

# STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN KELURAHAN BAGELEN KOTA TEBING TINGGI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

**Hafiz Azizi Lubis**

Email: [hafizazizilubis@uinsu.ac.id](mailto:hafizazizilubis@uinsu.ac.id)

FIS Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Abdul Rasyid**

Email: [abdulrasyid@uinsu.ac.id](mailto:abdulrasyid@uinsu.ac.id)

FIS Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Zuhriah**

Email: [zuriah@uinsu.ac.id](mailto:zuriah@uinsu.ac.id)

FIS Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstrak: Penelitian ini dilakukan di kantor kelurahan Bagelen Kota Tebing Tinggi, Teori yang digunakan adalah *Theory Communication Goal*, pada teori ini Kelurahan Bagelen sebagai peran Kepala Kelurahan yang tujuannya memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (*Goal*), mayoritas komunikasi yang dilakukan mengarah pada tujuannya yang dibawa dan dicapai, yang dimana tujuannya pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sesuai keinginan yang dicapai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi yang diberikan kelurahan bagelen agar masyarakat puas dalam pelayanannya dan Apakah Pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Teori yang digunakan data pada penelitian ini didapat dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi lalu diolah menggunakan metode kualitatif. Dari penelitian ini ditemukan lah hasil dari penelitian ini antara lain : 1) Terjalin komunikasi yang akrab dan adanya saling keterbukaan dalam berkomunikasi antara pihak kelurahan Bagelen dengan Masyarakat sebagai penerima layanan (konsumen). 2)Ada rasa kekeluargaan yang erat antar pihak kelurahan dengan masyarakat. 3)Sikap dan tingkah laku yang sopan santun dan ramah kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan

masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Bagelen. 4)Transparansi yang dilakukan pihak Kelurahan Bagelen untuk mewujudkan pelayanan secara transparansi dalam kepuasan masyarakat. 5)Akuntabilitas di Kantor Kelurahan Bagelen selalu memberikan informasi playanan seperti prosedur pelayanan dan waktu pelayanan untuk memudahkan masyarakat Bagelen dan dapat dipahami dengan mudah, namun dalam waktu proses pengurusan nya terkadang lambat di karenakan adanya beberapa hambatan seperti padamnya listrik atau gangguan tekhnis dari fasilitas kantor Kelurahan Bagelen. 5) Pelayanan Kondisional di Kelurahan Bagelen belum pernah mengalami pelayanan seperti melebihi kapasitas (antre), Dan jika terjadi demikian Kelurahan Bagelen memiliki solusi agar terciptanya pelayanan yang kondisional seperti, pembukaan loket baru dan penambahan pegawai sementara dalam melayani para penerima pelayanan. Kelurahan Bagelen juga lebih mendahulukan kelompok masyarakat rentan dalam pelayanan, tentunya dengan pendampingan orang terdekat yang bersangkutan mampu menciptakan pelayanan yang prima 6) Partisipatif pada Kelurahan Bagelen melalui RT setempat untuk di edarkan kepada warga setempat dalam bentuk permintaan sumbangan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam membangun berbagai Sarana dan Prasarana seperti : Prasarana perhubungan yaitu jalan-jalan, jembatan dan lain-lain, Prasarana sosial yaitu gedung sekolah, balai kampung/desa, rumah ibadah, dan balai kesehatan Prasarana olahraga dan yang lainnya.7)kemudian Kesamaan Hak pada Kelurahan Bagelen tidak membedakan masyarakat dari segi manapun dalam melayani. Kelurahan Bagelen juga berpegang teguh pada UUD 1945 Pasal 2 ayat 1, 2, 3, tentang Kesamaan Hak dalam melayani masyarakatnya dan tidak pernah bersikap diskriminatif, di Kelurahan Bagelen tidak ada yang membedakan dalam pelayanannya. 8) Keseimbangan Hak dan Kewajiban pada Kelurahan Bagelen sudah memenuhi Hak dan Kewajiban dalam proses pelayanan publik dan juga dapat diketahui bahwa dalam prakteknya masyarakat mendapatkan haknya dan Kelurahan Bagelen memenuhi kewajibannya, contoh seperti sabagai bentuk hak masyarakat menanggung biaya administrasi untuk pembuatan Sertifikat Tanah yang telah ditetapkan dalam PP No.13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas PNPB (Pendapatan Negara Bukan Pajak),besarnya biaya yang harus dibayarkan ke Kelurahan Bagelen dan mengikuti prosedur yang ada sebagai kewajiban dalam melayani hak masyarakat dalam pembuatan Sertifikat Tanah hingga tuntas, hal tersebut menuntut adanya keseimbangan antara dua belah pihak.

**Kata Kunci:** *Strategi Komunikasi, Kantor Kelurahan Bagelen. Kota Tebing Tinggi*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. 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 kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan professional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kelurahan bagelen dalam segala aspek pelayanan kebutuhan dasar masyarakat masih

belum diharapkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya aduan dari masyarakat, baik secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun surat dari pembaca berbagai media massa. Masyarakat saat ini masih merasa bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan berbelit-belit, buram, kurang informasi, kurang adaptif, dan tidak konsisten, serta tidak dapat menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya pelayanan. Di sisi lain, elemen pelayanan dengan masyarakat sebagai badan utamanya tidak memberikan kontrol yang efektif dan menjadi elemen pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, mengelola pelayanan publik bukanlah tugas yang mudah tetapi kompleks, dan kompleksitasnya dapat bervariasi dari beberapa faktor salah satunya yaitu lemahnya komunikasi antar lembaga pemerintah. Lemahnya komunikasi menjadi salah satu pemicu banyaknya persoalan yang sulit dan tidak kunjung bisa terpecahkan (Imas Ulin Nikmah, 2019:2).

Kendala lain dalam pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kelurahan Bagelen Tebing Tinggi yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan dan catatan sipil masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurangnya persyaratan tersebut dikarenakan masyarakat kadang lupa untuk membawanya. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun e-KTP. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun e-KTP sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Roni P. Widodo, dkk., 2019:76).

Saat tidak terjalinnya komunikasi yang baik antara masyarakat dengan aparatur pemerintah di Kelurahan Bagelen maka munculah permasalahan yang dihadapi masyarakat saat ini, Kita sering kali berhadapan dengan pelayanan publik dimana kebutuhan kita harusnya dilayani dengan baik, namun kadang kita kecewa dengan hal tersebut. Pelayanan publik sering kali hanya menjadi sebuah rutinitas kerja para pegawai yang seharusnya melayani

dengan baik demi kepentingan semua unsur, golongan maupun komunitas masyarakat. Sebagai contoh terkecil pemerintahan salah satunya layanan publik pihak kelurahan. Di situ kita bisa melihat betapa buruknya sebuah kinerja layanan yang jauh dari harapan. Mereka memandang sebuah jabatan ataupun bagian kerja adalah sebuah rutinitas, melayani kebutuhan masyarakat tanpa adanya profesionalisme ataupun service yang baik, bahkan jauh dari harapan masyarakat sebagai customer mereka.

Kita dapat merasakan mulai dari jam kerja yang molor, bahkan setiap hari pasti ada yang tidak masuk karena alasan yang tidak jelas hingga tata cara kerja yang seolah-olah tidak adanya target dan administrative yang tidak baik menjadikan semua permasalahan harus ditanggung oleh masyarakat yang mau tidak mau harus menyerah kepada mereka. Kita dapat melihat betapa santainya pegawai kelurahan dan buruknya dalam pelayanan, misalnya dalam pembuatan KTP. Betapa kecewanya kita disaat hendak mengurus sebuah KTP harus bersusah payah untuk mendapatkannya. Berbagai alasan terlontar disaat kita akan mendapatkannya, mulai dari antrian, blanko yang kosong, pejabat kelurahan yang belum hadir, dan lain-lain tanpa adanya kejelasan yang pasti. Padahal kita sudah meluangkan waktu dan memenuhi segala persyaratan. Namun yang terjadi adalah kekecewaan yang seolah-olah harus kita tanggung sebagai harga mahal membuat KTP.

Jika masalah tersebut tidak di atas maka terjadi: (1) Rendahnya kepatuhan standar pelayanan terhadap publik mengakibatkan rendahnya mutu kualitas pelayanan. Cepat atau lambat akan mengikis kepercayaan. Masyarakat terhadap aparatur pemerintah. Kepercayaan publik yang menurun berkorelasi lurus terhadap terhambatnya pertumbuhan dalam pelayanan; (2) Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas; (c) Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan

prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan public yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### LANDASAN TEORETIS

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut; strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan taktik operasionalnya. (Effendy, 2003: 301)

Demikianlah pula strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktik harus dilakukan. Dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung situasi dan kondisi seperti halnya dengan kondisi. (Effendy, 2003: 301) Seperti halnya dengan strategi dalam bidang apapun, strategi komunikasi harus didukung oleh teori. Karena teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya. Banyak teori komunikasi yang sudah diketengahkan oleh para ahli, tetapi untuk strategi komunikasi barangkai yang memadai baiknya untuk dijadikan pendukung strategi komunikasi ialah apa yang dikeukakan oleh Harold D. Lasswell, yang terkenal itu. (Effendy, 2003: 301)

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan kita dan sehari-hari, baik dalam membentuk hubungan sosial maupun hubungan interpersonal. Komunikasi terjadi dalam berbagai konteks komunikasi seperti komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, serta komunikasi massa. Komunikasi juga terjadi dalam berbagai bidang komunikasi seperti komunikasi perusahaan, komunikasi tradisional, komunikasi lingkungan, komunikasi politik, komunikasi pendidikan, komunikasi sosial, komunikasi

organisasi, komunikasi bisnis, komunikasi pemasaran, komunikasi pembangunan, komunikasi terapeutik dalam keperawatan, komunikasi antar budaya, komunikasi lintas budaya, komunikasi internasional, komunikasi kesehatan, komunikasi pemerintahan, dan komunikasi pembelajaran. Proses komunikasi yang terjadi dalam berbagai bidang dan konteks komunikasi sebagaimana telah disebutkan di atas tidaklah berjalan dengan sederhana melainkan melalui proses serta tahap-tahap komunikasi yang rumit dan kompleks. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi yang telah dirumuskan oleh para ahli dengan berbagai latar belakang disiplin ilmu. Disebut demikian karena dalam proses komunikasi melibatkan berbagai macam pilihan komponen-komponen komunikasi yang meliputi aspek-aspek pesan dan aspek perilaku, pilihan tentang saluran komunikasi yang akan digunakan, karakteristik komunikator, hubungan antara komunikator dan khalayak, karakteristik khalayak, serta situasi dimana komunikasi terjadi.

Menurut Onong Uchjana Effendy (1984 : 35), intinya strategi adalah perencanaan atau *planning* dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui taktik operasional. Sebuah strategi komunikasi hendaknya mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak sasaran. Strategi komunikasi mendefinisikan khalayak sasaran, berbagai tindakan yang akan dilakukan, mengatakan bagaimana khalayak sasaran akan memperoleh manfaat berdasarkan sudut pandangannya, dan bagaimana khalayak sasaran yang lebih besar dapat dijangkau secara lebih efektif.

Sementara itu, menurut Mohr dan Nevin mendefinisikan sebuah strategi komunikasi sebagai penggunaan kombinasi faset-faset komunikasi dimana termasuk di dalamnya frekuensi komunikasi, formalitas komunikasi, isi komunikasi, saluran komunikasi (Kulvisaechana, 2001 : 17-18). Untuk mengimplementasikan strategi komunikasi dibutuhkan taktik atau metode yang tepat. Taktik dan strategi memiliki keterkaitan yang kuat. Jika sebuah strategi yang telah kita susun dengan hati-hati adalah strategi yang tepat untuk digunakan, maka taktik dapat dirubah sebelum strategi. Namun, jika kita merasa ada hal yang salah pada tataran taktik maka kita harus mengubah strategi.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat demi menunjang kebutuhan masyarakat, sebab pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari Kotler menyatakan pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang artinya berarti umum, masyarakat, negara melalui pengertian pelayanan di atas, pelayanan publik dapat diartikan menjadi kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasil tidak terikat kepada manusia tertentu. Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN N0.23 tahun 2004 mengenai Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik adalah "Segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan". Menurut pasal 5 UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana telah diketahui oleh masyarakat umum bahwa pada hakikatnya pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, Pemerintahan tidak diciptakan untuk melayani dirinya sendiri, namun juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan situasi yang memungkinkan kemampuan dan kreativitas dalam mencapai tujuan bersama

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Menurut Harbani Pasolong (2010 :221-222) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang di berikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust), Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi jika masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan tersebut Dalam KEPMENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik disebutkan



bahwavukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan

Dalam KEPMENPAN No.25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan, Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kuitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, Selain itu sasaran dari indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat pencapaiannya kinerja unit pelayanan instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kerangka Teoritik adalah teori-teori yang terkait yang menjadi bahan dasar berfikir dalam melakukan penelitian. Suatu penelitian pasti memerlukan teori yang mendukungnya, Dalam teori ini Penulis ini menggunakan Teori "*Communication goal theory*". Teori ini menjelaskan bahwa berkomunikasi kita memiliki tujuan masing-masing, Goal adalah tujuan atau keadaan yang diinginkan, dicapai, atau dipertahankan oleh seseorang. Keinginan seseorang menjadi tujuan dari interaksi ketika berkomunikasi dan berkoordinasi,

Dalam penelitian ini Teori Communication Goal digunakan Kelurahan Bagelen sebagai peran Kepala Kelurahan yang tujuannya memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Goal), mayoritas komunikasi yang dilakukan mengarah pada tujuannya yang dibawa dan dicapai, yang dimana tujuannya pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan ini Teori Communication goal dituntut sebagai pelayanan prima yang tercermin dari:

- (1) Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- (2) Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- (3) Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- (4) Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- (5) Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya ras, agama, golongan, status sosial.
- (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu manusia tidak boleh selalu menuntut haknya terus menerus, namun mengabaikan atau tidak menjalankan kewajibannya. Hak dan Kewajiban merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, karena keduanya saling berkesinambungan

Setiap warga Negara mempunyai hal untuk mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peranan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut pendapat Parasuraman (2005:216) kualitas pelayanan dapat dimodifikasikan meliputi:

- (1) Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, penampilan personel dan saranakomunikasi.
- (2) Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat dan memuaskan.
- (3) Daya tanggap yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap
- (4) Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
- (5) Empati meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berbicara mengenai pelayanan yang dilaksanakan kelurahan maka akan terkait dengan pelimpahan sebagian wewenang. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah adalah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 dimana pemerintahan daerah dapat mengatur dan mengurus sendiri

urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Selanjutnya diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan.

Ditinjau karakteristik, maka dapat dimaknakan sebagai salah satu fungsi pelayanan aparatur dalam suatu sistim yang memusatkan perhatian pada kesatuan kerangka acuan utuh. Aparatur adalah suatu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan segala kegiatan administrasi. Seperti yang dikemukakan oleh Handayaniingrat (2002:59) bahwa :

- (1) Aparatur ialah aspek -aspek administrasi diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan /Negara sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan.
- (2) Aparatur adalah orang-orang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan yang meliputi pejabat Negara seperti TNI, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Daerah, Aparatur Perekonomian Negara dan Pegawai Negeri Sipil yang bertugas pada desa/kelurahan.
- (3) Aparatur Negara adalah orang yang menduduki kelembagaan kenegaraan yaitu mereka bertugas dalam kelembagaan pemerintahan (badan eksekuti, Legislatif) dan lembaga tinggi lainnya.

Sebagaimana dimaklumi, bahwa dalam proses komunikasi paling tidak terdapat tiga unsur, yaitu komunikator, media dan komunikan. Para pakar komunikasi juga menjelaskan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif, yakni agar orang lain mengerti dan paham, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain mau menerima ajaran atau informasi yang disampaikan, melakukan kegiatan atau perbuatan, dan lain-lain. berkomunikasi bukan hanya terkait dengan penyampaian informasi, akan tetapi juga bertujuan pembentukan pendapat umum (public opinion) dan sikap publik (*public attitude*) seperti dalam hadis dan ayat berikut ini :

*Bahwasanya Abdullah bin Umar r.a. mengabarkan, bahwa Rasulullah saw. bersabda: " Muslim yang satu adalah saudara muslim yang lain; oleh karena itu ia tidak boleh menganiaya dan mendiamkannya. Barang siapa*

*memperhatikan kepentingan saudaranya, maka Allah akan memperhatikan kepentingannya. Barang siapa membantu kesulitan seorang muslim, maka Allah akan membantu kesulitannya dari beberapa kesulitannya nanti pada hari kiamat. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (aib)nya pada hari kiamat ” . (HR. Bukhari ).*

Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam menganjurkan agar umat Islam saling menolong dalam kebaikan dan membantu saudara-saudaranya yang membutuhkan bantuan. Allâh Subhanahu wa Ta’ala berfirman, yang artinya:

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allâh, sungguh, Allâh sangat berat siksa-Nya.” [al-Mâidah/5:2]*

Tolong menolong telah dilaksanakan dalam kehidupan para salafush shalih. ‘Umar bin al-Khaththab Radhiyallahu anhu sering mendatangi para janda dan mengambilkan air untuk mereka pada malam hari. Pada suatu malam, ‘Umar bin al-Khaththab dilihat oleh Thalhah Radhiyallahu anhu masuk ke rumah seorang wanita kemudian Thalhah Radhiyallahu anhu masuk ke rumah wanita itu pada siang harinya, ternyata wanita itu wanita tua, buta, dan lumpuh. Thalhah Radhiyallahu anhu bertanya, “Apa yang diperbuat laki-laki tadi malam terhadapmu?” Wanita itu menjawab, “Sudah lama orang itu datang kepadaku dengan membawa sesuatu yang bermanfaat bagiku dan mengeluarkanku dari kesulitan.” Thalhah Radhiyallahu anhu berkata, “Semoga ibumu selamat -kalimat nada heran-, hai Thalhah, kenapa engkau menyelidiki aurat-aurat ‘Umar ? Maksudnya, kenapa aku tidak mengikuti jejak Umar Radhiyallahu anhu dalam kebaikan. Wallaahu A’lam.

Makna dari hadis dan ayat ini jika kita memiliki saudara sesama muslim yang kesusahan dari segi ekonomi maupun kehidupan senantiasa kita dapat membantunya dengan ikhlas, maka allah akan memberikanmu keringanan dunia dan akhirat.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan suatu cara penggambaran prosedur dengan melakukan suatu cara mengumpulkan informasi, mengidentifikasi, Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif

adalah penelitian yang berusaha memahami fenomena yang dialami penelitian secara umum dan deskripsi berupa kata-kata dan bahasa, dalam konteks alam tertentu dan menggunakan berbagai metode yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball., teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, karena metode ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang alami oleh subjek penelitian misalnya persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Pendekatan kualitatif berupaya mengungkapkan keunikan individu, kelompok, komunitas, atau kehidupan organisasi sehari-hari secara komprehensif, detail, mendalam, dan berbasis ilmu pengetahuan. Adapun dasar penelitian yang dipakai oleh penulis adalah penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran fakta dan obyek yang diteliti tentang kualitas pelayanan aparatur kelurahan pada kantor Lurah Bagelen Kota Tebing Tinggi. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam data Primer dan data Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung terhadap objek yang diteliti melalui kuisioner. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen kepustakaan yaitu melalui literatur, media elektronik dan data - data lain berupa informasi serta instansi yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini. Adapun teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah Purposive Sampling yaitu mengambil sebagian populasi yang dianggap paham dan mewakili untuk dijadikan sampel dengan rincian sebagai berikut yaitu kepala kelurahan dan 5 masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Transparansi Kelurahan Bagelen**

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses

pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai yang tujuannya memnganu rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik di mana pemerintah harus memberikan informasi akurat bagi pubik yang membutuhkan. Pelayanan yang dilakukan pihak Kelurahan Bagelen untuk mewujudkan pelayanan secara transparansi dalam kepuasan masyarakat, pemerintah dapat mewujudkannya melalui keterbukaan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Kemudian, keterbukaan publik merupakan hak asasi dari setiap warga negara terutama masyarakat Kelurahan Bagelen. Maka dari itu, masyarakat berhak memperoleh informasi, salah satunya mengenai proses kebijakan publik, anggaran, pengawasan dan evaluasinya. Dengan adanya keterbukaan tersebut, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja pihak kelurahan serta menilai kesesuaian harapan dan kepentingan publik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui pula tentang keberpihakan pemerintah terhadap pelayanan publik sehingga dapat memberikan sikap terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Keterbukaan publik sejatinya merupakan bentuk transparansi yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan good governance. Sebagai contoh, pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan main serta rincian bentuk kegiatan pelayanan publik secara jelas sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan kelurahan tersebut secara langsung. Selain itu, dengan adanya keterbukaan publik dan transparansi dapat membentuk suatu check and balance dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakan yang rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada. Implikasi positif terbesar dari transparansi adalah penegakan hukum yang mantap dan pemberantasan seperti praktik KKN. Mengapa? Karena apabila transparansi rendah akan memberikan peluang dan kesempatan aparat publik untuk menyalahgunakan kekuasaan.

Melalui wawancara Kepala Kelurahan Bagelen “Apakah pelayanan yang bapak berikan kepada masyarakat Transparansi dalam melayani

administrasi seperti biaya, waktu, dalam mengurus kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran maupun akta kematian”?

*“Melayani masyarakat sudah menjadi pekerjaan kami setiap waktunya seperti dilihat dari sisi transparansi atau terbuka, kami sangat transparansi yang dimana kami tidak meminta uang biaya atau bisa disebut dengan pungli untuk pengurusan tersebut kami mengikuti prosedur dari pemerintah yaitu Berdasarkan UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. hanya saja saja masyarakatlah yang baik hati terkadang memberikan uang sebagai tanda terimakasih karena pengurusan yang dilakukan dengan cepat, ramah, sehingga masyarakat juga puas dalam pelayanan yang kami berikan. dimana ketika peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat”*

Melalui Wawancara dari informan Masyarakat inisial mn. “Apakah pelayanan Kelurahan Bagelen Transparansi dalam melayani yang diberikan kepada Masyarakat”?

*“Dilihat dari Transparansi pihak kelurahan sangat transparan dalam melayani karena masyarakat juga berperan aktif yaitu dalam upaya pencegahan yang tidak di inginkan dan merugikan kedua bela pihak seperti pungli ataupun bantuan sosial dari pemerintah ke kelurahan untuk masyarakat sehingga tanpa adanya pihak yang dirugikan ”*

### **Pelayanan Akuntabilitas Kelurahan Bagelen**

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang suatu ukuran yang menunjukkan transparan apakah aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan sudah sesuai dengan norma dan nilai yang ada di masyarakat dan apakah aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. (Kumorotomo, 2005:3). Sehingga dengan adanya akuntabilitas dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat atau public, Kajian akuntabilitas pelayanan dikelurahan bagelen ada tiga aspek (Mario D. Yango dalam LAN dan BPKP (2000). Yang penjabarannya sebagai berikut:

Melalui wawancara Kepala Kelurahan Bagelen “Apakah pelayanan dikelurahan bagelen memenuhi Akuntabilitas keuangan, akuntabilitas manfaat atau efektifitas dan akuntabilitas prosedural”?

*“Melayani masyarakat sudah menjadi pekerjaan kami setiap waktunya seperti dilihat dari sisi transparansi atau terbuka, kami sangat transparansi yang dimana kami tidak meminta uang biaya atau bisa disebut dengan pungli untuk pengurusan tersebut kami mengikuti prosedur dari pemerintah yaitu Berdasarkan UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. hanya saja saja masyarakatlah yang baik hati terkadang memberikan uang sebagai tanda terimakasih karena pengurusan yang dilakukan dengan cepat, ramah, sehingga masyarakat juga puas dalam pelayanan yang kami berikan. dimana ketika peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat”*

*“Akuntabilitas Manfaat atau Efektifitas dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan adalah pelayanan publik yang menjadi lingkup kewenangan pemerintah kelurahan. Kebijakan yang Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan diambil atau dilaksanakan oleh pemerintah Kelurahan Bagelen untuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kewenangan tersebut juga selalu mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hasil yang dicapai umumnya maksimal sesuai apa yang sudah direncanakan”*

*“Akuntabilitas Prosedural. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Bagelen sudah ada prosedurnya yaitu Standard Operating Procedur atau SOP sesuai dengan jenis layanannya. SOP pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan tidak rumit, tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan oleh petugas atau aparat kelurahan, dan diikuti ataupun dipenuhi oleh masyarakat yang dilayani. SOP dilaksanakan dengan konsisten oleh aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan namun kalau petugas dan orang yang berwenang tidak berada ditempat, prosedur pelayanan tidak berjalan lancar dan penyelesaian layanan menjadi tertunda dari waktu yang sudah ditentukan”*



Memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pihak Kelurahan Bagelen sebagai abdi masyarakat, karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Kelurahan bagelen harus meningkatkan kinerja mereka dan mempertanggung jawabkannya kepada masyarakat, terutama berkaitan dengan segala sikap, perilaku, tindakan, dan kebijakan yang telah, sedang, dan yang akan mereka lakukan kepada publik. Akuntabilitas mereka harus disampaikan secara terbuka dan publik, yaitu hak untuk tahu, hak untuk diberi informasi dan hak untuk didengar aspirasinya

### **Pelayanan Kondisional Kelurahan Bagelen**

Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparaturnya pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu, kendala - kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melalui wawancara Kepala Kelurahan Bagelen "Apakah pelayanan dikelurahan bagelen dapat mengatasi masalah Kondisional"?

*"Di Kelurahan Bagelen dalam pelayanan kondisional seperti pelayanan yang melebihi kapasitas (antre), terjadinya kesalah pahaman jika terjadi demikian Kelurahan Bagelen memiliki solusi agar terciptanya pelayanan yang kondisional seperti, pembukaan loket baru, menenangkan suasana, pengarahan yang positif dan penambahan pegawai sementara dalam melayani para penerima pelayanan. Informasi pelayanan seperti prosedur pelayanan dan waktu pelayanan untuk memudahkan masyarakat Bagelen dan dapat dipahami dengan mudah, namun dalam waktu proses pengurusan nya terkadang lambat dan Kantor Kelurahan Bagelen belum bertanggung jawab di karenakan adanya beberapa hambatan seperti padamnya listrik atau gangguan tekhnis dari fasilitas kantor Kelurahan Bagelen. Sebagai tanggung jawabnya kami dari pihak Kelurahan Bagelen akan menambah beberapa computer baru dan menggunakan generator agar proses pelayanan berjalan tepat waktu. Kelurahan Bagelen juga lebih mendahulukan kelompok masyarakat rentan dalam pelayanan, tentunya dengan pendampingan orang terdekat yang bersangkutan mampu menciptakan pelayanan yang prima dengan baik"*

Melalui wawancara informan dari masyarakat inisial ap, “Apakah pelayanan dikelurahan bagelen dapat mengatasi masalah Kondisional”?

*“Kondisional atau permasalahan yang terjadi pada saat saya lagi mengurus administrasi itu hanya terjadi kendala masalah kelistrikan seperti mati lampu kalau prosedur pelayanan sesuai dengan tanggung jawab mereka dalam melakukan pelayanan”*

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan Hasil Penelitian dapat diambil kesimpulan antara lain: (1) Terjalin komunikasi yang akrab dan adanya saling keterbukaan dalam berkomunikasi antara aparatur sebagai penerima layanan (konsumen). Dengan terjalinnya komunikasi yang baik sehingga keinginan dari masyarakat dapat dipahami dan dimengerti oleh aparatur. (2) Ada rasa kekeluargaan yang erat antar aparatur dengan masyarakat. Menurut pengamatan penulis hal ini dikarenakan penempatan aparatur kelurahan Bagelen. Dengan adanya sikap seperti ini diharapkan apabila terjadi permasalahan-permasalahan dapat diselesaikan secara baik-baik dan kekeluargaan sehingga tidak memperumit permasalahan yang ada; (3) Sikap dan tingkah laku yang sopan santun dan ramah kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Bagelen; (4) Transparansi yang harus dilakukan pihak Kelurahan Bagelen untuk mewujudkan pelayanan secara transparansi dalam kepuasan masyarakat Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel; (5) Akuntabilitas di Kantor Kelurahan Bagelen selalu memberikan informasi pelayanan seperti prosedur pelayanan dan waktu pelayanan untuk memudahkan masyarakat Bagelen dan dapat dipahami dengan mudah, namun dalam waktu proses pengurusan nya terkadang lambat dan Kantor Kelurahan Bagelen belum bertanggung jawab di karenakan adanya beberapa hambatan seperti padamnya listrik atau gangguan teknis dari fasilitas kantor Kelurahan Bagelen. Sebagai tanggung jawabnya pihak Kelurahan Bagelen akan menambah beberapa computer baru dan menggunakan generator agar proses pelayanan berjalan tepat waktu

Kondision; (6) Pelayanan Kondisional di Kelurahan Bagelen belum pernah mengalami pelayanan seperti melebihi kapasitas (antre), Dan jika terjadi demikian Kelurahan Bagelen memiliki solusi agar terciptanya pelayanan yang kondisional seperti, pembukaan loket baru dan penambahan pegawai sementara dalam melayani para penerima pelayanan. Kelurahan Bagelen juga lebih mendahulukan kelompok masyarakat rentan dalam pelayanan, tentunya dengan pendampingan orang terdekat yang bersangkutan mampu menciptakan pelayanan yang prima; (7) Partisipatif adalah keterlibatan seseorang dalam situasi baik secara mental, pikiran atau emosi dan perasaan yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan dalam upaya memberikan sumbangan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan dan ikut bertanggung jawab terhadap kegiatan pencapaian tujuan tersebut.

Kelurahan Bagelen melalui RT setempat untuk di edarkan kepada warga setempat dalam bentuk permintaan sumbangan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam membangun berbagai Sarana dan Prasarana seperti : (1) Prasarana perhubungan yaitu jalan-jalan, jembatan dan lain-lain; (2) Prasarana sosial yaitu gedung sekolah, balai kampung/desa, rumah ibadah, (3) dan balai Kesehatan; (4) Prasarana olahraga dan yang lainnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Arifin. (1984), *Strategi Komunikasi*. Bandung : Armico Bandung
- Arifin, Anwar. (1984). *Strategi Komunikasi Sebuah Kerangka Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga Universitas press
- Brent, Ruben D. & Stewart, Lea.P.(2013). *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana. (1981). *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fathul Bâri (5/97, *Kitâbul Mazhâlim*).
- Djuarsa, S, Sendjaja. 1994. *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka
- Kotler, Philip.(2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kriyantono, Rakhmat. (2016). *Teknis Praktik Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Perdana Media Group
- Liliweri, Alo (2010). *Strategi Komunikasi Masyarakat*, Yogyakarta : LkiS
- Lubis, Suwardi. (1998). *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Medan: USU Press .
- Nawawi, Hadari. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Posolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi*
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Uchjana, Onong. 1992. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Shahih: HR. Bukhâri (no. 2442 dan 6951), Muslim (no. 2580) dan Ahmad (2/91), Abu Dâwud (no. 4893), at-Tirmidzi (no. 1426), dan Ibnu Hibbân (no. 533) dari Shahabat Ibnu 'Umar Radhiyallahu anhuma
- Nikmah Ulin (2019). *Kajian Permasalahan Komunikasi Dan Kerja sama Pemerintah Daerah: Analisis Kerugian Brt Trans Semarang Koridor 2 Setelah Pengoprasian Brt Trans Tjateng Koridor 1, 8(04), 2-3.*
- Roni P. Widodo, dkk. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo kecamatan Lowokwaru Kota Malang), Respon Publik 13 (02):75-82*