanrea di sebelah selatan dan Kecamatan Tallo di sebelah barat.

Kecamatan Biringkanaya merupakan daerah bukan Pantai dengan ketinggian dari permukaan laut lebih kecil dari 500 meter. Menurut jaraknya, letak masing-masing kelurahan ke ibukota Kecamatan berkisar 1 km sampai dengan jarak 5-10 km.

Kecamatan Biringkanaya terdiri dari 11 kelurahan dengan luas wilayah 48,22 km². Dari luas wilayah tersebut pada Tabel 1.2, tampak bahwa kelurahan Sudiang memiliki wilayah terluas yaitu 13,49 km², terluas kedua adalah kelurahan Sudiang Raya dengan luas wilayah 8,78 km², sedangkan yang paling kecil luas wilayahnya adalah kelurahan Untia yaitu 2,89 km².

2. Keadaan Penduduk

Menurut data kependudukan pada tahun 2016, jumlah penduduk di Kecamatan Biringkanaya adalah sekitar 202.520 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sekitar 100.978 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sekitar 101.542 jiwa. Dengan kelompok umur 20-24 tahun tercatat mempunyai populasi terbanyak yaitu 32.177 jiwa menyusul umur 15-19 tahun sebesar 27.836



jiwa, sedangkan kelompok umur yang paling rendah populasinya adalah kelompok umur 60-64 tahun hanya 4.987 jiwa.

B. Sarana dan Prasarana

1. Pendidikan

Pada tahun ajaran 2017/2017 jumlah TK di Kecamatan Biringkanaya ada 67 sekolah dengan 125 kelas dan 162 orang guru. Pada tingkat Sekolah Dasar, baik negeri maupun swasta berjumlah sebanyak 53 sekolah dengan 434 kelas dan 815 orang guru. Untuk tingkat SLTP dan SLTA sederajat, data yang digunakan tahun ajaran 2017/2017. Tingkat SLTP baik negeri maupun swasta sebanyak 25 sekolah dengan 355 kelas dan 565 orang guru. Sedangkan untuk tingkat SMA baik negeri maupun swasta terdapat 10 sekolah dengan 170 kelas dan 265 orang guru. Dan untuk SMK swasta terdapat 11 sekolah. Selain itu terdapat pula sekolah yang berada dibawah naungan Departemen Agama, yaitu Madrasah Ibtidayah terdapat 2 sekolah dengan 13 kelas dan 14 orang guru.

2. Kesehatan

Jumlah sarana kesehatan tahun 2015 di Kecamatan Biringkanaya tercatat 4 Rumah Sakit umum/khusus, 4 puskesmas, 6 puskesmas pembantu, 6 rumah bersalin dan 102 posyandu. Untuk tenaga medis tercatat 10 orang dokter umum, 9 orang dokter gigi, 69 paramedis dengan jumlah paramedis sebanyak 52 orang perawat 3 mantri dan 6 Dukun bayi.



3. Agama

Ditinjau dari agama yang dianut, tercatat bahwa mayoritas penduduk Kecamatan Biringkanaya adalah beragama Islam. Jumlah tempat ibadah di Kecamatan Biringkanaya cukup memadai, terdapat 164 buah Mesjid, 8 buah Langgar/Surau, 10 buah Gereja.

4. Perdagangan

Sarana perdagangan yang terdapat di Kecamatan Biringkanaya antara lain, Mall sebanyak 1 buah, kelompok pertokoan sebanyak 42 buah, pasar tradisional 3 buah, SPBU 3 buah, rumah makan 4 buah dan warung makan/kedai makan/minum sebanyak 95 buah.

5. Keuangan

Jumlah Bank yang ada di Kecamatan Biringkanaya sebanyak 18 buah, yang masing-masing terdapat di Kelurahan Paccerrakkang sebanyak 5 buah, Kelurahan Daya 8 buah, Kelurahan Pai 1 buah, Kelurahan Sud ang Raya 1 buah dan Kelurahan Sudiang sebanyak 3 buah. Sementara itu realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Biringkanaya sebanyak 7.557.994.478,- atau mencapai 63.08% dari target penerimaan sebesar 11.981.300.000,- . Kelurahan Daya mencapai persentase realisasi penerimaan PBB yang tertinggi yaitu sekitar 70.50% atau sebesar 2.231.224.906,- menyusul Kelurahan Pai 1.359.371.373,- dengan persentase realisasi mencapai 56.26%.



C. Struktur Organisasi

Sebelum, dikemukakan struktur organisasi Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, terlebih dahulu harus dipahami pengertian struktur organisasi secara teoritis agar memudahkan dalam meneelah pembahasan selanjutnya. Struktur oraganisasi menurut The Leang Gie (1976) adalah sebagai berikut “ Struktur organisasi adalah yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi tersebut serta wewenang dan tanggung jawab anggota organisasi yang memikul tiap-tiap tugas pekerjaan itu”. Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka jelaslah kiranya betapa besar peranan organisasi secara keseluruhan di dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Ditinjau dari sudut organisasi, maka pemerintah Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar merupakan salah satu wujud organiasi di dalam lembaga pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi dalam proses pencapaian tujuan nasional.

Adapun susunan atau struktur organisasi kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Camat adalah Kepala Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar
2. Sekretariat Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar memimpin unit kerja

g terdiri dari :

Urusan perencanaan

Urusan Umum

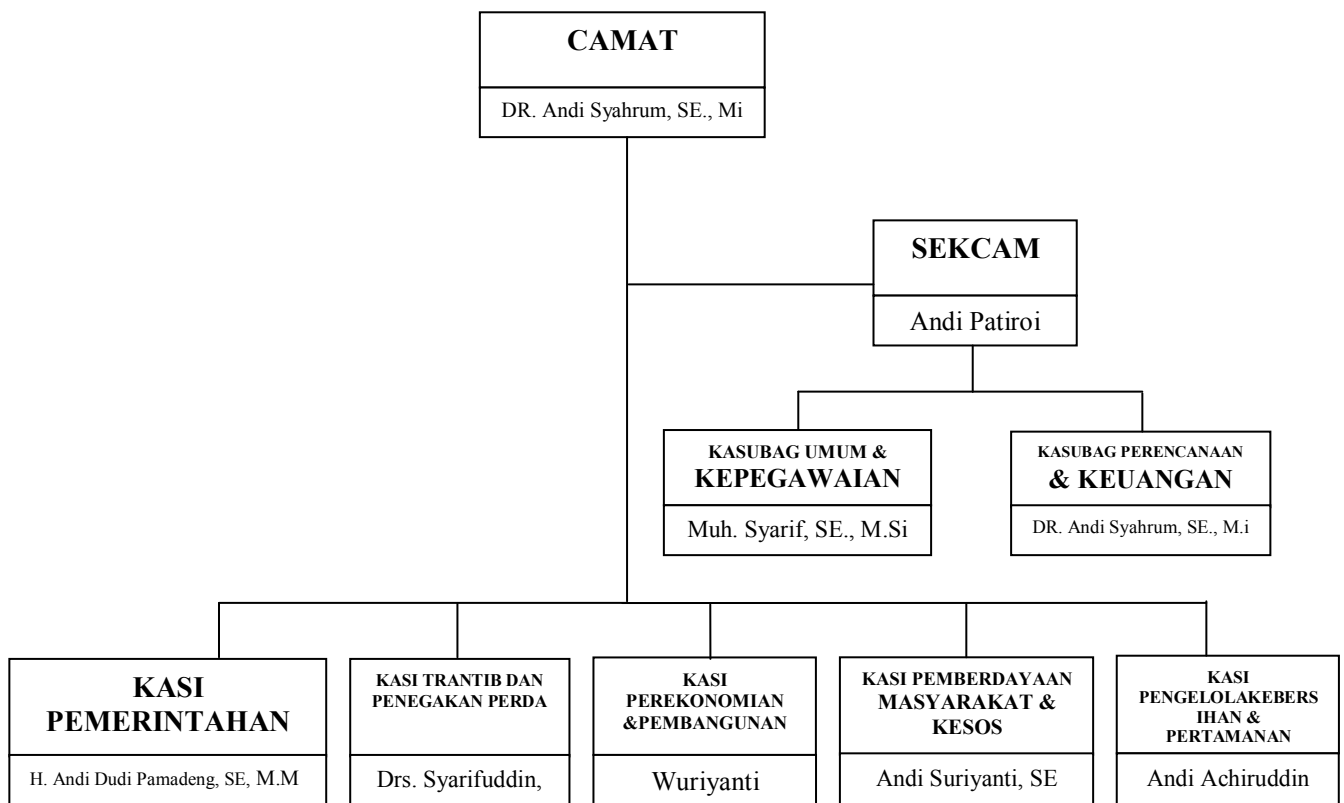


3. Seksi Pemerintahan

- a. Sub Seksi Pemerintahan Umum dan Kelurahan
- b. Sub Seksi Kependudukan
- c. Sub Seksi Ketentraman dan Ketertiban

4. Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan, terdiri dari :

- a. Sub Seksi Sarana, Prasarana dan Pelayanan Umum
- b. Sub Seksi Perekonomian, Produksi dan Distribusi;
- c. Sub Seksi Kesejahteraan Sosial dan Lingkungan Hidup;



D. Tugas Pokok Masing-masing Jabatan

1. Camat

a. Kedudukan

Camat adalah Kepala pemerintahan kecamatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Makassar.

b. Tugas

Camat berfungsi memimpin penyelenggaraan kemasyarakatan serta penyelenggaraan koordinasi atas kegiatan instansi vertikal dengan dinas daerah dan instansi vertikal lainnya dalam lingkungan wilayah kecamatan.

c. Fungsi

- 1) Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan khusus dan umum pembinaan pemerintahan kelurahan;
- 2) Membina ketentraman dan ketertiban wilayah;
- 3) Membina pembangunan masyarakat kelurahan yang meliputi sarana dan prasarana perekonomian, produksi dan pembinaan pembangunan pada umumnya;
- 4) Membina kesejahteraan sosial;
- 5) Menyusun rencana dan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga;

2. Sekretaris Kecamatan

Kedudukan



Sekretaris Kecamatan adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang selanjutnya disebut Sekcam yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

b. Tugas

- 1) Melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi pemerintah kecamatan;
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut maka sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi :
 - a) Menyusun rencana, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaannya;
 - b) Urusan administrasi keuangan;
 - c) Urusan tatausaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga;

c. Sekretaris Kecamatan terdiri dari :

- 1) Urusan Perencanaan;
 - a) Urusan perencanaan dipimpin oleh seorang Kepala urusan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.
 - b) Urusan Perencanaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana, pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya serta penyusunan laporan.



2) Urusan Umum;

- a) Urusan Umum dipimpin oleh seorang Kepala urusan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan.
- b) Urusan Umum mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, kearsipan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga.

3. Seksi Pemerintahan

a. Kedudukan

Seksi Pemerintahan adalah unsur pelaksana kecamatan dibidang penyelenggaraan pemerintahan.

b. Tugas

- 1) Seksi pemerintahan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan umum, pemerintahan kelurahan, urusan pelayanan umum, pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah, pembinaan ideologi dan politik dalam negeri serta polisi pamong praja.
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut maka seksi pemerintahan mempunyai fungsi :
 - a) Menyelenggarakan pemerintahan umum;
 - b) Membina pemerintahan kelurahan;
 - c) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan kependudukan dan catatan sipil;
 - d) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan;



- e) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan perizinan;
 - f) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan ketertiban wilayah;
 - g) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan ketentraman, ideologi negara dan politik dalam negeri;
 - h) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pelayanan Polisi Pamong Praja;
- c. Seksi Pemerintahan terdiri dari :
- 1) Sub seksi pemerintahan umum dan pemerintahan kelurahan;
 - a) Sub seksi pemerintahan umum dan pemerintahan kelurahan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Pemerintahan.
 - b) Menyiapkan bahan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan;
 - c) Menyiapkan bahan pembinaan pemerintahan dan aparatur serta administrasi kelurahan;
 - 2) Sub seksi ketentraman dan ketertiban;
 - a) Sub seksi ketentraman dan ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Sub Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Pemerintahan.
 - b) Menyiapkan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan ketertiban umum;



- c) Menyiapkan bahan penyusunan program pembinaan Pemilu, ideologi negara, kesatuan bangsa, organisasi sosial politik, organisasi masyarakat lainnya, serta menyiapkan bahan pembinaan ketentraman;
- d) Menyiapkan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan aparat ketertiban dan Polisi Pamong Praja;

4. Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan

a. Kedudukan

Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan adalah unsur pelaksana kecamatan dibidang pembangunan yang dipimpin oleh kepala seksi, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

b. Tugas

- 1) Seksi pembangunan masyarakat kelurahan mempunyai tugas melakukan perencanaan dan penyusunan program, pengendalian dan pembinaan serta mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial.
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas tersebut maka seksi pembangunan masyarakat kelurahan mempunyai fungsi :
 - a) Menyusun program dan menyelenggarakan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian dan produksi;
 - b) Menyusun program dan menyelenggarakan pembinaan pembangunan pada umumnya serta pembinaan lingkungan hidup;



- c) Menyusun program pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, peranan wanita dan olah raga;
 - d) Menyusun program pembinaan kehidupan beragama, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan;
- c. Seksi pembangunan masyarakat kelurahan terdiri dari :
- 1) Sub seksi perekonomian dan produksi;

Sub seksi perekonomian dan produksi dipimpin oleh seorang Kepala Sub Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Pemerintahan dengan tugas menyiapkan bahan program, pelaksanaan pembinaan pembangunan sarana fisik, perekonomian dan produksi;
 - 2) Sub seksi kesejahteraan sosial;
 - a) Sub seksi kesejahteraan sosial dipimpin oleh seorang Kepala Sub Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Pemerintahan.
 - b) Menyiapkan bahan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pelayanan serta bantuan sosial kepemudaan, peranan wanita dan olah raga;
 - c) Menyiapkan bahan penyusunan program pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat;
 - 3) Sub seksi pembangunan lingkungan hidup;

Sub seksi pembangunan lingkungan hidup dipimpin oleh seorang Kepala Sub Seksi, yang berada dibawah dan bertanggung jawab



kepada Kepala Seksi Pemerintahan dengan tugas menyiapkan bahan penyusunan program pembangunan pada umumnya dan lingkungan hidup;

5. Staf Urusan dan Sub Seksi

Staf urusan dan sub seksi berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala sub seksi yang membawahnya, mempunyai tugas yang akan diatur lebih lanjut oleh masing-masing kepala urusan dan kepala seksi serta sub seksi dengan berpedoman pada keputusan menteri Dalam Negeri Nomor 46 tahun 1993.

E. Visi dan Misi

1. Visi

Mendukung terwujudnya kota dunia yang berbasis berpotensi lokal

2. Misi

- a. Mendorong penguatan dan partisipasi masyarakat pada semua aspek pembangunan.
- b. Mendukung pemerintah kota untuk mewujudkan ruang kota yang ramah lingkungan.
- c. Meningkatkan pelayanan prima kecamatan terhadap seluruh lapisan masyarakat.
- d. Mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia serta peran masyarakat dalam pembangunan.

Mendorong dan meningkatkan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan dan kelurahan.



- f. Meningkatkan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta kemasyarakatan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Biringkanaya.

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Biringkanaya namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang



diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Biringkanaya pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Syarif selaku Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Biringkanaya sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Kareena sebagai pengguna layanan yang peneliti juga mengatakan bahwa “Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Biringkanaya sudah rapi dan tidak berantakan.” Selanjtnya, Pak Adi selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan



penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti *AC* juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, ibu Kiki yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu hanya ada satu *AC* jadi ketika siang hari masih terasa panas.” Pak Samsudin mengatakan bahwa “Di sini membutuhkan *filig cabinet* Ibu karena dibagian pelayanan kan berhubungan dengan arsip dan dokumen.” Pak Adi pegawai pelayanan di

Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa “Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja pendingin ruangan seperti *AC*



belum memadai sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.”

Selanjutnya Pak Syarif selaku Kepala Bagian Umum menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada *AC*”. Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Biringkanaya sudah menerapkan kemudahan bagi



pengguna layanan yang ingin mengurus keperlunya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperlunya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pak Agus, ia mengatakan bahwa “Kecamatan Biringkanaya sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. Ibu Nur selaku pengguna layanan menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.”

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan kecamatan Biringkanaya.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung

usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam



mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Bariyem sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Biringkanaya mengatakan bahwa “Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan Ibu, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.

Selanjutnya Pak Agus menambahkan “pegawai di sini disiplin Ibu, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat



bantusangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Syarif selaku Kepala bagian umum bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Pak Agus mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Biringkanaya adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”.

Ibu Kareena menambahkan bahwa “alat bantu tetap ada kok setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu Ibu”. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan sedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Menentukan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu,



kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang pakuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayanipengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harusmengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akanmenimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Biringkanaya sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut ibu Kareena selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang



dilakukan oleh pegawai pelayanan.” Pernyataan senada juga diperkuat Pak Syarif selaku Kepala bagian Umum, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”. Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Biringkanaya sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Biringkanaya



seperti yang dikemukakan oleh Ibu Bariyem bahwa “Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Biringkanaya, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

Pak Syarif menjelaskan bahwa “SOP (*StandartOperasional Procedure*) kita ada tetapi yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Biringkanaya.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Biringkanaya belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai



alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Pak Adi selaku pegawai di kantor Kecamatan Biringkanaya juga mengatakan bahwa “Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh Pak Syarif yang mengatakan bahwa “Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda”.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses

pelayanan



Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Sukaryanta bahwa “Pegawai pelayanan di sini sudah ahli untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Selanjutnya ibu Kareena juga mengatakan bahwa “seharusnya pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”.

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada



pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Biringkanaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Biringkanaya. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan pak Agus, bahwa “Pegawai disini sudah respon kok Ibu. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” Ibu Kiki menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah respon Ibu, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya”.

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.



b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan ibu Kiki, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama Ibu.” Selanjutnya ibu Nur menambahkan bahwa “pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya



butuhkan.” Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh ibu Kiki bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP Ibu, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama.”

Ibu Kareena menambahkan bahwa “ketika saya mengurus legalisir KK, petugas mengerjakannya tidak lama Ibu, saya diminta menunggu sebentar, dan setelah itu jadi”. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Biringkanaya sebagai penyedia



layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Biringkanaya menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Biringkanaya. Biasanya ketika ada keluhan pakuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan aan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Ibu Kareena mengatakan bahwa “saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. Ibu Kiki juga menambahkan bahwa “kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu Ibu, tapi saya tahu kalau kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dan struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance*



dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Biringkanaya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh ibu Kareena bahwa “saya waktu itu mengurus KTP, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.” Ibu Kiki menambahkan bahwa “saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya Ibu.”

Pak Syarif mengatakan terkait bahwa “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari.

Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang



menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.”

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan.

Pak Syarif mengatakan bahwa “pelayanan di sini gratis, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan”. Ibu Nur mengatakan bahwa “kalau saya mengurus KTP itu tidak ada biaya yang saya keluarkan Ibu.”

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty*



(Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiuh untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

Pak Syarif mengatakan bahwa “Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”. Berbeda dengan pendapat ibu Kiki bahwa “Kalau pengalaman saya, pernah mba diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri lama.”

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.



b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Ibu Bariyem mengatakan bahwa “Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mba. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain



dek tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”. Ibu Nur menambahkan bahwa “yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah mba. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan.”

Ibu Kiki juga memberikan jawaban bahwa “Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Pak Agus yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. Ibu Nur menambahkan bahwa “pelayanan di sini tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama Ibu. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.”



Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan kecamatan Biringkanaya sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Kareena bahwa “pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok mba, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”. Ibu Kiki juga menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik Ibu, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya.”

6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di kecamatan Biringkanaya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai



satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian yang baik agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor kecamatan Biringkanaya adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Adi bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Biringkanaya menurut Pak Syarif selaku Kepala Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa



“pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.”

Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Biringkanaya

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna

an, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia a pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas



pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain

ampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan,



kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya kurangnya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan

kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.



Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Biringkanaya.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Biringkanaya sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di kecamatan Biringkanaya masih belum semuanya menguasai ditunjukkan

gan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.



Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Biringkanaya masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan



pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain

pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai



memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas

melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai



harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses

pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Biringkanaya ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang



dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Biringkanaya yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.



Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain,

berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Biringkanaya adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor : Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Diserati contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon progo*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta :Yudhistira
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : KencanaPrenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara*
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta :Yudhistira
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan*

Hafied. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo.



Hikmat, Mahi. M. 2011.*Metode Penelitian, dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Cutlip, Scott, M. Allen, H. Center., dan Glen M. Broom. 2016. *Effective Public Relations*, Edisi kesembilan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Kasmir. 2005.*Etika Customer Service*, Jakarta:Rajagrafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah



LAMPIRAN



Pedoman Wawancara untuk Kepala Bagian Umum di Kecamatan Biringkanaya

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Biringkanaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

1. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Biringkanaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?



2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
5. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya
6. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan

ayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?



Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kecamatan Biringkanaya

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Biringkanaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

1. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Biringkanaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?



2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
5. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?
6. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan

ayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?



Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kecamatan Biringkanaya

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Biringkanaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

1. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Biringkanaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan akurat?



3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
5. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?
6. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?



Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
3. Bagaimana kemampuan pegawai di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses

ayanan?



C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

1. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
2. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
3. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
4. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
2. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
3. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
4. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?

