

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI PELAYANAN
ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN UMUM**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati
Bandung**



Oleh:

Bima Adityo

1188010034

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG
1443 H/2022 M**

LEMBAR PERSETUJUAN

**"Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi
Dan Kependudukan Umum"**

Disusun Oleh :

Bima Adityo

NIM. 1188010034

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Engkus, SE., M.Si.
NIP. 196207051983031014

H. Faizal Pikri, SS., M.Ag.
NIP. 198004162008011011

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Jurusan
Administrasi Publik

Prof. Ahmad Ali Nurdin, MA. P.h.D
NIP. 197305271998031001

Khaerul Umam, S.IP., M.Ag
NIP. 198611212009011002

LEMBAR PENGESAHAN

Artikel yang berjudul: "**Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan Umum**", telah dipertanggungjawabkan pada Sidang Munaqosah Pada Tanggal 10 Agustus 2022 dan telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Bandung, 27 September 2022

Ketua Majelis,



Dr. H. Moh. Dulkiah, M.Si.

NIP. 197509242007101001

Sekretaris Majelis,



H. Wawan Setiawan Abdillah, S.Pd.I., M.Ag.

NIP. 198002072011011004

Penguji I,



Dr. H. Fajar Tri Sakti, M.Si.

NIP. 196509151997031003



Idah Wahidah, S.IP., M.H, M.AP.

NIP. 199109212019032028

KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN UMUM

Bima Adityo¹⁾, Engkus²⁾, Faizal Pikri³⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾, UIN Sunan Gunung Djati Bandung²⁾,

, UIN Sunan Gunung Djati Bandung³⁾

bimaadityoo@gmail.com¹⁾, ekustyana22@gmail.com²⁾, faizalpike@uinsgd.ac.id³⁾

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji bagaimana komunikasi interpersonal terjalin dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Cibaduyut Kidul Kota Bandung. Metode penelitian menerapkan pendekatan kualitatif juga bersifat deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan juga wawancara kepada perangkat intasnsi di Kelurahan Cibaduyut Kidul dan didukung oleh studi literatur. Hasil yang didapat peneliti membuktikan bahwa proses komunikasi interpersonal yang terjadi dapat dikatakan cukup berhasil diterapkan di instansi tersebut, memang namun adakalanya miskomunikasi tetap terjadi dengan faktor kurangnya pendekatan komunikasi diantara para petugas pelayanan itu sendiri, meskipun telah ada sistem informasi yang canggih yakni portal SIPAKU dan juga media eletronik sebagai perantara dalam pertukaran informasi.

Kata kunci : Komunikasi, Pelayanan, Intrapersonal

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how interpersonal communication is established in the process of implementing public services in Cibaduyut Kidul , Bandung City. The research method is applying a qualitative also descriptive approach, with techniques in data collection using observation and also interviews with resource of information in Cibaduyut Kidul and supported by literature studies. The results obtained by the researchers prove that the interpersonal communication process that occurs can be said to be quite successfully applied in these agencies, indeed, but sometimes miscommunication still occurs even though there is a sophisticated information system, namely the SIPAKU portal and also electronic media as an intermediary in the exchange of information.

Keywords: Communication, Services, Interpersonal

A. Pendahuluan

Pada dasarnya, dalam terlaksananya pemerintah yang optimal, dimulai dengan penuntutan keberlangsungan seluruh pemangku kepentingan terhadap birokrasi di dalam pemerintahan yang melibatkan pihak swasta sebagai perantara pemerintah dengan masyarakat. Oleh karena itu, terlaksananya pemerintah yang optimal merupakan pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat terhadap pemberian pelayanan yang harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kinerja manajemen pemerintahan dimana belum dikatakan sempurna, disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidakpedulian serta

kurangnya komitmen diberbagai level pemerintahan dengan aparatur penyelenggara pemerintahan lainnya. (Rahmadana et al., 2020)

Dari pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, salah satu diantaranya terdapat administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian kegiatan dari penataan juga penertiban dokumen serta data kependudukan yang melalui sebuah proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan terhadap informasi administrasi kependudukan dalam penunjang bagi sektor lain yang terkait dan cakupannya berada di pemerintahan. (Rukayat, 2017) . Dipaparkan juga oleh (Amalia & Supriatna, 2017), Administrasi kependudukan dijelaskan sebagai suatu bentuk dari pengelolaan data-data yang berkaitan segala informasi penduduk, seperti data kependudukan, data kelahiran, data kematian, data kepindahan, dan jumlah jiwa. Hal ini semua perlu dikelola dengan naman dan baik agar digunakan sebagai pencacatan data penduduk di suatu wilayah dan menjadi salah satu bagian yang penting di dalam pemerintahan dan berguna untuk meningkatkan dan mengefektifkan proses pelayanan publik.

Selain itu, dijelaskan oleh Zeithaml dkk, komunikasi termasuk salah satu dimensi dalam penentuan kualitas pelayanan terhadap publik. Dimana komunikasi dalam pelayanan diukur dari kesiapan pemberi layanan untuk menyerap aspirasi para penggunaan layanan dan kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru terhadap publik. Jika melihat dari pemaparan tersebut, penekanan primer komunikasi terhadap pelayanan bertumpu pada kemampuan petugas layanan dalam melakukan komunikasi. Petugas layanan sebagai perangkat terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan , sepatutnya menyadari bahwa penilaian kualitas pelayanan yang diberikan pengguna, didapatkan setelah mereka memberikan pelayanan. Makadari itu kemampuan komunikasi efektif diwajibkan dimiliki oleh seluruh perangkat penyelenggara pelayanan, demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien (Abdal et al., 2020). Penuntutan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada era yang serba digital ini sejatinya diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam bentuk penyampaian yang prima dalam arti mudah dan cepat, serta responsif secara konsisten. (Hidayat et al., 2018)

Berbicara mengenai sistem informasi yang merupakan bagian dari perkembangan teknologi yang bergulir sangat cepat, mengharuskan instansi untuk beradaptasi dengan perkembangan tersebut, makadari itu mereka membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat menyediakan dan mendukung kebutuhan tersebut dalam pemberian pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Dengan proses pelaksanaan administrasi kependudukan ini, pengolahan data akan jauh lebih mudah untuk diolah dan menghasilkan output secara efisien. (Amalia & Supriatna, 2017). Dalam rancangan penelitian ini, peneliti menggunakan studi kasus Kelurahan Cibaduyut Kidul di Kecamatan Bojongloa Kidul, Kota Banndung. Sedangkan permasalahan dalam komunikasi terhadap pelayanan publik yang terjalin melalui aplikasi



SIPAKU (Sistem Informasi Kewilayahan Terpadu).

Seperti yang tertera pada halaman utama SIPAKU diatas, terdapat beberapa pelayanan yang dapat diakses oleh petugas pelayanan, seperti pengajuan kartu keluarga, KTP-el, dan pengajuan ahli waris yang nantinya berkas-berkas dari masyarakat akan di input oleh petugas kelurahan, lalu di proses oleh petugas kecamatan setempat untuk selanjutnya diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aplikasi ini dirancang diperuntukan untuk kewilayahan di kota Bandung dan berguna dalam manajemen alur dan proses pengadministrasian dan pelayanan agar proses pelayanan jauh lebih cepat dan akurat, dan aplikasi ini dapat menjadi salah satu wadah komunikasi yang terjalin masyarakat beserta pelaku pelayanan secara sistematis, agar masyarakat tidak perlu mengecek permohonan mereka ke kelurahan dengan datang langsung. Sehingga dengan hadirnya aplikasi ini dapat memangkas alur pelayanan di kewilayahan menjadi jauh lebih cepat, terstruktur, terpantau dan terintegrasi. (DISKOMINFO Kota Bandung, 2021)

Tabel 1.1 Data Register Pelayanan Kelurahan Cibaduyut Kidul 2021-2022

NO	NAMA PELAYANAN	Register Pelayanan
		2021-2022
1	Permohonan Kartu Keluarga	385
2	Permohonan eKTP	186
3	Surat Pengantar Kelahiran	143
4	Surat Pengantar Kematian	69
5	Permohonan Pindah - Datang	35
6	Permohonan Pindah - Keluar	89
7	Permohonan Ahli Waris	7
8	Surat Keterangan Usaha	1095
9	Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu	144
10	Surat Pengantar Nikah	11
11	Surat Keterangan Serbaguna	133
12	SKCK	7
	Jumlah	2304

Sumber: Data Pelayanan Kelurahan Cibaduyut Kidul.
2021-2022

Dapat dicermati, bahwa berdasarkan tabel di atas kelurahan Cibaduyut Kidul telah menerima banyak pengajuan berkas dari masyarakat yang terlihat bahwa kondisi pelayanan yang diberikan cukup dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Namun, terhadap observasi awal, peneliti menemukan beberapa titik masalah, yang berhubungan dengan komunikasi pelayanan yang melibatkan beberapa perangkat petugas di kelurahan. Hal ini berdampak pada proses pemberi layanan yang terjadi menjadi kurang efektif dikarenakan terdapat hambatan walaupun tersedianya sarana sistem informasi yang ikut membantu dalam proses administrasi kependudukan. (Noviyanto et al., 2014).

Tabel 1.2 Data Error Pelayanan Aplikasi SIPAKU

Keterangan Error	Banyak Laporan	Penyelesaian	
		Sudah ditindaklanjuti	Belum ditindaklanjuti
1 Berkas Batal Cetak	87	72	16
2 Berkas Tidak Lengkap	214	209	5
3 Berkas Hilang	4	4	-
4 Aplikasi Down	16	16	-
5 Berkas Dalam Proses (tapi batal)	62	58	14
6 Berkas Dalam Proses (tapi selesai cetak)	387	387	-
7 Tidak ada notifikasi status berkas	1043	1043	-
Jumlah	1813	1789	35

Sumber: Kelurahan Cibaduyut Kidul. 2021-2022

Telah disajikan pada tabel di atas, terdapat beberapa kesalahan/*error* terhadap proses pengajuan berkas yang di *input* oleh kelurahan ke dalam portal SIPAKU. 1813 laporan menunjukkan bahwa walaupun sudah ada portal dalam membantu pelayanan yang lebih efektif dan cepat yakni SIPAKU, tetapi masih ada pelayanan yang kurang memperhatikan efisiensi waktu, hal ini dikarenakan koordinasi antara pihak-pihak yang terlibat yakni para perangkat kelurahan kurang terjalin dengan baik, walaupun 1789 laporan telah ditindak lanjuti, tetapi hal ini semestinya tidak terjadi apabila koordinasi dibangun jauh lebih efektif.

Peneliti juga masih melihat posisi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang intensitas kedatangan mereka dalam mengecek berkas pengajuan berkas mereka ke kelurahan itu cukup sering. Hal tersebut juga menjadi akibat dari kurang koordinasi nya antara pelaku pelayanan di kelurahan yang cukup sering mengalami miskomunikasi, serta belum optimal nya penerapan dari indikator/dimensi komunikasi interpersonal. Sejalan dengan keterangan dari salah satu pelaksana pelayanan di Kelurahan Cibaduyut Kidul yakni Ibu Annisa Ratna Fury, S.Ip menjelaskan “Sejauh ini hambatannya hanya komunikasi antara pengelola SIPAKU Kecamatan dengan pengelola disini, misalnya di kelurahan mengajukan surat pindah, namun sampai di kecamatan si surat pindah itu ditolak, jadi dalam status pengajuan SIPAKU masih diproses, sedangkan (berkas) fisiknya pengajuannya ditolak, ... jadi hambatan yang sering terjadi adalah kurangnya koordinasi (khususnya komunikasi yang kurang terjalin dengan baik)” (Wawancara dilakukan Kamis, 19 Agustus 2021 bertempat di Aula Kelurahan Cibaduyut Kidul).

Penelitian terdahulu yang sejenis dan berkaitan, ditulis oleh (Engkus, 2020) dengan judul penelitian “Komunikasi Kebijakan Bantuan Pangan Nontunai Melalui E-warong” dan menjelaskan mengenai kondisi komunikasi pemerintah pusat terhadap kebijakan proses pemberian bantuan pangan dengan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang dinilai belum optimal di level kelurahan. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Untuk hasil penelitian yang diperoleh antara lain, (a) proses dalam penyampaian informasi kebijakan khususnya dalam program BPNT yang dilakukan belum ideal dan belum sempurna, karena masih tetap adanya masyarakat penerima bantuan tersebut belum memahami mekanisme penggunaan kartu elektronik yang digunakan sebagai bentuk verifikasi dalam mendapatkan bantuan, dikarenakan proses sosialisasi yang dilakukan satu kali. (b) dimensi komunikasi, yakni proses komunikasi pemerintah pusat dengan kelurahan masih belum lancar, yang mengakibatkan lemahnya peran dan fungsi kelurahan.

Untuk tulisan yang kedua yang menjadi referensi penulis adalah “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga” yang ditulis oleh Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah, yang bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pelayanan publik melalui suatu program dengan metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis interaktif. Hasil menunjukkan bahwa strategi komunikasi pelayanan publik dalam komunitas meningkatkan layanan publik terhadap aspek kebutuhan dasar masyarakat melalui program pos pemberdayaan keluarga (Alamsyah et al.).

Selanjutnya, *novelty* atau hal yang menjadi pembeda dengan penelitian ini adalah dalam pendekatan teori yang dipakai, penulis menggunakan dimensi dalam teori Komunikasi Interpersonal oleh Joseph A. Devito dalam (Riska et al., 2017), bahwa dalam ciri komunikasi interpersonal yang efektif terdapat beberapa indikator atau dimensi yang seharusnya dapat dicermati sebagai berikut : (a) **Keterbukaan (*openness*)**, (b) **Empati (*empathy*)**, (c) **Dukungan (*supportiveness*)**, (d) **Rasa Positif (*positiveness*)**, maka dari itu peneliti menggunakan dimensi-dimensi ini sebagai pisau analisis yang dinilai peneliti relevan dengan hal yang akan diteliti yakni menjadi indikator bagaimana suatu proses komunikasi antara petugas pelayanan dengan sesama petugas hingga masyarakat dalam proses pelayanan publik di kantor Kelurahan Cibaduyut Kidul Kota Bandung.

Pemaparan lebih lanjut disampaikan oleh (Nurhayani, 2011) penerapan konteks komunikasi terhadap petugas layanan dalam pemberian layanan secara langsung dapat dikatakan sebagai kondisi komunikasi interpersonal. Kondisi yang bergantung satu sama lain antara petugas layanan dengan masyarakat selaku pihak yang menerima dari layanan yang diberikan, hal ini didasari oleh kebutuhan masyarakat yang dibutuhkan penerima layanan serta kewajiban petugas untuk memenuhinya. Alhasil, proses komunikasi interpersonal akan selalu dianggap penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan ini lebih jauh dengan judul “**Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan Umum**” yang bertujuan mengetahui dan memahami akar masalah komunikasi yang terjalin antara para perangkat kerja Kelurahan Cibaduyut Kidul dan menjadi bahan pertimbangan agar masalah yang serupa dapat diselesaikan dengan baik demi terciptanya pelayanan publik yang optimal.

B. Kajian Pustaka

Dijelaskan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mengenai Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dalam (Maryam, 2016), memaparkan beberapa ciri pemerintahan yang baik, diantaranya: (a) Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral dari penyelenggara pemerintah agar dapat melakukan pelayanan yang diberikan mudah, cepat, tepat, dengan biaya yang murah, (b) Peningkatan akuntabilitas para pembuat keputusan di dalam segala yang berhubungan bersama kepentingan publik, (c) Pelayanan yang prima dan mencakup prosedur yang baik dalam prasarana, menghadirkan pelayanan yang ramah, serta kedisiplinan, (d) Efisiensi dan efektivitas yang menjamin terselenggaranya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya sebaik mungkin dan bertanggung jawab. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 24 Tahun 2021 juga membahas mengenai Pendidikan Lanjutan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yang menyebutkan Pegawai Negeri Sipil diharuskan melakukan pendidikan lanjutan melalui tugas belajar demi meningkatkan sumber daya manusia yang unggul. Perwal Kota Bandung Nomor 002 Tahun 2019 tentang Kedisiplinan ASN di

Lingkungan Pemkot Bandung, yang mewajibkan ASN dalam kerja menerapkan kedisiplinan dalam hal jam kerja, unit kerja dan pelayanan.

Selain ciri-ciri yang telah dipaparkan di atas, *World bank* mendefinisikan *good governance* sebagai tata Kelola pemerintahan yang baik serta penyelenggaraan pengelolaan manajemen dalam pemerintahan secara solid dan akuntabel berdasarkan prinsip audiens yang efisien sekaligus Langkah pencegahan segala bentuk korupsi secara administratif.(Andalus Handayani & Ichsana Nur, 2019) penerapan *good governance* yang baik juga bersandar pada beberapa pilar, serta penerapan yang sejalan secara optimal satu sama lain, mulai dari pemerintah beserta jajarannya sebagai regulator, lalu pihak swasta selaku pegiat pasar, serta masyarakat sebagai pengguna, sehingga dapat menjalankan *good governance* sebagaimana mestinya yang dilaksanakan bersama elemen-elemen tersebut. Tetapi jika pelaksanaannya hanya dilakukan oleh salah satu elemen saja maka keberhasilannya dapat dikatakan belum optimal dan memerlukan waktu yang tidak sebentar.(Maryam, 2016)

Dalam pelaksanaan *good governance* yang melibatkan beberapa elemen tersebut, perlu diperhatikan juga aspek lain yang harus diperhatikan agar keberlangsungan *good governance* berjalan efektif, yakni komunikasi antar elemen-elemen tersebut. (Prasodjo, 2017) memaparkan, jika warga menjadi bagian yang krusial dalam proses pelayanan, mereka wajib dilayani dengan tidak meninggalkan sisi kemanusiaannya, karena komunikasi yang efektif dalam pemberian pelayanan menjadikan bukti nyata bagaimana pendekatan humanis diterapkan dalam proses pelayanan terhadap publik. Segala tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik mesti dapat dikatakan ke dalam komunikasi yang efektif antara sesama organisasi penyelenggara pelayanan publik maupun antara pengguna dari layanan itu sendiri.(Abdal et al., 2020)

Dijelaskan (Alamsyah, 2011) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah atau organisasi tertentu serta individu lainnya dengan maksud dan tujuan dalam merespon keinginan individu maupun organisasi kelompok, yang berhubungan langsung dengan kepentingan dalam kependudukan. Hal yang menjadi krusial dalam konteks ini adalah apa dan bagaimana kepentingan tersebut direspon oleh para pelaku pelayan publik. Pelayanan publik juga dimaknai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Hardiyansyah, 2018) Paparan dari (Meiliana, 2011) juga mengartikan pelayanan publik merupakan sebagai salah satu dari pelaksanaan *good governance* sekaligus menjadi indikator kualitas kinerja pemerintahan dalam pemenuhan hak bagi kebutuhan masyarakat. Karena pada dasarnya, manajemen publik dapat dikatakan sebuah usaha internal organisasi penyedia layanan publik dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan mengenai kualitas dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi perubahan yang terjadi, khususnya di lingkungan luar organisasi. (Suparman, 2017)

Lebih jelasnya, Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan telah diberlakukan oleh pemerintah untuk memperbaharui peraturan terhadap Undang-Undang No. 23 tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan yang telah disahkan DPR RI pada tanggal 26 November 2013. Perubahan ini merupakan bentuk perubahan yang fundamental terhadap bidang administrasi kependudukan. Tujuan primer pada perubahan Undang-Undang ini memiliki tujuan untuk meningkatkan keefektivitasan pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta menjamin akurasi data kependudukan dan satuan Nomor Induk Kependudukan (NIK) beserta berkas kependudukan lainnya. (Sutejo et al., 2020)

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti ingin menggali lebih dalam permasalahan yang terjadi beserta dibantu teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi dan wawancara, serta dengan tambahan studi dokumentasi. Teknik observasi digunakan untuk memahami dan memahami kondisi yang sebenarnya di lapangan terkait permasalahan yang diangkat, dalam hal ini Kelurahan Cibaduyut Kidul menjadi lokus penelitian. Teknik wawancara juga digunakan dalam memperoleh data secara mendalam dari informan-informan yang berdasar kecukupan dan kepatutan mereka masing-masing. (Engkus & Syamsir, 2021)

Untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *purposive sampling*, yakni suatu teknis dalam penentuan sampel dengan pertimbangan sesuatu dan seleksi khusus, dimana dalam studi kasus ini, petugas pelayanan Kelurahan Cibaduyut Kidul dijadikan informan yang memahami permasalahan. (Chotim, 2019)

Teori dari Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016) dijadikan teknik analisis data yang memuat beberapa tahapan, seperti : (a) reduksi data dimaknai sebagai merangkum data dan memfokuskan kepada hal-hal yang penting hingga ditemukan suatu pola agar memberikan sebuah gambaran mengenai masalah yang sedang diteliti, (b) Penyajian Data, dilakukan menggunakan uraian singkat, sehingga data yang disajikan lebih bersifat naratif, (c) Verifikasi di artikan sebagai penarika kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran yang pada akhirnya dapat dijadikan sebuah hipotesis. Peneliti menggunakan 2 sumber sebagai sumber data , yakni data primer yang berupa data-data yang di dapatkan dari Kelurahan Cibaduyut Kidul langsung, lalu sumber data yang kedua yakni data sekunder didapatkan oleh peneliti melalui studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian. Waktu yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini adalah 3 bulan yang berlangsung mulai dari Mei 2022 – Juli 2022 bertempat di Kelurahan Cibaduyut Kidul Kota Bandung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah beberapa waktu peneliti melakukan pengambilan data, selanjutnya akan dibahas beberapa dimensi yang menjadi indikator dalam proses komunikasi interpersonal terhadap pelayanan public, diantaranya : (a) Keterbukaan; (b) Empati; (c) Dukungan; (d) Rasa Positif; (e) Kesetaraan.

Dimensi Keterbukaan (*Openness*)

Menurut John A. Devito dalam (Riska et al., 2017) bahwa komunikator interpersonal yang efektif itu di haruskan terbuka terhadap komunikannya dengan kesediaan komunikator dalam bereaksi apa adanya terhadap stimulus yang masuk. Dalam hal ini proses pertukaran informasi yang terjadi antara sesama petugas pelayana dalam memberikan pelayanan dan juga terhadap masyarakat itu sendiri perlu dibuktikan apakah sesuai dengan indicator tersebut, peneliti mendapatkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Sekretaris Seksi Pemerintahan Kelurahan Cibaduyut Kidul, Kota Bandung (07 Juli 2022) bahwa :

“Sejauh ini system pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kelurahan sudah terbuka yah, dimana masyarakat bisa mengakses sendiri sebetulnya melalui portal sipaku, jadi transparansi pelayanan memang bisa diakses siapapun, cuman untuk berkas-berkas batal biasanya dikomunikasikannya hanya dengan bersangkutan yang memang melakukan pelayanan dengan berkas yang dikembalikan alias batal, jadi kalau misalnya pelayanan nya

tidak batal, mereka tidak akan tau laporan batal atau tidaknya, jadi pelayanan yang batal hanya diketahui oleh warga yang melakukan pelayanan yg bersangkutan”

Namun hal lain disampaikan oleh salah satu warga Kelurahan Cibaduyut Kidul (wawancara 14 Juli 2022 di kediamannya) mengungkapkan : “kalau terbuka sih bisa dibilang lumayan ya karena misalkan kalau ada keterangan berkas saya itu dibatalin atau error itu biasanya langsung dikasih tahu sama operatornya, misalkan berkasnya ada yang kurang atau ada yang salah dan lain sebagainya cuman emang nggak secara langsung gitu jadi kita harus dateng ke kelurahannya untuk nanyain gimana progresnya kayak gitu sih cuman emang informasinya dikasih tahu”

Dari keterangan masing-masing, peneliti dapat menyimpulkan dari aspek dimensi keterbukaan ini dapat dikatakan, sudah mulai ter-terapkan cukup baik, namun memang belum sepenuhnya efektif karena ada beberapa saat warga memang tetap diminta langsung atau mengecek sendiri dengan datang langsung untuk mengecek status pengajuan berkas mereka, yang memang hal ini seharusnya dapat di antisipasi oleh system informasi yang ada yakni media *WhatsApp* dan juga portal SIPAKU.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini membahas bagaimana suatu kemampuan individu terhadap pemahaman motivasi dan juga pengalaman, perasaan ataupun sikap orang lain, sehingga mampu dikomunikasikan dengan empati secara verbal maupun non-verbal hal ini disampaikan oleh Alo Liliweri yang mengutip paragraph Joseph A. Devito dalam (Riska et al., 2017). Dengan demikian hasil wawancara terhadap Petugas Operator Pelayanan Kelurahan Cibaduyut Kidul mengenai proses komunikasi pelayanan bahwa: “ cukup memahami betul (empati yang terjalin antar sesama petugas pelayanan) karena kalau misal salah satunya nggak bisa menyelesaikan masalah itu kan setidaknya ada yang membantu kan jadi yang sebisanya mungkin memahami satu sama lainnya” (Wawancara dilakukan di kelurahan Cibaduyut Kidul 07 Juli 2022) .

Hal serupa juga diungkapkan oleh Maya Meilani sebagai petugas pelayanan (Wawancara dilakukan di kelurahan Cibaduyut Kidul 07 Juli 2022) “ banyak keluhan dari warga khususnya yang kaya keterlambatan pembuatan KK KTP terus sama ada persyaratan yang kurang lengkap tapi warganya ya begitulah ya (perselisihan mengenai persyaratan) , banyak, cuman kita bisa ngatasin lah” Melihat respon dari kedua petugas peneliti menyimpulkan bahwa, kemampuan mereka dalam memberikan rasa empati terhadap sesama petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dikatakan cukup terbangun bersamaan komunikasi yang terjalin , karena mereka saling melengkapi satu sama lain dalam proses pengimputan berkas pelayanan ke portal SIPAKU untuk selanjutnya di proses ke kecamatan dan DISKUKCAPIL Kota Bandung.

Dimensi Dukungan (*Supportiveness*)

Dimensi ini mengukur kondisi dimana proses komunikasi interpersonal yang terjalin dapat dikatakan efektif jika terjadi hubungan dimana adanya sikap saling mendukung (Riska et al., 2017), dalam konteks pelayanan, faktor dukungan menjadi salah satu alasan penyebaran informasi dari petugas pelayanan terhadap masyarakat dalam pengajuan berkas di kelurahan Cibaduyut Kidul, karena pada tahap observasi awal peneliti melihat bagaimana caranya para petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat itu mereka tidak bisa melakukannya secara individu, pasti ada saatnya mereka bekerja sama dengan rekan

yang lain sesuai bidangnya, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Sekretaris Kasi Pemerintahan Kelurahan Cibaduyut Kidul, Kota Bandung (Wawancara dilakukan di kelurahan Cibaduyut Kidul 07 Juli 2022) “sejauh ini saling mendukung ketika misalnya ada pelayanan yang memang dianggap agak rumit kadang kan memang ada syarat persyaratan pelayanan yang bersifat wajib ada juga yang kalau misalkan kita lihat urgensinya kalau urgensinya misal tentang pelayanan untuk rumah sakit karena orangnya memang membutuhkan waktu yang cepat kadang memang ada beberapa persyaratan yang tidak usah dilengkapi tapi kalau misalnya prosedur itu berkaitan dengan hukum nah ada persyaratan yang memang boleh wajib dilengkapi kayak harus ada tanda tangan di atas materai dan KTP saksi”

Namun, pendapat warga melihat fenomena ini berbeda, hasil wawancara terhadap sodari Rahmi di kediamannya mengutarakan “ kalau bentuk dukungan dilihat-lihat sih kayaknya ada ya kayak apa sih Ada portal buat ngecek-ngecek pengajuan berkas gitu cuman kita masyarakat nggak bisa langsung melihat ya kayaknya cuman si operatornya aja yang dapat memantau langsung progress pengajuan berkas itu kayak gimana nya”. Terlihat disini terjadi perbedaan persepsi diantara proses pertukaran informasi terhadap pelayanan, warga merasa belum mengetahui jikalau mereka dapat mengecek langsung sejauh mana pengajuan berkas mereka berjalan tanpa harus ke kelurahan melalui portal SIPAKU, mereka mengetahui hal itu, hanya dapat dilakukan dengan menanyakan langsung secara tatap muka dan datang ke kelurahan. Peneliti menyimpulkan indikator dukungan atau *supportiveness* yang terjadi Ketika komunikasi interpersonal antara sesama petugas tejalin cukup baik namun dapat dikatakan belum efektif terhadap masyarakat karena masih tetap ada miskomunikasi yang terjadi dan mengharuskan masyarakat datang langsung ke kelurahan untuk mengecek nya sendiri.

Dimensi Rasa Positif (*Positiveness*)

Dimensi *positiveness* menjadi indikator berikutnya dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal yang efektif, hal ini dikarenakan setiap individu yang terlibat wajib memiliki perasaan yang positif dalam dirinya, untuk mendorong suasana yang kondusif hingga efektif dalam penyebaran informasi (Riska et al., 2017). Pada tahap observasi peneliti melihat proses komunikasi yang terjalin antara sesama petugas pelayanan cukup dapat dikatakan telah berhasil menerapkan rasa *positiveness* demi tercegahnya miskomunikasi yang terjadi, karena jika tidak, akan berakibat terhambatnya proses pelayanan yang memakan waktu lebih lama, hal ini diperkuat oleh hasil wawancara peneliti bersama operator petugas pelayanan Sodari Maya Meylani di Kelurahan Cibaduyut (Wawancara dilakukan di kelurahan Cibaduyut Kidul 07 Juli 2022) “selalu kayak mikir positif aja mungkin kalau misalkan kita selalu negatif kan masalah yang dihadapi itu nggak bakal beres jadi ya sebisa mungkin terus-terusan kasih dukungan positif”

Senada dengan hasil wawancara peneliti Bersama Sekretaris Kasi Pemerintahan Kelurahan Cibaduyut Kidul, Ibu Annisa Ratna Fury, S.Ip “ bentuk-bentuk positif, bentuknya itu dengan cara kita mengadakan evaluasi ya evaluasi sharing terhadap kendala yang dihadapi itu biasanya apa aja terus kalau misalnya kita juga setiap petugas tuh biasanya melakukan kesalahan kadang orang yang datang ke saya menurut saya syarat ini sudah lengkap ketika masuk ke pelayanan menurut orang pelayanan oh ini kurang nah itu balik lagi ke yang tadi ada syarat yang wajib ada syarat yang sifatnya boleh ada dan boleh tidak”. Dengan hal ini peneliti menyimpulkan bahwa indikator *Positiveness* dalam proses pertukaran informasi dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal sudah cukup baik, terlihat mereka saling membantu dan mengoreksi satu sama lain jikalau ada kesalahan dan

masalah yang datang dibekali selalu rasa positif yang ada demi mendorong suasana yang kondusif hingga efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dimensi Kesetaraan (*Equality*)

Dimensi terakhir yang peneliti pakai adalah *equality* yakni suatu kondisi dimana terciptanya suasana komunikasi interpersonal menjadi efektif jika terjadi adanya pengakuan tersirat kedua belah pihak yang saling menghargai, berguna, dan mempunyai suatu hal yang dirasa sangat diperlukan untuk dibagi terhadap orang lain untuk memberikan apresiasi positif dan tak bersyarat terhadap orang lain (Riska et al., 2017).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti Bersama Sekretaris Kasi Pemerintahan Kelurahan Cibaduyut Kidul, menyampaikan bahwa “saya rasa sejauh ini ya kesetaraan itu sudah terbangun di mana saya pun sering mendapatkan bantuan informasi dari petugas pelayanan jadi artinya tidak ada atasan atau bawahan ketika melayani kita saling sharing kita saling support terus kita saling ngasih tahu nih oh iya bagusya ini bagusya begitu biar tercipta suasana kerja yang nyaman kerjasama yang baik sama pelayanan yang kita berikan memang pelayanan yang benar-benar cepat tepat dan akurat” Namun pendapat berbeda diutarakan salah satu warga Kelurahan Cibaduyut Kidul yakni Sodari Rahmi “kalau menurut saya sih kesetaraan kayaknya belum maksimal ya, karena yang saya rasain sih ya mereka masih bisa melayani gitu cuman kadang informasi yang diberikan itu selalu berbeda kadang ada yang orang tuh cepet buat prosesnya kadang ada yang lama gitu apakah itu pelayannya dibeda-bedakan dalam syarat yang dibutuhkan atau kayanya hanya miskomunikasi aja”

Melihat dua persepsi berbeda terhadap indikator *positiveness* ini membuat peneliti menyimpulkan bahwa indikator ini belum dapat dikatakan maksimal diterapkan dalam proses komunikasi interpersonal yang terjadi selama pelayanan dilakukan, karena warga masih mendapati miskomunikasi yang dirasakan antara informasi yang disediakan media dan juga informasi langsung yang diberikan oleh petugas pelayanan di kelurahan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan temuan lapangan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin diantara sesama petugas dan juga masyarakat dirasa belum terlaksana secara optimal karena memang selalu ada miskomunikasi yang terjadi walaupun sudah ada portal dan juga media informasi yang disediakan, hal ini terlihat dari indikator-indikator yang tidak dapat terpenuhi oleh proses pelayanan yang terjadi sesuai dengan dimensi yang penulis jadikan pedoman dalam penelitian ini.

E. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

(1) Bagi umum, Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan literatur bagi masyarakat yang membutuhkan agar bisa menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai komunikasi pelayanan publik.

(2) Bagi Kelurahan Cibaduyut Kidul Kota Bandung, Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap agar proses komunikasi serta penyebaran informasi yang terjalin antara sesama petugas pelayanan dan juga terhadap masyarakat dapat dilakukan jauh lebih efektif dan penuh ketelitian, karena terlihat miskomunikasi tetap ada meskipun telah ada wadah system informasi yang canggih namun belum dapat digunakan secara maksimal, hal ini demi tercapainya pelayanan public yang efektif dan prima serta kepuasan masyarakat terhadap instansi terkait.

(3) Bagi peneliti selanjutnya, Peneliti berharap dengan adanya penelitian selanjut nya dapat mengembangkan jauh lebih lengkap dari saat ini dikarenakan beberapa faktor seperti keterbatasan pengetahuan dan kemampuan khususnya penelitian terhadap *Good Governance* dan juga Komunikasi pelayanan publik demi memperkaya literatur pelayanan publik menuju pelayanan terbaik bagi masyarakat.

REFERENSI

- Abdal, Hoerudin, C. W., Maolani, D. Y., & Laksana, M. W. (2020). *Komunikasi Pelayanan Publik Perspektif Psikologi Komunikasi*. <http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/30679>
- Alamsyah, A., Dan, K., & Fitriah, M. (n.d.). *STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM POS PEMBERDAYAAN KELUARGA*.
- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(1). <https://core.ac.uk/reader/268075010>
- Andalus Handayani, F., & Ichsana Nur, M. (2019). *Implementasi Good Governance Di Indonesia* (Vol. 11, Issue 1).
- Chotim, E. R. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Suatu Pendekatan Praktis* (1st ed.). : Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- DISKOMINFO Kota Bandung. (2021). *Sistem Informasi Kewilayahan Terpadu*. <https://sipaku.bandung.go.id/tentang/>
- Engkus, E. (2020). Komunikasi Kebijakan Bantuan Pangan Nontunai melalui E-Warong. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(1). <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i1.677>
- Engkus, & Syamsir, A. (2021). Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City Kinerja organisasi publik: Implementasi kebijakan dalam pengelolaan lingkungan hidup di Kota Bandung. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*. <https://doi.org/10.20473/mkp.v34i42021.380-394>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hidayat, A., Engkus, E., Suparman, N., Sakti, F. T., & Irmaniar, I. (2018). E-participation Melalui Implementasi Program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk). *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(2), 187–200. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.544>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1). <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jipsi/article/view/232>
- Noviyanto, F., Setiadi, T., & Wahyuningsih, I. (2014). *Implementasi Sikades (Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile* (Vol. 8, Issue 1). <https://www.neliti.com/publications/101999/implementasi-sikades-sistem-informasi-kependudukan-desa-untuk-kemudahan-layanan>
- Nurhayani. (2011). Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 12–22.
- Prasodjo, T. (2017). *Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik*. <https://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/article/view/3438>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=2xABEAAAQBAJ>
- Riska, O. :, Novianti, D., Sondakh, M., & Rembang, M. (2017). Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. In *Acta Diurna: Vol. VI* (Issue 2).

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23rd ed.). Alfabeta.
- Suparman, N. (2017). *Penanaman Modal (Bpptm) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat Service Quality On Building Permit At One Stop Permit Service And Investment Board (Bpptm) Of Cianjur Regency West Java Province*.
<http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/274/223>
- Sutejo, D., Kusmanto, H., & Atmei Lubis, A. (2020). *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Implementation of the Law on Population Administration in the Office of Population and Civil Registration of East Aceh Regency*.
<http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/tabularasa>



MATRIKS WAWANCARA

Petugas Operator Pelayanan Kecamatan Cibaduyut Kidul

Tujuan

Untuk mendapatkan konfirmasi dan klarifikasi atas permasalahan komunikasi yang sering terjadi terhadap pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPAKU

Pertanyaan Panduan

a) Identitas Diri

1. Nama : Anissa Ratna Fury S.Ip
2. Jabatan : Sekretaris/ Pengelola data Kasi Pemerintahan
3. Agama : Islam
4. Pend. Terakhir: S1
5. Alamat : Jl. Ciparay Tengah 1, Komp. Teratai Indah No.13 Kel. Cibaduyut Kidul

b) Pertanyaan Penelitian

1. Keterbukaan (*openness*)

- Dalam pelayan yang dilakukan petugas disini , salah satunya menggunakan aplikasi SIPAKU, apakah anda sudah cukup membangun komunikasi yang terjalin dengan petugas pelayanan di kelurahan cibaduyut kidul?
+ Sejah ini sudah cukup bagus, komunikasi antar petugas pelayanan, komunikasi petugas pelayana kelurahan dengan kecamatan, sama komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, saya rasa sudah terjalin dengan baik tidak ada masalah.
- Apakah anda sudah cukup terbuka akan semua informasi yang masuk , mau itu laporan kesalahan ataupun informasi laporan tentang pengajuan berkas yang dititpkan oleh masyarakat?
Sejah ini system pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kelurahan sudah terbuka yah, dimana masyarakat bisa mengakses sendiri sebetulnya melalui portal sipaku, jadi transparansi pelayanan memang bisa diakses siapapun, cumin untuk berkas2 batal biasanya dikomunikasikannya hanya dengan bersangkutan yang memang melakukan pelayanan dengan berkas yang dikembalikan alias batal, jadi kalua misalnya pelayanan nya tidak batal, mereka tidak akan tau laporan batal atau tidaknya, jadi pelayanan yang batal hanya diketahui oleh warga yang melakukan pelayanan yg bersangkutan.

2. Empati (*empathy*)

- Apakah anda memahami betul permasalahan yang sering dihadapi oleh petugas-petugaas pelayanan kelurahan di kecamatan ini?
Kalua dalam memahami, insyaallah saya rasa memahami karena permasalahan di pelayanan kan cukup banyak ya, bisa dilihat dari sisi masyarakat yang dating kan berbeda-beda katakter, terus rata rata permasalahannya itu bbeda katakter, terus rata rata permasalahannya itu berada di prosedur pelayanannya, entah persyaratannya, entah itu masyarakatnya yang kurang tertib administrasi, sehingga indikasi

permasalahan muncul itu kita lihat dari prosedur, supaya petugas pelayanannya itu tidak menjadi pihak yang disalahkan.

- Jika Anda memahami, mengapa masalah tersebut terus dating? Walaupun sudah ada system informasi yang disediakan?

Kemungkinan besar dr sdm nya karena kan masyarakatitu tidak mau, kadang tidak mau informasi terbaru dari kita tuh setiap ada info baru update tentang pelayanan tuh kita share sebar pamphlet Cuma tetap ada masyarakat yang tidak menerima informasu yang baik jadinya kan miskomuninaksi dan kayanya masalah tidak bisa dihindari kalu da`ri pelayanan mah gitu.

- Bagaimana anda menyikapi mereka dalam mencari solusi dari permasalahan pelayanan yang diberikan?

contohnya kita melakukan nya dengan

3. Dukungan (*supportiveness*)

- Apakah ada bentuk dukungan yang terjadi di antara proses pertukaran informasi dengan pihak petugas pelayanan kelurahan?
- Sejauh mana ke efektifitasan sebuah dukungan terhadap kesuksesan informasi yang diterima?

4. Rasa Positif (*positiveness*)

- Bila terjadi hambatan komunikasi dengan pihak petugas pelayanan di kelurahan sebagai komunikan, apakah anda selalu memiliki rasa positif terhadap komunikan untuk mendorong mereka lebihaktif berpartisipasi demi terlaksana nya komunikasi yang baik untuk memberikan kepuasan layanan terhadap masyarakat?

5. Kesetaraan (*equality*)

- Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika suasananya setara, dalm arti pengakuan kedua pihak saling menghargai dan menmpunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Menurut anda apakah kesetaraan ini telah terbangun dalam proses komunikasi ini? Jika tidak, langkah apa yang sekiranya harus dilakukan demi terciptanya suasana tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA

Petugas Operator Pelayanan Kecamatan Cibaduyut Kidul

Tujuan

Untuk mendapatkan konfirmasi dan klarifikasi atas permasalahan komunikasi yang sering terjadi terhadap pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPAKU

Pertanyaan Panduan

b) Identitas Diri

1. Nama : Maya Meylani
2. Jabatan : Operator Pelayanan Publik
3. Agama : Islam
4. Pend. Terakhir: SMK
5. Alamat : Blok Sepatu Rt 01 Rw 04 Kel. Cibaduyut Kidul

b) Pertanyaan Penelitian

1. Keterbukaan (*openness*)

Dalam pelayan yang dilakukan petugas disini , salah satunya menggunakan aplikasi SIPAKU, apakah anda sudah cukup membangun komunikasi yang terjalin dengan petugas pelayanan di kelurahan cibaduyut kidul?

sudah cukup kayak komunikasinya itu banyak karena takutnya sewaktu-waktu salah satunya nggak masuk kalau nggak ada komunikasi kan bingung nantinya gimana berkasnya di mana

- Apakah anda sudah cukup terbuka akan semua informasi yang masuk , mau itu laporan kesalahan ataupun informasi laporan tentang pengajuan berkas yang dititipkan oleh masyarakat?

itu juga selalu dikomunikasiin karena ya seperti yang tadi kayak kalau misalkan udah diomongin dari awal besoknya siapa yang nggak masuk kan bisa tahu kayak gitu

2. Empati (*empathy*)

- Apakah anda memahami betul permasalahan yang sering dihadapi oleh petugas-petugaas pelayanan kelurahan di kecamatan ini?

cukup memahami betul karena kalau misal salah satunya nggak bisa masa menyelesaikan masalah itu kan setidaknya ada yang membantu kan jadi yang sebisanya mungkin memahami satu sama lainnya

- Jika Anda memahami, mengapa masalah tersebut terus datang? Walaupun sudah ada system informasi yang disediakan?

karena nggak selalu si aplikasi itu sesuai sama berkas yang disampein gitu kadang-kadang kalau misalkan kita udah ngasih nih ke kecamatannya sedangkan dari kecamatannya entah kenapa tidak sesuai dengan aplikasi itu atau bagaimana jadi ya pasti masalahnya gitu-gitu lagi

- Bagaimana anda menyikapi mereka dalam mencari solusi dari permasalahan pelayanan yang diberikan?

iya dijelasin sebaik mungkin ini aja sih kita sebagai pelayanan sudah mengusahakan gimana caranya supaya berkas ini diproses lebih lanjut lagi lebih cepat

3. Dukungan (*supportiveness*)

- Apakah ada bentuk dukungan yang terjadi di antara proses pertukaran informasi dengan pihak petugas pelayanan kelurahan?
selalu selalu nih kayak pasti ada dukungan-dukkungan kayak gitu karena semua berkas-berkas itu pasti ada masalah-masalahnya masing-masing yang berbeda ya saling melengkapi aja sih nggak ada yang gimana-gimana
- Sejauh mana ke efektifitas sebuah dukungan terhadap kesuksesan informasi yang diterima?

sejauh ini baik-baik aja karena itu yang dilakuin kayak setiap harinya di informasiin bagaimana bagaimananya biar kedepannya kalau ada yang masalah itu diselesain lah bareng-bareng.

4. Rasa Positif (*positiveness*)

- Bila terjadi hambatan komunikasi dengan pihak petugas pelayanan di kelurahan se.INEbagai komunikan, apakah anda selalu memiliki rasa positif terhadap komunikan untuk mendorong mereka lebih aktif berpartisipasi demi terlaksananya komunikasi yang baik untuk memberikan kepuasan layanan terhadap masyarakat?

selalu kayak mikir positif aja mungkin kalau misalkan kita selalu negatif kan masalah yang dihadapi itu nggak bakal beres jadi ya sebisa mungkin terus-terusan kasih dukungan positif

5. Kesetaraan (*equality*)

- Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika suasananya setara, dalam arti pengakuan kedua pihak saling menghargai dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Menurut anda apakah kesetaraan ini telah terbangun dalam proses komunikasi ini? Jika tidak, langkah apa yang sekiranya harus dilakukan demi terciptanya suasana tersebut?

ya menurut aku sih kayak kesetaraan ini teh dari awal kerja juga udah terbangun ya karena ya biar nggak ada miss komunikasi

MATRIKS WAWANCARA

Petugas Operator Pelayanan Kecamatan Cibaduyut Kidul

Tujuan

Untuk mendapatkan konfirmasi dan klarifikasi atas permasalahan komunikasi yang sering terjadi terhadap pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPAKU

Pertanyaan Panduan

c) Identitas Diri

1. Nama : Iqbal Febriana
2. Jabatan : Operator Pelayanan Publik
3. Agama : Islam
4. Pend. Terakhir: SMA
5. Alamat : Jl. Kidang Pananjung Kel. Dago, Kec, Coblong

b) Pertanyaan Penelitian

1. Keterbukaan (*openness*)

Dalam pelayan yang dilakukan petugas disini , salah satunya menggunakan aplikasi SIPAKU, apakah anda sudah cukup membangun komunikasi yang terjalin dengan petugas pelayanan di kelurahan cibaduyut kidul?

Sudah sudah menjalin hubungan dengan rekan kerja sangat baik dari segi aplikasinya saling melengkapi lah berkas-berkasnya dengan satu sama lainnya

- Apakah anda sudah cukup terbuka akan semua informasi yang masuk , mau itu laporan kesalahan ataupun informasi laporan tentang pengajuan berkas yang dititipkan oleh masyarakat?
sudah komunikasinya baik dari segi berkas yang dikasih ke kecamatan atau dari warga yang ke kita terus yang kurang-kurangnya menyampaikannya kepada warganya baik sama rekan kerjanya juga baik

2. Empati (*empathy*)

- Apakah anda memahami betul permasalahan yang sering dihadapi oleh petugas-petugas pelayanan kelurahan di kecamatan ini?
anyak keluhan dari warga khususnya yang kaya keterlambatan pembuatan KK KTP terus sama ada persyaratan yang kurang lengkap tapi warganya ya begitulah ya banyaklah cuman kita bisa ngatasin lah
- Jika Anda memahami, mengapa masalah tersebut terus dating? Walaupun sudah ada system informasi yang disediakan?
kebanyakannya itu miskomunikasi dari warga jadi warga itu mintanya bukan dari kelurahan langsung tapi dari warga ke warga itu jadi kabar burung lah gitu jadi kan ada miskomunikasi persyaratan pas datang ke kelurahan Ada persyaratan yang diomongin sama warga
- Bagaimana anda menyikapi mereka dalam mencari solusi dari permasalahan pelayanan yang diberikan?

ya kita kasih kasih tahu lagi yang benarnya kayak persyaratan pembuatan ini ini ini dikasih tahu juga jangan dengerin kabar burung atau dari warga dengarnya kabar dari kelurahan aja gitu

3. Dukungan (*supportiveness*)

- Apakah ada bentuk dukungan yang terjadi di antara proses pertukaran informasi dengan pihak petugas pelayanan kelurahan?
saling support kita mah
- Sejauh mana ke efektifitasan sebuah dukungan terhadap kesuksesan informasi yang diterima?

4. Rasa Positif (*positiveness*)

- Bila terjadi hambatan komunikasi dengan pihak petugas pelayanan di kelurahan se.INEbagai komunikan, apakah anda selalu memiliki rasa positif terhadap komunikan untuk mendorong mereka lebih aktif berpartisipasi demi terlaksananya komunikasi yang baik untuk memberikan kepuasan layanan terhadap masyarakat?

harus atuh itu mah saling ngasih positif ngasih tahu yang baik-baik harus itu mah biar kedepannya baik.

Kesetaraan (*equality*)

- Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika suasananya setara, dalam arti pengakuan kedua pihak saling menghargai dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Menurut anda apakah kesetaraan ini telah terbangun dalam proses komunikasi ini? Jika tidak, langkah apa yang sekiranya harus dilakukan demi terciptanya suasana tersebut?

kalaupun misalkan belum terbangun saling komunikasi yang utama mah harus saling kasih tahu juga ya udah

MATRIKS WAWANCARA

Masyarakat Kelurahan Cibaduyut Kidul dalam merespon komunikasi yang diberikan pelayanan publik

Tujuan

Untuk mendapatkan konfirmasi dan klarifikasi atas permasalahan komunikasi yang sering terjadi terhadap pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPAKU

Pertanyaan Panduan

d) Identitas Diri

1. Nama : Rahmi Yazmin
2. Agama : Islam
3. Pekerjaan : Mahasiswa
4. Pend. Terakhir: S1
5. Alamat : Jalan Ciparay Tengah 1 RT 7/6 Cibaduyut Bandung

b) Pertanyaan Penelitian

1. Keterbukaan (*openness*)

- Dalam pelayanan yang dilakukan petugas disini, salah satunya menggunakan aplikasi SIPAKU (aplikasi untuk menginput berkas2 pembuatan KTP/KK/WARIS dll menuju digital, yang seterusnya di proses oleh kecamatan), apakah anda sudah cukup membangun komunikasi yang terjalin dengan petugas pelayanan di kelurahan cibaduyut kidul?

kalau terbuka sih bisa dibilang lumayan ya karena misalkan kalau ada keterangan berkas saya itu dibatalin atau error itu biasanya langsung dikasih tahu sama operatornya ya ada apa misalkan berkasnya ada yang kurang atau ada yang salah dan lain sebagainya cuman emang nggak secara langsung gitu jadi kita harus datang ke kelurahannya untuk nanyain gimana progresnya kayak gitu sih cuman emang informasinya dikasih tahu

- Apakah anda pernah mendapati informasi keliru dalam proses pelayanan? kalau informasi keliru sih pasti pernah ya misalkan kalau mau ngurus surat pindah itu kan banyak ya persyaratannya harus bawa ini harus bawa persyaratan itu kadang informasi di pamflet itu kadang beda gitu sama yang diinginkan oleh si operator syarat-syaratnya pasti ada yang kurang atau bagaimana terus sama koordinasi sama RT rw-nya juga kadang suka apa ya dibilang lambat gitu
- Se terbuka apa para petugas disini dalam menyampaikan informasi pelayanan ke masyarakat? seterbuka kalau ada kesalahan pasti dijelaskan gitu syaratnya yang kurang apa aja terus syarat yang gak ada itu apa aja berkas-berkas yang hilang atau berkas-berkas yang kurang pasti langsung dikasih tahu cuman memang kita harus datang ke kelurahan langsung untuk memastikan ini ada kesalahan apa terhadap pengajuan bekas berkasnya.

2. Empati (*empathy*)

- Apakah anda memahami betul jika ada permasalahan yang anda hadapi terhadap petugas-petugas pelayanan kelurahan ini terhadap proses pelayanan? pada awalnya pasti kebingungan gitu ya misalkan kalau ada berkas yang ditolak itu keterangannya cuman kayak sedikit misalkan persyaratan ini kurang gitu kita kan nggak tahu yang sebenarnya itu apa misalkan di pamflet persyaratan ini harus lengkap harus ada persyaratan ABC gitu sedangkan pas di sama operatornya Ada persyaratan tambahan lain atau bagaimana karena kan harus ada surat RT RW yang kayak gitu-gitu deh pokoknya
- Jika ada masalah yang terjadi terhadap pengajuan berkas anda, Apakah anda tahu akar masalah yang terjadi? ya pasti awalnya nggak tahu ya kita merasa kebingungan ini ada masalah apa apakah berkas saya kurang atau bagaimana tapi ya itu tadi kita harus datang ke kelurahan untuk memastikannya gitu soalnya kan di sini nggak semuanya bisa akses gitu ya gimana proses-prosesnya pasti harus nanya langsung ke kelurahan
- Bagaimana sikap anda Ketika hal itu terjadi? sikap saya sih kalau hal itu terjadi ya pasti nanya langsung gitu ini kenapa kenapa berkas saya lama apakah ada yang kurang bisa ditanyain lewat WA gitu langsung ke operatornya kadang juga kalau pengen cepet-cepet gitu langsung tanya ke operator langsung ke kelurahannya

- Apakah anda memiliki pemahaman dalam menanggapi informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan?
pemahaman sih ya kadang ya kadang dapat dipahami kadang juga terjadi miskomunikasi yang terjadi kalau miskomunikasinya itu biasanya antara petugas kelurahan terus ke RW ke RT langsung ke masyarakatnya biasanya di situ misalkan kata RW kata RT itu harus membawa surat ini tapi ke kelurahannya ternyata surat ini tuh nggak nggak perlu gitu jadi kadang-kadang ya selalu pasti ada kok apa miskomunikasi di antara koordinasi mereka

3. Dukungan (*supportiveness*)

- Apakah ada bentuk dukungan yang terjadi di antara proses pertukaran informasi dengan pihak petugas pelayanan kelurahan?
pemahaman sih ya kadang ya kadang dapat dipahami kadang juga terjadi miskomunikasi yang terjadi kalau miskomunikasinya itu biasanya antara petugas kelurahan terus ke RW ke RT langsung ke masyarakatnya biasanya di situ misalkan kata RW kata RT itu harus membawa surat ini tapi ke kelurahannya ternyata surat ini tuh nggak nggak perlu gitu jadi kadang-kadang ya selalu pasti ada kok apa miskomunikasi di antara koordinasi mereka
- Sejauh mana ke efektifitasan sebuah dukungan terhadap kesuksesan informasi yang diterima?
kalau dibilang efektif banget sih nggak karena ya tetap aja gitu nggak semua masyarakat bisa mengakses saya pun juga kalau ingin cepat-cepet selesai atau misalkan ada berkas yang ditolak atau bagaimana ya harus datang langsung ke kelurahan buat nanya langsung ini ada syarat tambahan atau bagaimana atau ada yang kurang soalnya misalkan kalau kita lewat WA juga kan nggak bisa langsung di respon langsung sama operator ya pasti mereka sibuk atau bagaimana jadi ya kita juga harus datang langsung ke kelurahan gitu

4. Rasa Positif (*positiveness*)

- Bila terjadi hambatan komunikasi dengan pihak petugas pelayanan di kelurahan sebagai komunikan, apakah anda selalu memiliki rasa positif terhadap komunikan untuk mendorong mereka lebih aktif berpartisipasi demi terlaksananya komunikasi yang baik untuk memberikan kepuasan layanan terhadap masyarakat?
rasa rasa positif sih Ada ya kayak misalkan kalau lama kita pikirnya oh mungkin yang ngajuin itu banyak karena kan yang ngajuin berkas kan bukan hanya saya aja gitu tapi kalau kadang kalau ingin cepat banget gitu ya saya geram juga gitu ini kok bisa lama banget cuman nyetak kakak doang atau bikin surat ini kau bisa lama banget gitu ternyata pas dikasih tahu oh ada misalkan komunikasi yang terjadi misalkan di pamflet disuruhnya ini tapi kata operatornya ada surat tambahan

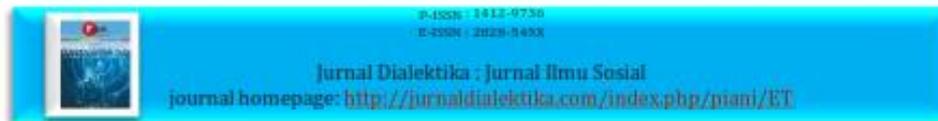
5. Kesetaraan (*equality*)

- Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika suasananya setara, dalam arti pengakuan kedua pihak saling menghargai dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Menurut anda apakah kesetaraan ini telah terbangun dalam proses komunikasi dalam pemberian pelayanan ini? Jika tidak, langkah apa yang sekiranya harus dilakukan demi terciptanya suasana tersebut?
kalau menurut saya sih kesetaraan kayaknya belum maksimal ya, karena yang saya rasain sih ya mereka masih bisa melayani gitu cuman kadang informasi yang diberikan itu selalu berbeda kadang ada yang orang tuh cepet buat prosesnya

kadang ada yang lama gitu apakah itu pelayannya dibeda-bedakan dalam syarat yang dibutuhkan atau kayanya hanya miskomunikasi aja.



LAMPIRAN



Acceptance Letter

Penulis yang terhormat : Bima Adityo, Engkus & Faizal Pikri

ID Manuskrip	P-DIAL-20210
Judul	Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi dan Kependudukan Umum

Ini untuk memberi tahu Bapak/Ibu bahwa manuskrip tersebut **Diterima** berdasarkan hasil review dan akan di terbitkan pada tanggal 9 Agustus 2022 dalam Jurnal Dialektika : Jurnal Ilmu Sosial Vol.20 No.2 2022.

Demikian Informasi ini disampaikan, tim Jurnal Dialektika : Jurnal Ilmu Sosial mengucapkan Selamat Kepada Bapak/Ibu. Terimakasih atas perhatiannya.

Hormat Kami
Editor In Chief



Dr. H. Engkus, S.E., M.Si.



