

**PENGARUH KOMUNIKASI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN  
SEGERI KABUPATEN PANGKEP**

**Asba Hamid**

**Abstrak**

*Komunikasi birokrasi dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai pola hubungan pengaruh yang bersifat positif dan erat. Pola ini mengindikasikan bahwa semakin intens, transparan dan terkondisikan dengan baik komunikasi birokrasi, maka akan semakin diterima dan berkualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep .*

*Antara komunikasi birokrasi dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat korelasi yang erat, hal ini mengindikasikan elemen-elemen dalam komunikasi birokrasi berpengaruh besar terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep .Kurang intensnya dan transparannya komunikasi birokrasi telah secara signifikan berpengaruh terhadap kenyataan masih rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep .Terkonstruknya konsep komunikasi birokrasi, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pengaruh konsep komunikasi birokrasi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yang aplikasinya pada tataran empirik teruji di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik atau sering disebut pelayanan masyarakat, pelayanan umum atau juga *public service* adalah merupakan salah satu kegiatan dari pemerintah yang selalu menjadi perhatian publik. Opini publik terhadap aktivitas pemerintahan dalam bidang pelayanan masyarakat yang beredar dan berkembang masih memiliki kecenderungan yang lemah ketimbang keunggulan yang dapat diwujudkan secara konkrit. Kelemahan

ini tercermin dari banyaknya keluhan terhadap terjadinya penyimpangan baik biaya, prosedur, atau ketidakpastian waktu untuk suatu jasa yang diinginkan. Banyaknya keluhan yang disampaikan melalui berbagai media massa, baik cetak maupun elektronik adalah bukti tidak efektifnya pelayanan publik yang diberikan oleh para aparatur pemerintah, yang sesungguhnya dapat diakomodir menjadi nilai plus.

Disadari tentang pentingnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan realitas semakin meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih berkualitas, namun dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan dewasa ini, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, kualitas pelayanan publik tersebut masih belum optimal. Seperti yang terlihat dari pengamatan awal penulis di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep bahwa terdapat kecenderungan penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan itu dinilai mahal (dari aspek biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkannya), kaku, berbelit-belit dan tindakan petugas pelayanan di kantor yang kadang kala menuntut imbalan, kurang ramah dan arogan, kualitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan secara teknis dan kualitasnya antara lain merupakan fenomena yang kerap kali mewamai proses hubungan pelayanan dan yang dilayani. Demikian pula dengan peristiwa sosial dan kriminal yang sering terjadi di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep seperti perkelahian antar kelompok, kerusuhan dan pembakaran mencerminkan sikap ketidakpuasan masyarakat akibat pelayanan yang tidak memuaskan, sering dijadikan

alasan yang ditimpakan kepada aparat pemerintah. Persoalan itu menggambarkan kurang berjalannya komunikasi dan tanggung jawab pelayanan dalam penyelenggaraan tugas-tugas keamanan.

Sikap dan tindakan birokrat dalam kenyataannya berdampak pada sulitnya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, aspirasi kepentingan dan menjalani kehidupannya, yang pada gilirannya mempengaruhi proses peningkatan pendapatan dan kesejahteraannya. Adanya kecenderungan cepat atau lambatnya suatu urusan bergantung pada belas kasihan birokrasi, hal ini tampak dari adanya pelbagai motif dan keinginan birokrasi yang sebagian besar berkecenderungan menghendaki adanya imbalan demi keuntungan pribadi, selain dengan memanfaatkan kepatuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan birokrasi utamanya pelayanan pengesahan agenda surat legal formal, atau bergantung pada besar kecilnya uang pelicin atau fasilitas yang diberikan oleh masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan sebagaimana juga sering dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di

tingkat pusat maupun di daerah, termasuk pada birokrasi di lingkungan pemerintahan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintahan dengan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyalemen tersebut, memberikan gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan. Hal ini disiratkan pula oleh Thoha (1998 : 119-120) dalam tulisannya menyatakan bahwa : "realitas empirik menunjukkan birokrasi pemerintahan belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tetapi ingin dilayani masyarakat". Akumulasi dari kelemahan-kelemahan itu dapat disoroti dari aspek ketanggapan aparatur, orientasi, sarana kerja, keandalan/ketanggapan dan *feedback* yang dihasilkan dalam pemberian layanan yang berkualitas.

Pada sisi yang lain, kelemahan birokrasi di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep juga terlihat dari sudut komunikasi, ketidakjelasan penyampaian informasi serta ketidaksetaraan antara masyarakat dan birokrasi dalam berkomunikasi. Hal tersebut terlihat dari pengamatan awal penulis di Kecamatan Segeri

Kabupaten Pangkep bahwa sarana dan prasarana komunikasi ataupun kualitas aparat masih menjadi faktor penghambat sinkronnya penyampaian informasi serta kesetaraan antara masyarakat dan aparat birokrasi.

Dari pengamatan tentang pelayanan pengurusan sertifikat tanah dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ditemukan antara lain bahwa pelayanan harus melalui banyak instansi, adanya imbalan agar proses pengurusan berkas dapat berjalan cepat, adanya peraturan yang diartikan begitu luas, untuk kepentingan dan keuntungan petugas, kurangnya petugas ukur dalam jumlah dan mutu terutama dalam penertiban bangunan yang melanggar Rencana Umum Tata Ruang (RUTR) Kabupaten Pangkep. Hal yang sama juga terjadi dalam studi pendahuluan dan wawancara singkat dengan beberapa pemohon Akta Catatan Sipil yang dilakukan pada awal bulan Maret – April 2015, perilaku birokrat dalam pelayanan dan pengurusan akta cenderung kurang ramah, kaku, tidak transparan, minta dilayani dan tidak tepat waktu. Biaya pelayanan yang diberikan masih relatif mahal dan diskriminatif antara WNI dan warga keturunan.

Kelemahan komunikasi juga terlihat dengan tidak adanya pemberitahuan atau penjelasan

secara tertulis dan rinci tentang tahapan proses, perincian biaya, waktu pelayanan pengurusan dan belum adanya ketentuan peraturan yang secara tegas menetapkan biaya pengurusan. Hal ini membuka penafsiran dan penetapan biaya yang sewenang-wenang dari petugas pelayanan. Loker pelayanan di *Front Office* yang cenderung kurang rapi dan kurang didukung oleh fasilitas atau teknologi (komputerisasi) secara utuh dan terpadu yang mendukung proses pelayanan, menyebabkan pemohon atau masyarakat harus menghadapi hambatan dalam pelayanan.

Hal-hal inilah yang menjadi dasar pertimbangan atau yang melatarbelakangi dan mendorong penulis untuk melakukan pengkajian tentang : Pengaruh Komunikasi Birokrasi Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

#### A. PEMBAHASAN

Pelayanan publik atau sering disebut pelayanan masyarakat, pelayanan umum atau juga *public service* adalah merupakan salah satu kegiatan dari pemerintah yang selalu menjadi perhatian publik. Opini publik terhadap aktivitas pemerintahan dalam bidang pelayanan masyarakat

yang beredar dan berkembang masih memiliki kecenderungan yang lemah ketimbang keunggulan yang dapat diwujudkan secara konkrit. Kelemahan ini tercermin dari banyaknya keluhan terhadap terjadinya penyimpangan baik biaya, prosedur, atau ketidakpastian waktu untuk suatu jasa yang diinginkan. Banyaknya keluhan yang disampaikan melalui berbagai media massa, baik cetak maupun elektronik adalah bukti tidak efektifnya pelayanan publik yang diberikan oleh para aparatur pemerintah, yang sesungguhnya dapat diakomodir menjadi nilai plus.

Disadari tentang pentingnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan realitas semakin meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih berkualitas, namun dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan dewasa ini, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, kualitas pelayanan publik tersebut masih belum optimal. Seperti yang terlihat dari pengamatan awal penulis di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep bahwa terdapat kecenderungan penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan itu dinilai mahal (dari aspek biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkannya), kaku, berbelit-belit dan tindakan petugas pelayanan di kantor yang

kadang kala menuntut imbalan, kurang ramah dan arogan, kualitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan secara teknis dan kualitasnya antara lain merupakan fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan pelayanan dan yang dilayani. Demikian pula dengan peristiwa sosial dan kriminal yang sering terjadi di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep seperti perkelahian antar kelompok, kerusuhan dan pembakaran mencerminkan sikap ketidakpuasan masyarakat akibat pelayanan yang tidak memuaskan, sering dijadikan alasan yang ditimpakan kepada aparat pemerintah. Persoalan itu menggambarkan kurang berjalannya komunikasi dan tanggung jawab pelayanan dalam penyelenggaraan tugas-tugas keamanan.

Sikap dan tindakan birokrat dalam kenyataannya berdampak pada sulitnya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, aspirasi kepentingan dan menjalani kehidupannya, yang pada gilirannya mempengaruhi proses peningkatan pendapatan dan kesejahteraannya. Adanya kecenderungan cepat atau lambatnya suatu urusan bergantung pada belas kasihan birokrasi, hal ini tampak dari adanya pelbagai motif dan keinginan birokrasi yang sebagian besar berkecenderungan menghendaki

adanya imbalan demi keuntungan pribadi, selain dengan memanfaatkan kepatuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan birokrasi utamanya pelayanan pengesahan agenda surat legal formal, atau bergantung pada besar kecilnya uang pelicin atau fasilitas yang diberikan oleh masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan sebagaimana juga sering dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pusat maupun di daerah, termasuk pada birokrasi di lingkungan pemerintahan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintahan dengan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyal tersebut, memberikan gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan. Hal ini disiratkan pula oleh Thoha (1996 : 119-120) dalam tulisannya menyatakan bahwa : "realitas empirik menunjukkan birokrasi pemerintahan belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tetapi ingin dilayani

masyarakat". Akumulasi dari kelemahan-kelemahan itu dapat disoroti dari aspek ketanggapan aparatur, orientasi, sarana kerja, keandalan/ketanggapan dan *feedback* yang dihasilkan dalam pemberian layanan yang berkualitas.

Pada sisi yang lain, kelemahan birokrasi di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep juga terlihat dari sudut komunikasi, ketidakjelasan penyampaian informasi serta ketidaksetaraan antara masyarakat dan birokrasi dalam berkomunikasi. Hal tersebut terlihat dari pengamatan awal penulis di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep bahwa sarana dan prasarana komunikasi ataupun kualitas aparat masih menjadi faktor penghambat sinkronnya penyampaian informasi serta kesetaraan antara masyarakat dan aparat birokrasi.

Dari pengamatan tentang pelayanan pengurusan sertifikat tanah dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ditemukan antara lain bahwa pelayanan harus melalui banyak instansi, adanya imbalan agar proses pengurusan berkas dapat berjalan cepat, adanya peraturan yang diartikan begitu luas, untuk kepentingan dan keuntungan petugas, kurangnya petugas ukur dalam jumlah dan mutu terutama dalam penertiban bangunan yang melanggar Rencana Umum Tata Ruang (RUTR)

Kabupaten Pangkep. Hal yang sama juga terjadi dalam studi pendahuluan dan wawancara singkat dengan beberapa pemohon Akta Catatan Sipil yang dilakukan pada awal bulan Maret – April 2015, perilaku birokrat dalam pelayanan dan pengurusan akta cenderung kurang ramah, kaku, tidak transparan, minta dilayani dan tidak tepat waktu. Biaya pelayanan yang diberikan masih relatif mahal dan diskriminatif antara WNI dan warga keturunan.

Kelemahan komunikasi juga terlihat dengan tidak adanya pemberitahuan atau penjelasan secara tertulis dan rinci tentang tahapan proses, perincian biaya, waktu pelayanan pengurusan dan belum adanya ketentuan peraturan yang secara tegas menetapkan biaya pengurusan. Hal ini membuka penafsiran dan penetapan biaya yang sewenang-wenang dari petugas pelayanan. Loker pelayanan di *Front Office* yang cenderung kurang rapi dan kurang didukung oleh fasilitas atau teknologi (komputerisasi) secara utuh dan terpadu yang mendukung proses pelayanan, menyebabkan pemohon atau masyarakat harus menghadapi hambatan dalam pelayanan.

Hal-hal inilah yang menjadi dasar pertimbangan atau yang melatarbelakangi dan mendorong

penulis untuk melakukan pengkajian tentang : Pengaruh Komunikasi Birokrasi Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

## B. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian sebagaimana telah dikemukakan pada bagian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi birokrasi dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai pola hubungan pengaruh yang bersifat positif dan erat. Pola ini mengindikasikan bahwa semakin intens, transparan dan terkondisikan dengan baik komunikasi birokrasi, maka akan semakin diterima dan berkualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.
- 2) Antara komunikasi birokrasi dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat korelasi yang erat, hal ini mengindikasikan elemen-elemen dalam komunikasi birokrasi berpengaruh besar terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep

.Kurang intensnya dan transparannya komunikasi birokrasi telah secara signifikan berpengaruh terhadap kenyataan masih rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep .Terkonstruknya konsep komunikasi birokrasi, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pengaruh konsep komunikasi birokrasi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yang aplikasinya pada tataran empirik teruji di Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

### 2. Saran

- 1) Untuk memelihara intensitas dan kesediaan melakukan komunikasi birokrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan adanya penataan sumberdaya birokrasi dalam pelaksanaan pekerjaan, pengevaluasian pekerjaan yang berkaitan dengan pemberian norma keterbukaan dalam penyampaian informasi yang aktif dan dialogis dalam pemberian pelayanan, dan aplikasi prinsip-prinsip dalam pemberian pelayanan yang adil, jujur, terbuka dan akomodatif yang langsung mengarah kepada berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat secara nyata melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan aparatur yang komunikatif

sesuai dimensi-dimensi komunikasi birokrasi yang tinggi. Untuk mewujudkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari aspek susunan organisasi dan tata kerja, secara periodik pemerintah (aparatus pemerintah Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep di Kabupaten pangkep, hendaknya dapat mengadakan presentasi tugas dan fungsi pada masing-masing *job* terutama pada jajaran *esselonering* yang langsung di *breakdown* secara kongkrit yang menunjukkan adanya mekanisme kegiatan yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu perlu penciptaan model-model pertemuan atau rapat staf yang bersifat *brainstorming*, *sharing* yang secara esensial memberikan keleluasaan untuk menyatakan ide/gagasan, pengalaman langsung aparat pemerintah berhubungan dengan masyarakat. Kesemua ini diharapkan menjadi instrumen bagi aparat pemerintah dalam mengkomunikasikan pemahaman, penghayatannya terhadap hakekat dari tugas-tugas yang diemban utamanya pemahaman yang mendalam tentang perlunya komunikasi aktif dan bersifat dua arah antara aparat (birokrasi) sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan atau penerima

layanan jasa birokrasi, pada posisi seperti ini diharapkan akan terbangun pola hubungan pemerintahan yang melahirkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

- 2) Untuk menciptakan komunikasi birokrasi yang intens bagi penyampaian informasi aktual dan dapat dipercaya dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memuaskan, diperlukan penciptaan suasana kerja yang kondusif dan komunikatif, memupuk moral pengabdian dengan perilaku yang bersahaja, ketersediaan dan kelengkapan penyediaan data termasuk pengkondisian monografi kecamatan yang sesuai perkembangan tuntutan keadaan, pengadaan data dan informasi urusan berbagai jenis pelayanan yang nyata dan mendukung pelaksanaan tugas pelayanan yang berkualitas, transparan, jujur, murah, berkeadilan dan mudah dihubungi atau diperoleh oleh masyarakat. Kondisi ini diharapkan mampu mempengaruhi image, penilaian masyarakat dan kontrol masyarakat yang pada gilirannya dapat meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat dan Suchery. 2014. *Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah dan Pegawai Negeri Kasus Indonesia*, dalam Jurnal Prisma, Nomor 12 LP3ES, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2014. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Salusu, J. 2014. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sedarmayanti. 2014. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja dan Tinjauan dari Aspek Ergonomi atau Kaitan Antara Manusia dengan Lingkungan Kerjanya*. Jakarta : Bandar Maju.
- Warwick, Donald P. 2014. *A Theory of Public Bureaucracy : Politics, Personality and Organization in The State Department*. Cambridge, Mass : Harvard University Press.

