Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial,
Vol 20 No. 2 2022

ARTIKEL

KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN UMUM

Bima Adityo[1)*], Engkus[1)], Faizal Pikri[1)]

UIN Sunan Gunung Djati Bandung[1)]
bimaadityoo@gmail.com[*]

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 dalam pengumpulan data menggunakan observasi dan juga wawancara kepada narasumber 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 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 Village, 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 Village 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 kepemerintahan maupun terhadap 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)

Dijelaskan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mengenai Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dalam (Maryam, 2016), memaparkan beberapa ciri kepemerintahan yang baik, diantaranya: (a) Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral dari

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

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 terselengaranya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya sebaik mungkin dan bertanggung jawab.

Selain ciri-ciri yang telah dipaparkan di atas, *World bank* mendefinisikan *good governance* sebagai tata Kelola pemerintahan yang baik serta penyelengaraan 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 runtutan dalam penyelengaraan pelayanan publik mesti dapat dikatakan ke dalam komunikasi yang efektif antara sesama organisasi penyelenggara pelayanan publik maupun atara pengguna dari layanan itu sendiri.(Abdal et al., 2020)

B. KAJIAN PUSTAKA

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)

Dari pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, salah satu diantaranya terdapat administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian kegiatan dari penataan juga penertiban dokumen serta

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

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 denga 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.

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)

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 penggunan 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)

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 rencangan 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).

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

Gambar 1. Halaman Utama SIPAKU

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. Data Register Pelayanan Kelurahan Cibaduyut Kidul 2021

NO	NAMA PELAYANAN	Register Pelayanan Januari - September
1	Permohonan Kartu Keluarga	346
2	Permohonan eKTP	159
3	Surat Pengantar Kelahiran	131
4	Surat Pengantar Kematian	66
5	Permohonan Pindah - Datang	26
6	Permohonan Pindah - Keluar	78
7	Permohonan Ahli Waris	4
8	Surat Keterangan Usaha	1072
9	Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu	139
10	Surat Pengantar Nikah	95
11	Surat Keterangan Serbaguna	112
12	SKCK	6
	Jumlah	2234

Sumber: Data Pelayanan Kelurahan CIbaduyut Kidul. 2021

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

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

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 2. Data Error Pelayanan Aplikasi SIPAKU

	Keterangan Eror	Banyak Laporan	Penyelesaian	
			Sudah ditindaklanjuti	Belum ditindaklanjuti
1	Berkas Batal Cetak	87	72	16
2	Berkal 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

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 menunjukan 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 reposisi alam 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 indicator/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 pemgelola 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).

Peneliti menggunakan teori Komunikasi Interpersonal dari Joseph A. Devito, dalam (Abdal et al., 2020) menjelaskan komunikasi interpersonal sebagi interaksi verbal maupun nonverbal yang terjadi terhadap dua orang atau lebih dan memiliki ketergantungan yang sama. 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.

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

Alhasil, proses komunikasi interpersonal akan selalu dianggap penting dalam penyelengaraan pelayanan publik. Penggambaran lebih lanjutnya dikemukakan oleh Alo Liliweri yang mengutip paragraph Joseph A. Devito dalam (Riska et al., 2017), bahwa dalam ciri komunikasi interpersonal yang efektif terdapat beberapa indikator atau dimensi yang mesti dicermati: (a) Keterbukaan (*openness)*, keinginan untuk menanggapi dengan terbuka dari informasi yang didapat dalam menghadapi hubungan interpersonal. Komunikator interpersonal yang efektif di haruskan terbuka terhadap komunikannya, ditambah kesediaan komunikator dalam bereaksi apa adanya terhadap stimulus yang masuk. (b) Empati (*empathy)*, adalah kemampuan suatu individu dalam memahami motivasi dan pengalaman,perasaan, maupun sikap orang lain, sehingga mampu mengkomunikasikan empati sercara verbal ataupun non-verbal. (c) Dukungan *(supportiveness)*, merupakan kondisi yang tepat untuk mendukung komunikasi yang terjalin tersebut terbuka dan berjalan dengan baik, dengan demikian komunikasi interpersonal yang efektif adalah tejadinya hubungan dimana adanya sikap yang mendukung. (d) Rasa Positif (*positiveness)*, individu harus memiliki perasaan yang positif terhadap dirinya dan mendorong serta menciptakan situasi komunikasi yang kondusif hingga efektif. (e) Kesetaraan (*equality)*, suasana yang setara akan menjadikan komunikasi interpersonal menjadi lebih efektif, seperti adanya pengakuan tersirat kedua belah pihak yang saling menghargai, berguna, dan mempunyai suatu hal yang dirasa sangat diperlukan untuk dibagi karena kesetaraan mensyaratkan kita untuk memberikan apresiasi yang positif dan tak bersyarat terhadap orang lain.

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 pengguanaan kartu elektronik yang digunakan sebagai bentuk verifikasi dalam mendapatkan bantuan, dikarenakan proses sosialiasi yang dilakukan satu kali. (b) dimensi komunikasi, yakni proses komunikasi pemerintah pusat dengan kelurahan masih belum lancar , yang mengakibatkan lemahnya peran dan fungsi kelurahan. Perbedaan dalam penelitian ini yakni memfokuskan penelitian terhadap komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas layanan administrasi kelurahan dalam proses pengajuan berkas administrasi masyarakat melalui sistem informasi yang disediakan oleh DISKOMINFO Kota Bandung. Untuk tulisan yang kedua adalah mengenai Komunikasi Pelayanan Publik Perspektif Psikologi Komunikasi karya Cecep Wahyu Hoerudin, Dedeng Yusuf Maolani, Abdal, Muhibudin Wijaya Laksana yang menjelaskan tentang kajian teoritis mengenai perspektif psikologi dalam komunikasi pelayanan publik dengan kajian kepustkaan digunakan sebagai metode peneleitian, sedangkan hasil dari penelitian nya membahas tentang komunikasi interpersonal yang efektif dalam konteks pelayanan public dditentukan oleh persepsi antara petugas pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan , selain itu juga efektifitas petugas layanan dalam memberikan pesan layanan ditentukan oleh kemampuan mengorganisasikan pesan dan imbauan pesan tergantung terhadap konsisi tertentu.

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan mengenai akar masalah komunikasi yang terjalin antara para perangkat kerja Kelurahan Cibaduyut Kidul dan menjadi bahan pertimbangan agar masalah yang serupa dapat selesaikan dengan baik demi terciptanya pelayanan publik yang optimal.

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)

Tabel 3 Data Informan Penelitian

No	Nama Inisial	Jabatan	Jumlah
1.	**ANS**	Sekretaris Kasi Pemerintaham Kelurahan Cibaduyut Kidul	1
2.	**MAY**	Petugas pelayanan Kelurahan Cibaduyut Kidul.	1
3.	**BEN**	Petugas Pelayanan Kelurahan Cibaduyut Kidul	1
4.	**RHM**	Masyarakat Kelurahan Cibaduyut Kidul	1
5.	**ADT**	Masyarakat Kelurahan Cibaduyut Kidul	1
		Jumlah = 5 Informan	

Sumber. Hasil Observasi Awal (Diolah Peneliti), 2021

Berdasarkan tabel di atas, informan berjumlah 4 orang yang menjadi informan dalam membantu dalam penelitian ini. Informan tersebut diantaranya sekretaris Kasi Pmerintahan Kelurahan Cibaduyut Kidul beserta petugas pelaksana pelayanan di Kelurahan Cibaduyut Kidul. Informan dalam objek penelitian ini adalah aparatur petugas pelayanan di Kelurahan Cibaduyut Kidul yang benar-benar memahami permasalahan yang diangkat dengan mereka mengetahui serta mengalami banyak mengenai fenomena yang terjadi dilapangan. 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

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

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 effektif 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 sesame 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"

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 adaa 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 dikomuniasikan 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) .

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

Hal serupa juga diuangkapkan 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 terjaddi 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 melakukan nya 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 kediaman nya 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

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

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 suasan 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 bagusnya ini bagusnya 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 belumdapat 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.

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan temuan lapangan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin diantara sesama petugas dan juga masyarakat dirasa sudah cukup baik namun memang di beberapa kondisi tertentu ada saatnya beberapa indikator tidak dapat diterapkan dengan baik karena memang selalu ada miskomunikasi yang terjadi walaupun sudah ada portal dan juga media informasi yang disediakan. Aspek dimensi keterbukaan 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 adaa yakni media *WhatsApp* dan juga portal SIPAKU. Melihat respon dari kedua petugas peneliti menyimpulkan bahwa, kemampuan mereka dalam memberikan rasa empati terhadap sesama petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat mampu menjalin komunikasi. Indikator dukungan atau *supportiveness* yang terjadi belum efektif terhadap masyarakat karena masih tetap ada miskomunikasi yang terjadi dan mengharuskan masyarakat datang langsung ke kelurahan untuk pengecekan ulang. *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. Kesetaraan atau *Equality* tidak 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.

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

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.

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 (Bpptpm) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat Service Quality On Building Permit At One Stop Permit Service And Investment Board (Bpptpm) 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

Publisher: Perkumpulan Ilmuwan Administrasi Negara Indonesia
P-ISSN: 1412 –9736
E-ISSN: 2828-545X