

PERAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI PEMERINTAHAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Oleh

Eka Putri Paramita

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

ABSTRACT: Implementation of the public service is an attempt to meet the basic needs of the country and civil rights every citizen over goods, services, and administrative services provided by the institution of the public service. Communication within the Organization holds an important role as convener of the organizational communication where the purpose of the organization is impossible or difficult to achieve in the absence of communication. Bappeda Office is the was given the task to manage the planning Program of the municipal government. Thus the institution has a very important task in the service of the stakeholders Office. Objective conditions showed that the existing service Bappeda Kota Mataram Office not yet effective and efficient it is seen through the provision of the services given by officers of the service. The study using a Human Relations Organization Theory and the theory of public services and Descriptive Methods. The role of organizational communication menungjung activity of public service but the service provided is still not effectively and efficiently. To maintain the institution's image should Bappeda Kota Mataram Office can provide a better service to the stakeholders.

Keywords: Organizational Communication, Public Service, Human Relations

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejateraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan/organisasi perusahaan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam organisasi komunikasi memegang peranan yang penting karena komunikasi merupakan penggerak organisasi dimana tujuan organisasi mustahil atau sulit dicapai tanpa adanya komunikasi.

Organisasi terbentuk karena adanya kesamaan tujuan yang dimiliki tiap anggota. Orang yang tertarik untuk bergabung dalam suatu organisasi memiliki alasan yang beragam. Ada yang karena alasan profit, tuntutan profesi, penyebaran ideologi maupun pemenuhan kebutuhan sosial, dan penyelenggaraan pemerintahan. Organisasi juga dapat dikatakan

sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang. Budaya organisasi terbentuk melalui interaksi antaranggota. Bahkan bisa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh makhluk hidup maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi tersebut. Bappeda merupakan instansi pemerintah yang diberi tugas untuk mengelola program perencanaan dan pelayanan publik serta koordinasi antar dinas. Dengan demikian Bappeda mempunyai tugas yang sangat penting dalam melayani para stakeholder. Kondisi obyektif menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik di Bappeda masih belum dikatakan efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia petugas (karyawan) yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari stakeholder baik secara langsung seperti : Prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan kurangnya informasi sehingga menyebabkan mis communication.

Lewat permasalahan tersebut membuat citra yang kurang baik terhadap citra institusi. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu diadakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yaitu pentingnya komunikasi dalam organisasi. Karena komunikasi dalam organisasi sangat menunjang aktivitas kerja karyawan lewat interaksi antara satu dengan yang lainnya, memberikan motivasi kepada karyawan pada saat bekerja serta melalui komunikasi dalam organisasi dapat membina hubungan baik antara pimpinan dan karyawan. Lewat peran komunikasi organisasi dalam suatu institusi pemerintah maka akan memberikan kinerja yang baik dalam institusi ataupun dimata masyarakat yaitu pemberian layanan kepada stakeholder. Jika hal tersebut telah dijalankan oleh Bappeda maka akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik sesuai dengan tujuan pemerintah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk di ambil kesimpulan. Penelitian ini dilakukan kepada instansi Bappeda. Penelitian ini hanya menggunakan satu Variabel (variabel tunggal) dimana variabel yang menjadi objek penelitian ini adalah peran komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Bappeda Kota Mataram khususnya pemberian layanan kepada stakeholder. Variabel ini dapat di ukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kemampuan atau kehandalan karyawan dalam pemberian layanan kepada stakeholder.
2. Daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.

3. Jaminan yang diberikan oleh karyawan dalam meyakini para stakeholder.
4. Perhatian yang meliputi sikap karyawan dalam melayani para stakeholder.
5. Kenyataan dalam kualitas pelayanan lewat sarana fisik yang bisa dilihat secara kasat mata seperti: Fasilitas atau sarana prasarana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi organisasi pada instansi Bappeda Kota Mataram sangat dinamis yaitu terstruktur mengikuti pola struktur organisasi. Bagan pada struktur organisasi membuat pola aliran komunikasi, komunikasi organisasi dilakukan pada setiap bagian dari sub bidang. Dapat dikatakan bahwa semua orang dalam Bappeda melakukan komunikasi. Sedangkan komunikasi yang berlangsung adalah komunikasi formal maupun informal. Sifat komunikasi yang terjalin adalah komunikasi jenis vertical dan komunikasi horizontal.

Hasil dan pembahasan penelitian yang penulis peroleh di lapangan tentang Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di Bappeda Kota Mataram di lihat dari Tabel frekuensi responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Pelayanan Publik Zeithaml sebagai indikator dalam menjawab permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kepada stakeholder.

1. Kehandalan

Zeithaml (1997) mengemukakan Kehandalan *Realiabiliti* adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan dan kehandalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (stakeholder) yang membutuhkan pelayanan, baik pelayanan dalam bentuk lisan, bentuk tulisan dan dalam bentuk perbuatan.

Tabel 1. Kehandalan Pegawai Dalam Pelayanan Organisasi

No	Kehandalan	Responden	Presentase (%)
1	Handal	11	73.33
2	Kadang – kadang	4	26.67
3	Tidak handal	0	0
	Jumlah	15	100

Sumber: Data Primer Diolah 2016

Dilihat dari gambaran tabel 1 mendeskripsikan tentang kehandalan atau kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder dengan 11 (73,33%) responden, menyatakan kadang-kadang 4 (26,67%) responden dan 0% responden menyatakan tidak handal. Hal ini didukung dengan jawaban tabel 4 dan tabel 11 yang berhubungan dengan kehandalan atau kemampuan petugas layanan/karyawan dalam memberikan pelayanan seperti memahami kepentingan stakeholder dalam proses pengurusan berkas stakeholder. Dimana sebagian besar responden mengatakan bahwa perlu adanya kehandalan atau kemampuan, karena jika petugas memiliki kehandalan dalam menangani kepentingan stakeholder maka akan menghasilkan pelayanan publik yang baik.

2. Daya tanggap

Zeithaml (1997) mengemukakan daya tanggap *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Tabel 2. Daya Tanggap Pegawai Dalam Pelayanan Organisasi

no	Daya Tanggap	Responden	Presentase (%)
1	Pelayanan Cepat dan tepat (daya tanggap cepat)	9	60
2	Kadang – kadang	5	33.33
3	Tidak tanggap	1	6.67
	Jumlah	15	100

Sumber: Data Primer Diolah 2016

Seperti yang digambarkan pada table 2 diatas, mengenai daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat bahwa 9 (60%) Responden menyatakan adanya daya tanggap oleh petugas layanan dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan keperluan stakeholder, kemudian 5 (33,33%) responden menyatakan kadang-kadang karena sebagian

dari petugas layanan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, dan 1 (6,67%) responden menyatakan tidak memiliki daya tanggap. Dengan demikian seorang petugas layanan harus memiliki daya tanggap dalam melayani stakeholder agar mengetahui maksud dan tujuan serta keinginan stakeholder.

3. Jaminan

Zeithaml (1997) mengemukakan pelayanan merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakini kepercayaan konsumen (stakeholder). Di dalam pemberian layanan kepada stakeholder, karyawan harus memberikan jaminan melalui sikap yang ramah dan cara mereka yang sopan sehingga stakeholder mendapat perhatian serta kepuasan dalam kebutuhan pelayanan seperti yang digambarkan pada table berikut:

Tabel 3. Jaminan Pegawai Dalam Pelayanan Organisasi

No	Jaminan	Responden	Presentase
1	Terdapatnya jaminan	8	53.33
2	Kadang - kadang	4	26.67
3	Tidak adanya jaminan	2	13.33
	jumlah	15	100

Sumber: Data Primer Diolah 2016.

Berdasarkan pada table 3 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 8 (53,33%) responden yang menyatakan adanya jaminan yang diberikan oleh petugas layanan lewat kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan atau petugas layanan dalam meyakini kepercayaan stakeholder, sedangkan 4 (26,67) responden menyatakan kadang-kadang, kemudian 2 (13,33%) responden menyatakan tidak adanya jaminan. Berdasarkan pernyataan dari responden bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh Bappeda Kota Mataram di anggap baik, hal itu dilihat dari bahwa setiap karyawan memiliki kemampuan menarik perhatian kepada stakeholder melalui sikap mereka yang ramah dan sopan dalam melayani

para stakeholder yang membutuhkan pelayanan.

4. Perhatian

Menurut Zeithaml (1997) perhatian *emphaty* adalah sikap tegas dan penuh perhatian terhadap konsumen. Sedangkan pendapat dari Brata (2004:230), perhatian atau atensi adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian adalah kepedulian penuh terhadap stakeholder, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan stakeholder maupun pemahaman atas saran atau kritiknya (Barata, 2004:32).

Sehingga dapat dilihat pada tabel 4 bahwa 7 (46,67) responden menyatakan sering mendapat perhatian oleh petugas layanan yang meliputi sikap tegas tetapi penuh perhatian kepada stakeholder, sedangkan yang menyatakan kadang-kadang 5 (33,33%) responden dengan jarang adanya perhatian yang diberikan oleh petugas layanan, dan 3 (20%) menyatakan tidak adanya perhatian, seperti digambarkan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Perhatian Pegawai Dalam Pelayanan Organisasi

No	Perhatian	Responden	Presentase (%)
1	Sering mendapatkan perhatian	7	46.67
2	Kadang - kadang	5	33.33
3	Tidak adanya perhatian	3	20
	jumlah	15	100

Sumber: Data Primer Diolah 2016.

Pentingnya petugas layanan memberikan perhatian karena dengan adanya perhatian maka akan menjalin hubungan yang baik antara sesama karyawan dan juga kepada stakeholder sehingga organisasi dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. Kenyataan

Pemberian pelayanan dari karyawan dilihat juga dari kenyataan yang di alami oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik secara kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, informasi dsb, secara lebih lengkap dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Kenyataan Dalam Pelayanan Pada Organisasi

No	Kenyataan	Responden	Presentase
1	Memuaskan	12	80
2	Kurang Memuaskan	3	20
3	Tidak Memuaskan	0	0
	Jumlah	15	100

Sumber: Data Primer Diolah 2016.

Pada tabel 5 diatas menunjukkan bahwa 12 (80%) responden menyatakan memuaskan mengenai kenyataan di dalam kualitas pelayanan lewat sarana dan fasilitas yang disediakan oleh Bappeda Kota Mataram dalam menunjang kegiatan pelayanan yang di sediakan kepada stakeholder, selanjutnya 3 (20%) responden menyatakan kurang memuaskan lewat kenyataan di dalam kualitas pelayanan, dan 0 (0%) menyatakan tidak memuaskan dengan kenyataan yang meliputi sarana dan fasilitas di Bappeda Kota Mataram. Karena fasilitas dan sarana sangat mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan petugas layanan dalam memenuhi setiap kebutuhan pelayananan pensiunan. Namun kebanyakan dari responden menyatakan memuaskan dengan kenyataan yang ada di Bappeda Kota Mataram lewat sarana dan pra sarana hal ini juga di dukung dengan ketersediaan dan pemberian Informasi kepada stakeholder.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di Bappeda

Kota Mataram, maka kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut: a. Dari hasil penelitian, pelayanan yang ada di Bappeda sudah berjalan cukup baik dilihat dari kemampuan dan kehadalan serta daya tanggap para petugas layanan dalam menyediakan pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan jumlah presentase responden yang menyatakan adanya kemampuan dan kehadalan para petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder. Namun di dalam proses pelayanan yang menjadi kesulitan dalam pengurusan berkas stakeholder yaitu ketidak kelengkapan berkas stakeholder sehingga memperlambat proses pencairan dana stakeholder. b. Dari hasil penelitian, kenyataan yang ada di Bappeda Kota Mataram dilihat dari sarana dan pra sarana cukup baik. Hal ini terbukti dengan presentase responden yang mendukung dengan ketersediaan sarana dan fasilitas yang ada di kantor Bappeda. Karena sarana merupakan salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan publik yang memberikan kenyamanan bagi konsumen atau stakeholder. Mengingat stakeholder instansi yang membutuhkan informasi perencanaan maka sarana juga sangat di perlukan bagi mereka dalam mengurus berkas stakeholder, dan lain sebagainya. c. Dari hasil penelitian, komunikasi dalam organisasi sangat berperan dalam menunjang aktifitas organisasi. Karena jika hubungan dalam organisasi membaik maka akan menghasilkan kinerja yang baik bagi institusi yaitu dalam menunjang kegiatan pelayanan publik di Bappeda Kota Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zeithaml. A., V. Parasuraman, A. And L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal Of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- [2] Arni Muhamad., 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [3] Amin Ibrahim., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- [4] Cangara, Hafied H., 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press, 1998.
- [5] Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008, Jakarta.
- [6] Moenir, H. A. S., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] Rakhmat, Jalaluddin., 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remadja Rosdyakarya.
- [8] Sendjaja, S. Djuarsa, dkk. (2002). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- [9] Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. ALVABETA, 1997.