

## MODEL KOMUNIKASI DALAM PERSPEKTIF PENYELENGGARAN PELAYANAN AKTE KELAHIRAN DI KABUPATEN BOGOR

Oetje Subagdja<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Magister Administrasi Publik Universitas Djuanda Bogor. E-mail. [Otjesubagja@gmail.com](mailto:Otjesubagja@gmail.com)

(Diterima: 20-12-2020 Ditelaah: 15-3-2021; Disetujui: 28-5-2021)

### ABSTRACT

In the implementation of public service birth certificates by the Department of Population and Civil Registry of Bogor Regency, it was identified that they were not optimal in fulfilling the demands and expectations of the community. Communication variables are exogenous latent variables that affect endogenous latent variables. Communication as a process of delivering and receiving information through certain media between service providers and service providers is correlated with service performance. Therefore, functionally communication affects the quality of birth certificate services. The aim of this study is to analyze the public service communication model in the case of birth certificates. The method used is descriptive analysis. The population of this research is the people who have taken care of birth certificates and those who are processing birth certificates. These communities are located in RW areas in 47 villages / wards in Ciomas District, Ciawi District, Parung District and Citerureup District. The research sample of 386 respondents was taken from a population of 1,115 people using simple random sampling technique. Data analysis using Structural Equation Models Analysis and Frequency Distribution Analysis. The results showed that the magnitude of the influence of communication on the quality of birth certificate services was determined by personal skills and attitudes, interpersonal skills, and oral and written communication reaching 0.430, which is somewhat less strong but significant. The existence of such an influence proves that the quality of birth certificate services has a meaningful causal relationship.

Keywords: communication, service, certificate

### ABSTRAK

Dalam pelaksanaan pelayanan publik akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor teridentifikasi belum optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Variabel komunikasi merupakan variabel laten eksogen yang berpengaruh terhadap variabel laten endogen. Komunikasi sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan informasi melalui media tertentu di antara penyedia layanan dengan peneriman layanan berkorelasi dengan kinerja pelayanan. Karena itu, secara fungsional komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis model komunikasi pelayanan public pada kasus akta kelahiran Metode yang digunakan adalah deskriptif analisis. Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran dan masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran. Masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citerureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan *simple random sampling technique*. Analisis data menggunakan *Structural Equation Models Analysis* dan Analisis Distribusi Frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh *personal skills and attitudes*, *interpersonal skills*, dan *oral and written communication* mencapai 0,430, terbilang kurang kuat namun signifikan. Adanya pengaruh yang demikian itu membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran terjalin suatu hubungan kausalitas yang bermakna.

Kata Kunci: komunikasi, pelayanan, akte

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan salah satu fungsi pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat adalah fungsi pelayanan. Fungsi-fungsi pemerintahan lainnya adalah fungsi perlindungan; fungsi pertahanan; fungsi perwakilan; fungsi pengaturan; fungsi pengawasan; fungsi pembangunan; fungsi pemberdayaan; dan fungsi hubungan antar pemerintahan. Keseimbangan, keselarasan dan keberhasilan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan yang diarahkan dengan kebijakan dan prioritas tertentu dapat dijadikan suatu konsep penilaian terhadap kinerja suatu rezim pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan menjunjung tinggi kedaulatan dan keselamatan rakyat sebagai kepentingan dan hukum tertinggi, pelaksanaan fungsi pelayanan merupakan salah satu *critical factor* yang sangat menentukan nilai-nilai integritas, kapasitas dan sekaligus akuntabilitas publik pemerintahan dihadapan rakyat. Integritas terkait dengan pandangan, sikap dan komitmen pemerintah dalam melaksanakan kepercayaan rakyat. Kapasitas terkait dengan kompetensi dan kinerja pemerintah dalam mengelola berbagai sumber daya pemerintahan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan. Kapasitas yang dimaksud terindikasi dari pelaksanaan berbagai kebijakan, program dan kegiatan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan. Sedangkan akuntabilitas publik terungkap dari pertanggungjawaban pemerintah dalam melaksanakan berbagai kebijakan, program dan kegiatan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan tersebut. Akuntabilitas publik pemerintah mencakup akuntabilitas politik, akuntabilitas administrasi, dan akuntabilitas sosial. Akuntabilitas politik

yang terkait dengan kedaulatan rakyat disampaikan kepada lembaga legislatif yang merepresentasikan amanah rakyat. Akuntabilitas administrasi yang terkait dengan pengelolaan sumber daya negara disampaikan kepada institusi-institusi negara yang berwenang melakukan pemeriksaan keuangan dan kinerja pemerintahan. Sedangkan akuntabilitas sosial yang terkait dengan kepentingan publik disampaikan melalui berbagai institusi dan media sosial.

Dalam konteks pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang demikian itu, penyelenggaraan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor teridentifikasi belum optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Belum optimalnya kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas tersebut merupakan fenomena unit kerja birokrasi pemerintahan daerah yang tidak berdiri sendiri. Artinya, terdapat sejumlah variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Terhadap sejumlah variabel yang dimaksud, diasumsikan bahwa Komunikasi merupakan salah satu variabel laten eksogen (*antecedent variable*) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel laten endogen (*consequence variable*) Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran. Asumsi didasarkan pada *premise major* bahwa komunikasi sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan informasi pelayanan melalui media tertentu di antara penyedia layanan dengan peneriman layanan berkorelasi dengan kinerja pelayanan. Karena itu, secara fungsional dan kondisional komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran.

## METODE PENELITIAN

Guna mendasari penyusunan konsep penelitian tersebut dilakukan eksplorasi teori komunikasi untuk mendapat *driven theory* yang menjadi dasar penyusunan

konstruk variabel penelitian. Konstruk variabel disusun berdasarkan teori komunikasi dari Ruben and Steward (1998:3) yang mengatakan :

*Careers in business, government, or education call on our abilities to analyze communicationsituations, develop effectively communication strategies, collaborate effectivelywith others, and receive and present ideas effectively through various communication channels. Studies of various occupations consistently identify the following communication competencies as among the most critical to success : Personal Skills and attitudes, Interpersonal skills, Oral and Written*

Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan informasi dari pihak penyelenggara pelayanan akta kelahiran kepada pihak penerima layanan dan sebaliknya yang terungkap dari *personal skills and attitudes, interpersonal skills, dan oral and written communication*. Dari definisi konseptual ini diperoleh 3 dimensi : Dimensi *personal skills and attitudes*, Dimensi *interpersonal skills*, dan Dimensi *oral and written communication*. Ketiga dimensi dijabarkan menjadi 15 indikator. Dimensi *personal skills and attitudes* dikembangkan menjadi indikator-indikator : (1) keahlian berkomunikasi petugas dalam menyiapkan informasi pelayanan; (2) kemampuan berkomunikasi petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan; (3) ketrampilan berkomunikasi petugas dalam memproses informasi yang disampaikan oleh penerima layanan; (4) sikap petugas dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan, dan (5) sikap petugas dalam menerima informasi dari penerima layanan. Dimensi *interpersonal skills* dikembangkan menjadi indikator-indikator : (6) Hubungan antar pimpinan unit kegiatan pelayanan, (7) Hubungan pimpinan unit dengan staf pelayanan, (8) Hubungan antar staf pelayanan, (9)

Hubungan staf pelayanan dengan warga penerima layanan, dan (10) Hubungan antar sesama penerima layanan. Dimensi *oral and written communication* dikembangkan menjadi indikator-indikator (11) Ucapan petugas pelayanan, (12) Penjelasan lisan dari petugas pelayanan, (13) Penjelasan tertulis dari petugas pelayanan, (14) Pengumuman di ruang pelayanan, dan (15) Penyediaan sarana informasi pelayanan. Berdasarkan *driven theory* Komunikasi dari Ruben and Steward diajukan Hipotesis Teoritik berikut :Besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh *personal skills and attitudes, interpersonal skills, dan oral and written communication*.

Metode Penelitian : Penelitian dilaksanakan menurut *positivist paradigm (study quantitative)*. Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran serta warga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Warga masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citerureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan *simple random sampling technique*. Analisis data menggunakan Analisis SEM (*Structural Equation Models Analysis*) dan Analisis Distribusi Frekuensi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian kebaikan model pengukuran, untuk model pengukuran dilihat dari nilai *composite reliability, AVE, dan Cronbach Alpha*. Hasil semua model pengukuran menunjukkan nilai di atas 0,5. Hasil *composite reliability, AVE dan Alpha Cronbach* tersebut dapat dinyatakan signifikan, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1.960). Dengan hasil yang demikian itu maka uji kebaikan model termasuk dalam katagori memadai, atau model pengukuran dapat dinyatakan baik

atau cocok untuk menggali dan membahas komunikasi dalam perspektif kualitas pelayanan akta kelahiran.

Uji Kebaikan Model Struktural : Kebaikan model struktural dapat dilihat dari nilai  $Q^2$  berikut ini :  $Q^2 = 1 - (1 - R^2) = 1 - (1 - 0.859) = 0.859$ . Karena nilai  $Q^2$  mendekati nilai 1 maka dapat dinyatakan bahwa model struktural terbilang fit dengan data yang diolah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model secara keseluruhan fit dengan data atau mampu mencerminkan realitas dan fenomena yang dijadikan obyek penelitian. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dinyatakan valid dan reliabel. **Valid** dalam pengertian bahwa seluruh item kuesioner yang disampaikan kepada para responden yang menjadi sample penelitian berlaku secara efektif untuk mengungkap setiap masalah yang dijadikan obyek penelitian. **Reliabel** dalam pengertian bahwa kuesioner yang digunakan juga dapat diandalkan (*reliable*) karena walaupun diberikan kepada para responden yang menunjukkan adanya perbedaan karakteristik namun penafsiran atas indikator-indikator yang dijadikan pernyataan-pernyataan tidak menimbulkan tafsiran yang jauh berbeda.

Nilai *loading* dinyatakan valid dan memenuhi *convergent validity* karena

semua nilai *loading* lebih besar dari 0.50. Artinya, seluruh indikator yang dijadikan kuesioner penelitian dapat dinyatakan valid, dan dapat memenuhi salah satu persyaratan pengujian analisis. Valid dalam pengertian bahwa setiap indikator yang dijadikan item kuesioner muah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian. Hasil pengujian ini juga menunjukkan bahwa setiap indikator yang dipilih menjadi kongkrit dan dapat diukur. Dengan demikian data yang diperoleh dari para responden yang menjadi sampel penelitian juga dapat dinyatakan valid untuk melakukan pengukuran dan pengujian hipotesis.

Dari hasil pengukuran koefisien jalur diketahui bahwa besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran mencapai 0,430. Besarnya pengaruh ini terbilang kurang kuat. Namun demikian, dapat dinyatakan bahwa besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh keeratan hubungan *Personal skills and attitudes*, *Interpersonal skills* dan *Oral and written communication* pada pada variable laten eksogen Komunikasi. Hasil penelitian ini membenarkan Hipotesis Teoritik yang diajukan. Hal ini merujuk pada nilai *loading* variabel Komunikasi berikut :

Tabel 4.1  
Nilai *Loading* untuk variabel Komunikasi

<b>Variable</b>	<b>Dimension</b>	<b>Entire Sampel Estimate</b>	<b>Standar Error</b>	<b>T-Statistic</b>	<b>Criteria</b>
<b>Komunikasi</b>	<i>Personal skills and attitudes</i>	<b>0.923</b>	0.016	58.536	Baik
	<i>Interpersonal skills</i>	<b>0.588</b>	0.075	7.760	Baik
	<i>Oral and written communication</i>	<b>0.911</b>	0.016	56.846	Baik

Sumber : Hasil Analisis SEM

Dari hasil penghitungan nilai *loading* pada variabel laten eksogen Komunikasi diketahui bahwa ketiga

dimensi yang tercakup dalam konstruk operasional variabel Komunikasi yaitu *personal skills and attitudes*, *interpersonal skills*, dan *oral and written communication*

termasuk dalam kriteria baik. Artinya, teori yang dijadikan landasan teoritis penyusunan konsep operasional variabel komunikasi memenuhi kriteria cocok untuk mengungkap masalah-masalah komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran. Tidak hanya itu, hasil penghitungan nilai loading setiap dimensi pada variabel laten eksogen komunikasi juga menjadi pembener bahwa besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh *personal skills and attitudes, interpersonal skills, dan oral and written communication*.

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel laten eksogen Komunikasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran, dilakukan pengujian hipotesis dengan statistik uji  $t_{student}$ . Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terbukti bahwa secara populasi variabel laten eksogen Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap variabel laten endogen Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran. Ringkasan hasil komputasi statistik SEM PLS model struktural "nilai  $t_{student}$ " untuk pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2  
Ringkasan Hasil Komputasi Statistik SEM PLS  
Model Struktural "Nilai t student"

Persamaan Struktural		t- hitung	t- tabel	Kriteria
Variabel Laten Endogen	Variabel Laten Eksogen			
Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran	Komunikasi	3.641	1.960	Signifikan

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Hasil pengujian  $t_{student}$  menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel eksogen lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Kriteria hasil pengujian  $t_{student}$  adalah bahwa Komunikasi berpengaruh **signifikan** terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran. Besarnya pengaruh tersebut hanya mencapai 0,430.

## Pembahasan

Komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran dipandang sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan informasi dari pihak penyelenggara pelayanan akta kelahiran kepada pihak penerima layanan dan sebaliknya yang terungkap dari *personal skills and attitudes, interpersonal skills, dan oral and written communication*.

Dalam dimensi *personal skills and attitudes*, indikator-indikator komunikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan

akta kelahiran adalah (1) indikator ketrampilan berkomunikasi petugas dalam mengatur informasi pelayanan; (2) indikator ketrampilan berkomunikasi petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan; (3) indikator ketrampilan berkomunikasi petugas dalam memproses informasi pelayanan; (4) indikator sikap petugas dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan, dan (5) indikator sikap petugas dalam menerima informasi dari penerima layanan. Bagaimana respon para responden penelitian dapat diketahui dari analisis distribusi frekuensi berikut :

Untuk pertanyaan "Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana ketrampilan teknis petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan?", sebanyak 280 responden orang atau 72,54 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban "Cukup trampil". Distribusi

jawaban responden ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan dianggap cukup trampil. Ketrampilan dalam menyampaikan informasi pelayanan pembuatan akta kelahiran tidak hanya harus dimiliki oleh setiap petugas pelayanan namun perlu juga dijadikan persyaratan untuk menetapkan petugas-petugas yang berperan sebagai ujung tombak pelayanan. Persyaratan tersebut harus diterapkan secara selektif agar penyampaian berbagai informasi yang terkait dengan pelaksanaan prosedur dan teknis pelayanan tidak hanya menjadi transparan namun juga efektif untuk mengarahkan persiapan dan kesiapan warga masyarakat dalam mengurus keperluan akta kelahiran. Transparansi pelayanan publik ini penting sekali agar para penerima layanan tidak dihadapkan pada masalah-masalah ketidakjelasan prosedur dan teknis pelayanan yang sering dikeluhkan oleh warga masyarakat. Bukan hal yang mustahil bila ada upaya untuk membuat prosedur dan tata cara pelayanan menjadi kurang jelas, dan akibatnya para penerima layanan menemui kesulitan dan harus banyak bertanya kepada petugas pelayanan. Sementara itu, tidak semua petugas pelayanan dapat memberikan informasi atau penjelasan yang memuaskan pihak penerima layanan. Kesulitan inilah yang sering dijadikan peluang oleh oknum petugas pelayanan untuk memperoleh suatu imbalan dari penerima layanan atas jasanya memberikan informasi atau membantu kesulitan penerima layanan. Adalah kenyataan bahwa kecenderungan membuat sulit prosedur dan teknis pelayanan sudah menjadi budaya kerja di lingkungan birokrasi. Kesulitan tersebut antara lain direayasa dengan pemberian informasi yang kurang jelas. Oleh sebab itu, kinerja pelayanan yang transparan tidak hanya memerlukan informasi pelayanan yang jelas dan cermat namun memerlukan juga ketrampilan untuk menyampaikan informasi tersebut secara

jelas dan cermat. Dalam perkara inilah maka sistem komunikasi yang didukung dengan ketrampilan menyampaikan informasi secara efektif menjadi prasyarat yang diperlukan untuk mengembangkan kinerja pelayanan yang berkualitas. Ketrampilan menyampaikan informasi pelayanan secara efektif tentu tidak dimiliki oleh semua staf. Karena itu, penugasan staf sebagai ujung tombak komunikasi pelayanan perlu didasarkan pada pembekalan ketrampilan berkomunikasi. Artinya, ketrampilan berkomunikasi para petugas pelayanan perlu dijadikan salah satu *entry point* untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang transparan dan kemudian berkembang menjadi pelayanan yang prima. Dengan pelayanan yang prima, maka dapat diharapkan penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan akan menjadi optimal dalam mendukung proses perumusan dan pelaksanaan berbagai kebijakan, program dan kegiatan pembangunan di daerah.

Untuk pertanyaan "Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana ketrampilan teknis petugas pelayanan dalam memproses informasi dari penerima layanan?", sebanyak 261 responden atau 67,62 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban "Cukup trampil". Distribusi jawaban responden ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dalam memproses informasi dari para penerima layanan dianggap cukup trampil. Ketrampilan teknis dalam memproses informasi dari para pemohon akta kelahiran penting sekali. Mengapa dikatakan penting, karena tanpa dukungan ketrampilan teknis memproses informasi dari para pemohon akta kelahiran, petugas pelayanan tentu cenderung bekerja lambat dan kurang tanggap terhadap keluhan para penerima layanan. Ketrampilan teknis memproses informasi yang dimaksud tentu terkait dengan pengolahan data yang dijadikan persyaratan untuk memperoleh akta kelahiran. Bila data yang dimaksud

lengkap tentu tidak menjadi persoalan. Namun bila data tersebut kurang lengkap, maka dengan sendirinya ketrampilan memproses informasi dari penerima layanan menjadi solusi yang bisa langsung dilakukan oleh petugas pelayanan, dengan cara memberi penjelasan yang dapat membantu pihak penerima layanan. Akan lebih efektif hasilnya bila solusi ini disampaikan oleh petugas pelayanan kepada penerima layanan dengan ketrampilan berkomunikasi. Oleh karena itu ketrampilan berkomunikasi juga mencakup ketrampilan mengolah informasi secara cermat. Ketrampilan memproses informasi dari penerima layanan hendaknya dijadikan salah satu persyaratan untuk menempatkan para petugas yang memproses permohonan akta kelahiran, agar dengan ketrampilan tersebut terwujud kinerja pengelolaan data yang efektif dan efisien. Efektif dalam pengertian bahwa pelaksanaan prosedur dan teknis pemrosesan data berlangsung lancar. Efisien dalam pengertian bahwa pelaksanaan prosedur dan teknis pemrosesan data tidak menimbulkan biaya di luar ketentuan dan sesuai alokasi waktu pelayanan yang ditetapkan. Dalam konteks ini, masalah yang teridentifikasi adalah bahwa proses pengolahan data yang disampaikan para pemohon akta kelahiran sering dianggap lamban, dan sering dikeluhkan oleh pihak penerima layanan. Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran perlu didukung dengan ketrampilan mengolah informasi dari pihak penerima layanan, yaitu warga masyarakat yang membutuhkan kepemilikan akta kelahiran bagi keluarganya. Tidak hanya itu, ketrampilan memproses informasi dari pihak penerima layanan secara cermat juga menjadi *input* penting bagi terwujudnya kinerja pengolahan data kependudukan yang cermat dan akurat. Dengan dukungan teknologi informasi berbasis komputerisasi, *input* informasi dari para pemohon akta kelahiran merupakan

masukan dinamis yang bernilai penting untuk mengembangkan suatu sistem data kependudukan yang akurat dan komprehensif. Dengan demikian, secara periodik, pertumbuhan penduduk dalam suatu wilayah dapat diidentifikasi dan direkam secara cermat.

Untuk pertanyaan “Menurut penilaian Bapak./Ibu, bagaimana *ketrampilan social petugas pelayanan dalam berkomunikasi?*”, sebanyak 236 responden atau 61,14 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Cukup trampil*”. Dengan demikian ketrampilan social petugas pelayanan dalam berkomunikasi cenderung dianggap cukup trampil. Artinya, ketrampilan social petugas pelayanan dalam berkomunikasi dengan warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran pada tempat-tempat pelayanan dapat mengaktualisasikan perannya secara komunikatif dalam melaksanakan tugasnya. Ketrampilan sosial atau ketrampilan menjalin kontak sosial dengan para penerima layanan ini sering dikeluhkan oleh warga masyarakat. Mengapa begitu, karena tidak sedikit petugas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi menunjukkan sikapnya yang kurang kooperatif, kurang tanggap dan cenderung menjadi pihak “yang minta dilayani”. Dengan sikap seperti itu maka dengan sendirinya kegiatan komunikasi sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tidak efektif untuk membangun simpati dan penghargaan warga masyarakat terhadap sosok petugas pelayanan. Dalam konteks ini, kelemahan yang teridentifikasi dari lemahnya ketrampilan komunikasi sosial di kalangan petugas pelayanan publik lebih banyak bersumber dari budaya kerja birokrasi yang sering merasa sebagai “pihak yang diperlukan”, karena jenis pelayanan yang dilakukannya bersifat monopoli. Artinya, mau tak mau; puas tidak puas, para penerima layanan harus menerima konsekuensi sosial psikologis dari sikap petugas pelayanan yang

merasa sebagai pihak yang diperlukan. Karena itu, ketrampilan sosial yang diperlukan untuk membangun *image* pelayanan yang prima perlu dijadikan disadari oleh setiap petugas pelayanan publik. Terlebih lagi bila pelayanan publik yang dimaksud berdampak ganda, yaitu tidak hanya untuk memenuhi keperluan warga masyarakat; tetapi mencakup juga kepentingan pemerintah dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan dan memperoleh retribusi, maka kesadaran dan ketrampilan sosial yang diperlukan untuk membangun kinerja pelayanan yang prima harus dijadikan salah satu tolok ukur keberhasilan membina sumber daya aparatur di bidang pelayanan publik. Dalam konteks ini, tidak salah kalau aparatur birokrasi pelayanan mau belajar dari ketrampilan sosial dan kinerja para karyawan hotel dalam melayani para tamu yang datang dari berbagai kalangan. Yang perlu dijadikan contoh adalah bahwa para petugas hotel tidak membedakan pengunjung hotel. Semua tamu hotel dilayani dengan sikap yang profesional, sopan dan ramah oleh setiap karyawan hotel dimanapun karyawan hotel itu ditempatkan sehingga setiap tamu merasa dihormati. Ketrampilan sosial yang ditunjukkan oleh karyawan hotel antara lain dengan diaktualisasikan dengan pandangan bahwa "pembeli itu raja"; dan dengan pandangan yang demikian itu maka dengan sendirinya kepuasan tamu hotel atau katakanlah kepuasan pihak penerima layanan dijadikan ukuran kinerja setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Memang agak sulit mengubah budaya kerja aparatur yang terlanjur atau terbiasa menempatkan dirinya sebagai pihak yang diperlukan. Tapi tidak salah kalau paradigma pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi juga disesuaikan dengan harapan masyarakat, agar dengan demikian persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi

semakin baik. Persepsi itu hanya bisa dibangun dengan ketrampilan sosial yang memperlakukan setiap warga, sekalipun itu warga dari kampung, tetap sebagai pihak yang dilayani dengan sikap yang kooperatif, sopan dan ramah. Sikap inilah yang diperlukan untuk meningkatkan ketrampilan sosial aparatur birokrasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Untuk pertanyaan "Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana *sikap petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi?*", sebanyak 270 responden atau 69,95 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban "*Cukup sopan*". Dengan demikian sikap petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan cenderung dianggap cukup sopan. Artinya, sikap petugas pelayanan kepada warga masyarakat yang mengurus keperluan akta kelahiran dianggap cukup sopan. Anggapan yang dimaksud tentu terkait dengan perilaku petugas pelayanan dalam menyikapi para pemohon akta kelahiran yang datang dari berbagai kalangan. Sikap yang sopan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik hanya bisa ditumbuhkan kalau setiap petugas pelayanan benar-benar tulus dalam melayani para pemohon akta kelahiran. Ketulusan itulah yang menimbulkan keramahan dalam berkomunikasi dengan para pemohon akta kelahiran yang datang dari berbagai kalangan. Sikap yang sopan dalam berkomunikasi tentu tidak hanya menunjukkan pandangan kerja yang menghargai para pihak yang membutuhkan pelayanan; namun sekaligus juga menunjukkan perilaku kerja yang menyadari bahwa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap warga masyarakat merupakan kewajiban bagi setiap aparatur birokrasi. Tidak semua aparatur pelayanan publik dapat bersikap sopan terhadap pihak penerima layanan. Terlebih lagi bila aparatur pelayanan tersebut merasa berada pada posisi sebagai pihak yang diperlukan atau



memiliki kewenangan yang tak tergantikan oleh pihak lain seperti kewenangan yang dimiliki oleh penegak hukum, maka kecenderungan bersikap arogan tentu lebih menonjol ketimbang bersikap sopan. Sikap yang sopan adalah sikap yang didasarkan pada sifat rendah hati. Tidak semua orang memiliki sifat rendah hati. Karena itu, tantangan psikologis yang cukup berat yang dihadapi oleh setiap petugas pelayanan publik adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran untuk bersikap rendah hati terhadap setiap pihak yang dilayaninya. Mengapa demikian, karena para penerima layanan itu terdiri atas orang-orang yang datang dari berbagai kalangan dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Jadi tidak semua orang yang dilayani menunjukkan sikap yang menyenangkan. Tentu ada orang-orang yang bersikap ketus atau cerewet terhadap petugas pelayanan. Sikap seperti ini tentu tidak menyenangkan petugas pelayanan. Namun apa boleh buat itulah tantangan tugas bagi setiap petugas pelayanan. Sementara itu sikap rendah hati hendaknya jangan diartikan menjadi orang rendah diri. Rendah hati yang dimaksud adalah sikap yang menghormati orang lain dan berlaku ramah secara profesional. Dengan sikap yang menghormati dan berlaku ramah itulah seorang petugas pelayanan tidak hanya dapat mewujudkan nuansa pelayanan yang akrab namun sekaligus ia berupaya memberikan layanan informasi yang profesional kepada pihak penerima layanan. Jika sikap seperti ini mampu ditunjukkan oleh setiap petugas pelayanan, maka dengan sendirinya akan terbentuk *image* pelayanan yang profesional. Dengan demikian bersikap sopan tidak hanya menjadi problem teknis pelayanan namun sekaligus juga menjadi problem sosial dalam berkomunikasi. Dan oleh sebab itu, bersikap sopan dalam memberikan layanan informasi menjadi salah tantangan sehari-hari bagi setiap petugas

pelayanan, terutama bagi petugas yang menjadi ujung tombak pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana *sikap petugas pelayanan dalam menerima informasi dari penerima layanan?*”, sebanyak 302 responden atau 78,24 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Cukup ramah*”. Dengan demikian sikap petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan cenderung dianggap cukup ramah. Artinya, sikap petugas pelayanan kepada warga masyarakat yang mengurus keperluan akta kelahiran dianggap cukup ramah. Anggapan yang dimaksud tentu terkait dengan sikap kerja petugas pelayanan dalam melayani warga masyarakat yang mengurus keperluan akan akta kelahiran yang datang dari berbagai latar belakang sosial. Sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan yang profesional tentu hanya bisa ditunjukkan jika setiap petugas pelayanan benar-benar tulus melayani. Ketulusan itulah yang menimbulkan keramahan petugas pelayanan dalam berkomunikasi dengan para penerima layanan. Sikap yang ramah dalam berkomunikasi tentu tidak hanya menunjukkan perilaku kerja yang memposisikan para penerima layanan sebagai orang-orang penting; namun sekaligus juga menunjukkan profesionalitas kerja yang menyadari bahwa kinerja pelayanan yang profesional itu mencakup pula pemahaman tentang perlunya bersikap ramah terhadap pihak penerima layanan. Tidak semua aparatur pelayanan publik dapat bersikap ramah terhadap pihak penerima layanan. Terlebih lagi jika aparatur pelayanan tersebut terbiasa dalam nuansa budaya kerja birokrat yang kerap kali menonjolkan dirinya sebagai pejabat yang berkuasa, maka kecenderungan bersikap kurang peduli atau tidak tanggap terhadap keluhan atau kritikan penerima layanan sering ditemukan di kalangan petugas

pelayanan publik. Sikap yang ramah adalah sikap yang juga didasarkan pada sifat rendah hati. Tidak semua orang memiliki sifat rendah hati. Karena itu, senantiasa bersikap ramah terhadap setiap orang yang dilayani kerap kali menjadi tantangan emosional bagi petugas pelayanan. Mengapa demikian, karena para penerima layanan itu terdiri atas orang-orang yang datang dari berbagai latar belakang sosial yang berbeda-beda. Jadi tidak semua orang yang dilayani menunjukkan sikap yang dapat diterima begitu saja oleh petugas pelayanan. Dalam konteks inilah sering timbul suasana pelayanan yang kurang komunikatif di antara petugas pelayanan dengan pihak penerima layanan. Jika suasana ini sering terjadi maka dengan sendirinya proses penyampaian informasi yang diperlukan untuk memperlancar pelaksanaan prosedur dan teknis pelayanan menjadi tidak optimal. Sementara itu sikap yang ramah juga tidak bisa dibuat-buat. Sikap yang ramah dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada pihak penerima layanan adalah salah satu ciri sikap kerja profesional yang diperlukan untuk membangun kinerja pelayanan yang ramah. Dengan sikap yang ramah itulah seorang petugas pelayanan tidak hanya dapat mewujudkan nuansa pelayanan yang akrab namun sekaligus ia berupaya memberikan layanan informasi secara profesional kepada pihak penerima layanan. Jika sikap seperti ini mampu ditunjukkan oleh setiap petugas pelayanan, maka tidak sulit membangun *image* pelayanan yang profesional. Dengan demikian bersikap ramah tidak hanya menjadi kendala emosional namun sekaligus juga menjadi kendala sosial dalam berkomunikasi. Dan oleh sebab itu, bersikap ramah dalam memberikan layanan informasi menjadi salah satu tantangan aktual bagi setiap petugas pelayanan, terutama bagi petugas yang bertugas di loket-loket pelayanan.

Dalam dimensi *interpersonal skills*, indikator-indikator komunikasi yang

mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran adalah indikator hubungan antar pimpinan unit kegiatan pelayanan, indikator hubungan pimpinan unit dengan staf pelayanan, indikator hubungan antar staf pelayanan, indikator hubungan staf pelayanan dengan warga penerima layanan, dan indikator hubungan antar sesama penerima layanan.

Untuk pertanyaan “Menurut pandangan Bapak/Ibu, apakah setiap pimpinan perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk menjalin *hubungan antar pimpinan unit kegiatan pelayanan* agar pelayanan informasi berjalan lancar?” sebanyak 264 responden atau 68,39 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “Perlu”. Dengan demikian setiap seorang pimpinan pada satu unit kerja dipandang perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk menjalin hubungan fungsional jabatan, agar kerjasama atau koordinasi antar unit kerja pelayanan menjadi lancar dalam melaksanakan fungsi komunikasi pelayanan. Dalam konteks ini ketrampilan komunikasi yang dimaksud adalah bagaimana setiap unsur pimpinan pada struktur kepemimpinan birokrasi penyelenggara pelayanan publik mampu menunjukkan suatu gaya kepemimpinan yang komunikatif. Suatu gaya kepemimpinan yang komunikatif di lingkungan birokrasi penyelenggara pelayanan publik tentu tidak terbatas hanya pada ketrampilan teknis mengkomunikasikan pekerjaan, namun secara bersamaan memerlukan juga ketrampilan sosial untuk memperlancar proses penyelesaian pekerjaan. Tidak semua orang pandai mengembangkan gaya kepemimpinan yang komunikatif. Terlebih bila gaya kepemimpinan yang komunikatif itu diterjemahkan sebagai suatu kebutuhan akan arus informasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan, maka ketrampilan berkomunikasi tampak menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang optimal. Dengan ketrampilan berkomunikasi yang optimal maka setiap

pimpinan unit kerja pelayanan dapat mengembangkan pola hubungan fungsional antar jabatan secara lebih jelas dan lancar. Dengan kejelasan dan kelancaran hubungan fungsional antar unit kerja pelayanan itulah maka pelaksanaan fungsi komunikasi dalam penyelenggaraan suatu sistem manajemen pelayanan publik menjadi efektif. Hal ini sepertinya sering diabaikan, karena tidak semua unsur pimpinan pada struktur birokrasi memiliki ketrampilan berkomunikasi, baik secara langsung maupun melalui media-media komunikasi. Kemudian daripada itu, pentingnya ketrampilan berkomunikasi untuk menjalin hubungan kerja yang koordinatif dan harmonis di antara unit-unit kerja pelayanan juga bisa terabaikan karena adanya perasaan ego sektoral yang menyebabkan satu pejabat enggan berkomunikasi dengan pejabat lainnya. Jika suasana ini terus terjadi maka kemungkinan besar yang timbul adalah bahwa hubungan fungsional antar unit kerja pelayanan menjadi kurang koordinatif dalam menangani masalah-masalah yang terkait dengan kepentingan pihak penerima layanan. Lemahnya koordinasi antar unit kerja dalam suatu proses pelayanan publik tampaknya sudah menjadi pemasalahan umum birokrasi penyelenggara pelayanan publik. Kelemahan tersebut jelas berdampak pada kepentingan para penerima layanan. Oleh sebab itu, guna meningkatkan kinerja organisasi yang optimal dalam melaksanakan prosedur dan teknis pelayanan, maka tidak ada salahnya jika setiap unsur pimpinan memiliki ketrampilan berkomunikasi yang dapat diandalkan untuk memperjelas, mempermudah dan memperlancar hubungan fungsional antar unit-unit kerja pelayanan. Sementara itu kendala situasional yang sering timbul dari kurang trampilnya unsur-unsur pimpinan dalam melaksanakan fungsi hubungan antar unit kerja pelayanan adalah faktor karakteristik individu pada masing-masing unsur pimpinan. Faktor karakteristik ini

antara lain tampak dari sikap kerja yang kurang atau tidak transparan. Secara langsung atau tidak langsung faktor tersebut tentu berdampak pada para penerima layanan, seperti misalnya pelaksanaan prosedur dan teknis pelayanan menjadi lamban dan berbelit-belit. Karena itu, sudah sewajarnya jika setiap unsur pimpinan birokrasi penyelenggara pelayanan publik memiliki ketrampilan berkomunikasi yang diperlukan untuk memperlancar pelaksanaan prosedur dan teknis pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut pandangan Bapak/Ibu, apakah setiap pimpinan perlu juga memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk menjalin *hubungan pimpinan unit dengan staf pelayanan* agar pelayanan informasi berjalan lancar?”, sebanyak 265 responden atau 68,65 persen dari sampel penelitian memilih jawaban “*Perlu*”. Dengan demikian setiap pimpinan juga perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk menjalin hubungan yang harmonis di antara pimpinan unit dengan staf pelayanan. Pengembangan pola komunikasi yang efektif di antara unsur pimpinan dengan staf ini penting sekali dalam perspektif manajemen pelayanan publik. Mengapa demikian, karena di antara unsur pimpinan dengan staf pelaksana prosedur dan teknis pelayanan harus terjalin suatu proses komunikasi yang jelas dan lancar. Komunikasi seperti ini sangat diperlukan staf manakala staf dihadapkan pada masalah-masalah prosedur dan teknis pelayanan yang membutuhkan segera keputusan dari pimpinan untuk mengatasi masalah tersebut. Jika keputusan yang dimaksud tidak segera disampaikan kepada staf, maka masalah-masalah yang timbul dari pelaksanaan prosedur dan teknis pelayanan tentu menimbulkan dampak yang mungkin merugikan pihak penerima layanan. Misalnya, pelaksanaan prosedur dan teknis pelayanan menjadi lamban dan berbelit-belit sehingga menimbulkan keluhan di pihak penerima layanan. Karena itu,

upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait juga dengan situasi hubungan kerja di antara pimpinan dengan staf. Semakin kondusif situasi hubungan kerja pimpinan dengan staf, maka dengan sendirinya semakin kondusif juga situasi komunikasi yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Hanya kinerja pelayanan yang optimal saja yang dapat memberikan kepuasan kepada pihak penerima layanan. Dalam konteks ini, pertanyaannya adalah “*Apakah aparatur birokrasi penyelenggara pelayanan publik sudah terbiasa dengan kewajiban memberi kepuasan kepada pihak penerima layanan?*” Tentu tidak semua aparatur birokrasi terbiasa dengan kewajiban memberi kepuasan kepada pihak penerima layanan. Mengapa begitu, karena budaya kerja birokrasi pada umumnya tidak berorientasi pada hasil tetapi berorientasi pada peraturan, maka dengan sendirinya aparatur birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terbiasa dengan kewajiban memberi kepuasan kepada pihak penerima layanan. Untuk jenis-jenis pelayanan yang bersifat monopoli dan tidak bisa dilaksanakan oleh pihak penerima layanan, mungkin, karena pihak penerima layanan tidak melihat alternatif lain, maka kinerja pelayanan yang tidak memuaskan itu diterima begitu saja oleh pihak penerima layanan. Namun bagaimana dengan jenis-jenis pelayanan yang tidak bersifat monopoli dan bisa dilaksanakan oleh pihak lain, seperti misalnya pelayanan kesehatan? Setiap penerima layanan tentu merasa perlu memperoleh kepuasan dari kinerja pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, tidak sedikit warga masyarakat yang lebih suka berobat ke rumah sakit swasta, karena rumah sakit pemerintah dianggap tidak mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pihak penerima layanan. Dalam konteks inilah, komunikasi yang efektif di antara pimpinan dan staf birokrasi penyelenggara pelayanan publik menjadi penting dan turut menentukan kualitas pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut pandangan Bapak/Ibu, apakah setiap staf perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk menjalin *hubungan antar staf pelayanan* agar pelayanan informasi berjalan lancar?” sebanyak 242 responden atau 62,69 persen dari sampel penelitian memilih jawaban “*Perlu*”. Dengan demikian setiap staf dianggap perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk menjalin hubungan antar staf pelayanan agar pelayanan informasi berjalan lancar. Komunikasi yang efektif di antara para staf yang melaksanakan kebijakan dan kegiatan pelayanan jelas sangat diperlukan, karena tanpa dukungan komunikasi yang jelas dan lancar, maka pelaksanaan prosedur dan teknis pelayanan yang melibatkan beberapa unit kerja pelayanan menjadi kurang lancar. Sebagaimana diketahui bahwa penyelesaian suatu konsep pelayanan itu biasanya melalui prosedur dan tahapan-tahapan tertentu, yang masing-masing tahapan ditangani oleh staf yang berbeda. Karena itu, komunikasi antar staf dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan pelayanan publik menjadi faktor yang turut memperlancar proses penyelesaian urusan-urusan yang tercakup dalam pelayanan. Komunikasi antar staf ini bisa juga dikatakan sebagai suatu proses koordinasi dengan tujuan merangkai, menyelaraskan dan atau mengintegrasikan proses penyelesaian urusan-urusan yang tercakup dalam pelayanan. Jika komunikasi antar staf tidak berjalan transparan dan lancar, maka bisa jadi tahapan-tahapan penyelesaian urusan-urusan menjadi terkendala atau lamban. Proses urusan yang lamban dan terkendala ini tentu tidak hanya menimbulkan keluhan di kalangan penerima layanan; namun bisa juga menimbulkan kerugian di pihak negara, karena kinerja pelayanan menjadi kurang produktif dan tidak efisien. Sudah menjadi opini umum bahwa kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi cenderung lamban dan berbelit-belit. Kondisi ini jelas terkait

dengan budaya organisasi yang menjadi ciri khas birokrasi. Ciri khas yang dimaksud antara lain struktur birokrasi yang terlalu hirarkis, prosedur yang berbelit-belit dan rendahnya etos kerja aparatur birokrasi. Jadi, fungsi komunikasi kerja antar staf dalam pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik perlu dioptimalkan dengan cara menerapkan transparansi dan komunikasi antar staf.

Untuk pertanyaan “Menurut pandangan Bapak/Ibu, apakah setiap staf perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk memperlancar *hubungan staf pelayanan dengan warga penerima layanan?*”, sebanyak 285 responden atau 73,83 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Perlu*”. Dengan demikian setiap staf dianggap perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi untuk memperlancar hubungan staf pelayanan dengan warga penerima layanan. Dalam konteks ini, ketrampilan berkomunikasi staf dalam memberikan layanan kepada para penerima layanan agaknya faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan pelayanan. Mengapa dianggap faktor penting, karena pada saat bertemunya pihak penyelenggara pelayanan dengan pihak penerima layanan itulah terjadi suatu proses interaktif yang akan menunjukkan bagaimana konsep pelayanan tersebut dilaksanakan. Jika petugas pelayanan tidak menunjukkan ketrampilan berkomunikasi tatkala ia berhadapan dengan penerima layanan, maka yang mungkin terjadi adalah bahwa pihak penerima layanan cenderung meragukan atau merasa tidak puas atas komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Ketrampilan berkomunikasi petugas pelayanan ini penting sekali bagi jenis-jenis pelayanan publik yang memerlukan penyampaian berbagai informasi yang terkait dengan pelaksanaan prosedur dan ketentuan teknis pelayanan. Apa jadinya jika seorang petugas pelayanan yang bertugas di *front office* tidak pandai

menyampaikan informasi secara efektif kepada pihak penerima layanan, yang mungkin saja mengalami kesulitan tertentu yang membutuhkan bantuan petugas. Karena itu, petugas pelayanan, terutama yang bertugas di *front office*, perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi yang bisa diandalkan.

Untuk pertanyaan “Menurut pandangan Bapak/Ibu, apakah diperlukan *hubungan antar sesama penerima layanan* untuk saling bertukar informasi agar pengurusan akta kelahiran menjadi lebih jelas dan lancar?”, sebanyak 285 responden atau 73,83 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Perlu*”. Dengan demikian hubungan antar sesama penerima layanan untuk saling bertukar informasi agar pengurusan akta kelahiran menjadi lebih jelas dan lancar dianggap perlu. Mengapa diperlukan, karena dengan adanya interaksi di antara para penerima layanan, maka hal-hal yang luput dari perhatian petugas pelayanan dapat diatasi sendiri oleh penerima layanan. Hal-hal yang dimaksud adalah kemungkinan adanya pihak penerima layanan yang kurang memahami bagaimana memenuhi persyaratan untuk memperoleh layanan. Misalnya, ketika seorang warga kurang memahami persyaratan yang dipenuhi untuk memperoleh akta kelahiran, maka warga tersebut dapat menanyakannya dengan warga lain yang juga mengurus hal yang sama. Untuk itu, agar informasi dari satu warga kepada warga lainnya tidak menyimpang dari konsep informasi yang sebenarnya, maka pihak penyelenggara pelayanan wajib menyediakan berbagai bahan informasi seperti antara lain penyediaan brosure, leafplat, papan pengumuman, poster dan atau spanduk. Dengan demikian komunikasi di antara para penerima layanan menjadi faktor pendukung bagi terselenggaranya suatu konsep pelayanan yang meliputi juga partisipasi pihak penerima layanan.

Dalam dimensi *oral and written communication*, indikator-indikator yang

mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran adalah indicator ucapan petugas pelayanan, indicator penjelasan lisan dari petugas pelayanan, indicator penjelasan tertulis dari petugas pelayanan, indicator pengumuman di ruang pelayanan, dan indicator penyediaan sarana informasi pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana *ucapan petugas pelayanan* pada waktu melayani?”, sebanyak 309 responden atau 80,05 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Sopan*”. Dengan demikian ucapan petugas pelayanan pada waktu melayani warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran dianggap sopan. Sopan berarti petugas pelayanan memahami etika hubungan sosial yang terkait dengan fungsi jabatan, dan petugas pelayanan itupun secara individual pandai mengaktualisasikan etika tersebut secara profesional kepada pihak yang dilayaninya. Sopan berarti petugas pelayanan pandai menggunakan rangkaian kata dan aksentuasi yang tepat untuk setiap penerima layanan. Memang tidak semua petugas pelayanan pandai mengucapkan kalimat-kalimat yang sopan dalam mengkomunikasikan konsep pelayanan kepada setiap penerima layanan. Palsunya adalah bahwa tidak setiap petugas pelayanan memiliki tutur sapa dan aksentuasi yang sopan bagi setiap orang; dan begitu pula penilaian terhadap kesopanan itu sendiri berbeda-beda. Misalnya, sopannya orang Batak tentu berbeda dengan sopannya orang Sunda. Namun demikian, dalam berkomunikasi dengan orang lain, bahasa tubuh agaknya bisa juga digunakan untuk memberi aksentuasi pada kesopanan yang dimaksud. Dalam konteks inilah kita menyebutkan bahwa ucapan yang sopan dalam berkomunikasi adalah sikap yang memperhatikan faktor budaya dalam proses komunikasi. Lebih dari itu, agar penampilan individu petugas pelayanan tetap profesional dan optimal dalam melakukan komunikasi sosial dengan

pihak penerima layanan, sebaiknya standar pelayanan informasi yang dilaksanakan oleh petugas-petugas yang memang dilatih untuk itu. Sementara itu, tidak salah kalau ucapan yang sopan dan ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dijadikan salah satu persyaratan untuk menempat staf pada *front office* yang langsung berhadapan dengan para penerima layanan. Akan lebih baik bila penempatan staf pada *front office* tidak hanya didasarkan pada kemampuan berkomunikasi yang sopan dan ramah, namun juga didasarkan pada penampilan sosok petugas yang menarik. Sebutan *sales promotion girl* (SPG) untuk penempatan wanita-wanita yang menarik dalam acara-acara promosi berbagai produk adalah juga hal yang menarik untuk diterapkan pada *front office* pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi. Sebagai misal, reformasi manajemen pelayanan transportasi kereta api menghasilkan performa yang lebih menarik pelanggan bila dibandingkan sebelum reformasi manajemen pelayanan dilakukan. Meski tidak sebaik performa pelayanan yang ditunjukkan oleh pramugari-pramugari Garuda, namun tidak ada salahnya bila setiap unit kerja birokrasi penyelenggara pelayanan publik juga mengaktualisasikan kualitas pelayanan pada penampilan petugas-petugas pelayanan yang bertugas di *front office*. Penampilan seperti ini tentu dapat mengubah image pelayanan birokrasi yang apa adanya dan terkesan “kolot”, kemudian menjadi “performa pelayanan yang modern”. Untuk itu, mengapa tidak segera diterapkan suatu konsep pelayanan yang memadukan tutur sapa yang sopan dan ramah dengan penampilan yang menarik? Dengan fungsi komunikasi akan lebih mendukung terwujudnya kinerja pelayanan yang berkualitas.

Untuk pertanyaan “Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana *penjelasan lisan dari petugas pelayanan* dalam memberikan informasi

pelayanan?”, sebanyak 293 responden atau 75,91 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Cukup jelas*”. Dengan demikian penjelasan lisan dari petugas pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan kepada penerima layanan dianggap cukup jelas. Kejelasan informasi adalah salah satu komponen penting komunikasi yang akan menentukan efektivitas komunikasi. Karena itu, informasi pelayanan yang jelas bagi setiap penerima layanan adalah hal penting terutama untuk jenis-jenis pelayanan publik yang telah menerapkan persyaratan standar pelayanan minimal. Dari jelasnya informasi pelayanan yang disampaikan kepada para penerima layanan inilah kemudian dapat diberlakukan standar pelayanan minimal yang secara teknis memerlukan keterlibatan dan kesiapan dari pihak penerima layanan. Untuk itu, diperlukan perencanaan suatu sistem informasi yang menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan fungsi komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sekurang-kurangnya ada lima hal untuk merancang suatu perencanaan sistem informasi yang jelas dan efektif, yaitu kemasan informasi yang perlu disampaikan, media informasi yang digunakan, tujuan informasi yang disampaikan, sasaran informasi dan cara untuk mencapai sasaran informasi tersebut. Hasil dari perencanaan sistem informasi ini kemudian diaplikasi secara praktis pada tempat dan moment yang tepat, misalnya pada tempat dan saat kehadiran para penerima layanan, yaitu loket pelayanan dan ruang tunggu, dimana para penerima layanan memerlukan layanan informasi. Untuk itu, pihak penyelenggara pelayanan menyediakan media penyajian informasi yang mudah dijangkau dan mudah dimengerti oleh setiap penerima layanan. Dengan demikian, kinerja informasi pelayanan akan lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi pelayanan para penerima layanan.

Untuk pertanyaan “ Menurut

penilaian Bapak/Ibu, bagaimana *penjelasan tertulis dari petugas pelayanan* ketika petugas tersebut diminta untuk memberi keterangan tertulis kepada warga yang mengurus kata kelahiran?”, sebanyak 371 responden atau 96,11 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Cukup jelas*”. Dengan demikian penjelasan tertulis dari petugas pelayanan ketika petugas tersebut diminta untuk memberi keterangan tertulis kepada warga yang mengurus kata kelahiran dianggap cukup jelas. Dalam konteks ini, meski tidak semua orang membutuhkan penjelasan tertulis dari petugas pelayanan, namun kesiapan petugas untuk mampu memberikan penjelasan tertulis yang dibutuhkan oleh pihak penerima layanan agaknya tidak bisa diabaikan. Terlebih bagi bagi jenis-jenis pelayanan yang membutuhkan informasi resmi dari pihak penyelenggara pelayanan. Dengan kemajuan teknologi informasi berbasis komputerisasi, hal ini tentu dapat diatasi dengan cara yang mudah dan cepat. Artinya, ketika informasi tertulis itu diperlukan oleh pihak penerima layanan, maka dengan cara yang praktis petugas pelayanan dapat segera memenuhi keperluan informasi tersebut, karena penjelasan tertulis yang dimaksud memang sudah dipersiapkan dalam komputer. Dalam konteks yang lebih luas lagi, fungsi teknologi informasi berbasis komputerisasi penting sekali untuk mengaplikasikan fungsi komunikasi dalam proses manajemen pelayanan, terutama manajemen pelayanan yang mengutamakan kepuasan para penerima layanan.

Untuk pertanyaan “Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana *pengumuman di ruang pelayanan* yang disampaikan oleh petugas pelayanan dalam memanggil warga yang mengurus akta kelahiran?”, sebanyak 368 responden atau 95,34 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban “*Cukup jelas*”. Dengan demikian pengumuman di ruang pelayanan yang

disampaikan oleh petugas pelayanan dalam memanggil warga yang mengurus akta kelahiran dianggap cukup jelas. Hal ini penting untuk jenis pelayanan yang mengharuskan pihak penerima layanan menunggu panggilan untuk mendapat layanan seperti di rumah sakit; dan atau jenis-jenis pelayanan publik yang memerlukan pengumuman seperti di stasiun-stasiun kereta api atau di terminal-terminal bis kota. Pengumuman ada yang disampaikan secara tertulis pada papan-papan pengumuman yang mudah dibaca oleh publik; dan ada juga yang disampaikan secara langsung dengan bantuan pengeras suara. Untuk pengumuman yang disampaikan secara tertulis sebaiknya ditulis atau dicetak secara jelas, mudah dibaca dan menarik untuk dilihat. Hal ini tercakup dalam kinerja advertising. Sedangkan untuk pengumuman secara lisan yang langsung disampaikan kepada publik, sebaiknya pengumuman tersebut diucapkan dengan kalimat yang jelas dan tidak menggunakan alat pengeras suara yang tidak menimbulkan gangguan suara.

Untuk pertanyaan "Menurut penilaian Bapak/Ibu, bagaimana penyediaan sarana informasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?", sebanyak 320 responden atau 82,9 persen dari jumlah sampel penelitian memilih jawaban "Cukup lengkap". Dengan demikian penyediaan sarana informasi pelayanan dianggap cukup lengkap. Sarana informasi pelayanan yang dimaksud bisa terdiri atas spanduk, poster, brosur, televisi, dan telepon. Semakin lengkap sarana informasi pelayanan yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik maka akan semakin efektif penerapan fungsi komunikasi dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang optimal.

Dari inteprestasi data distribusi skor jawaban para responden penelitian terhadap setiap indikator yang tercakup dalam operasioalisasi variabel

komunikasi teridentifikasi hal-hal sebagai berikut :

*Pertama*, sikap dan ketrampilan individu petugas pelayanan (*Personal skills and attitudes*) yang teraktualisasi ke dalam aktivitas komunikasi pelayanan menjadi salah satu ketrampilan komunikasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Konsep ketrampilan komunikasi ini meliputi keahlian berkomunikasi petugas dalam menyiapkan informasi pelayanan; kepandaian berkomunikasi petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan; ketrampilan berkomunikasi petugas dalam memproses informasi yang disampaikan oleh penerima layanan; sikap petugas dalam menyampaikan informasi kepada penerima layanan; dan sikap petugas dalam menerima informasi dari penerima layanan. Dengan demikian sikap dan ketrampilan individu petugas pelayanan dalam berkomunikasi meningkatkan kualitas pelayanan.

*Kedua*, ketrampilan antar personal (*interpersonal skills*) yang teraktualisasi ke dalam aktivitas komunikasi pelayanan menjadi salah satu ketrampilan komunikasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Konsep ketrampilan komunikasi ini meliputi ketrampilan dalam menjalin hubungan antar pimpinan unit kegiatan pelayanan; hubungan pimpinan unit dengan staf pelayanan; hubungan antar staf pelayanan; hubungan staf pelayanan dengan warga penerima layanan; dan hubungan antar sesama penerima layanan. Dengan demikian ketrampilan antar personal dalam berkomunikasi meningkatkan kualitas pelayanan.

*Ketiga*, komunikasi lisan dan komunikasi tertulis (*oral and written communication*) yang teraktualisasi ke dalam aktivitas komunikasi pelayanan menjadi salah satu ketrampilan komunikasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Konsep ketrampilan komunikasi ini meliputi ucapan petugas pelayanan; penjelasan



lisan dari petugas pelayanan; penjelasan tertulis dari petugas pelayanan; pengumuman di ruang pelayanan; dan penyediaan sarana informasi pelayanan. Dengan demikian komunikasi lisan dan komunikasi tertulis petugas pelayanan dalam berkomunikasi meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam konteks itu, penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran yang mencakup penerapan suatu sistem dan prosedur pelayanan serta berbagai persyaratan administratif dan ketentuan teknis perlu didukung suatu pola sosialisasi kebijakan publik. Sosialisasi kebijakan inilah yang dimaksud sebagai suatu proses komunikasi yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan berbagai informasi yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran. Dalam konteks ini, Wilbur Schram (dalam Sutarto, 1991:9) mengatakan : "*Communication as an act of establishing contact between a sender and receiver, with the help of a message; the sender and receiver some common experience which meaning to the message encode and sent by the sender, and received and decoded by the receiver.*" Pendapat Schram ini menunjukkan bahwa komunikasi dimengerti sebagai tindakan mengadakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan; pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman umum yang memberi arti pada pesan sandi dan dikirim oleh pengirim, dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima. Dengan demikian terjadilah suatu proses komunikasi.

Pace and Faules (2006:26), mengatakan bahwa . bila kita melihat apa yang terjadi ketika seseorang terlibat dalam komunikasi, kita menemukan bahwa terdapat dua bentuk umum tindakan yang terjadi : (1) *penciptaan pesan* atau, lebih tepatnya, penciptaan pertunjukan (*display*); dan (2) *penafsiran pesan* atau penafsiran pertunjukan. Bila penciptaan pesan dan penafsiran pesan yang dimaksud bertujuan untuk

menumbuhkan kesadaran dan kemauan yang kuat di kalangan warga masyarakat untuk mengurus akta kelahiran, maka pesan tersebut harus merupakan suatu kemasan informasi yang lengkap mengenai manfaat akta kelahiran serta prosedur dan tata cara pengurusan akta kelahiran.

Menunjukkan (*to display*) berarti bahwa kita membawa sesuatu untuk diperhatikan atau orang lain. Agar pertunjukan menjadi suatu bentuk perilaku komunikasi, ia harus merepresentasikan atau mewakili atau melambangkan sesuatu lainnya. Ketika anda menciptakan suatu pertunjukan pesan, anda terlibat dalam suatu aspek komunikasi mengundang perhatian atas sesuatu. Bentuk kedua perilaku yang terjadi ketika seseorang terlibat dalam komunikasi adalah menafsirkan pertunjukan-pesan (Redding, 1972, dalam Pace and Faules, 2006:28) Menurut Random House Dictionary, menafsirkan (*to interpret*) berarti menguraikan atau memahami sesuatu dengan suatu cara tertentu. Komunikasi dapat dibedakan dengan semua perilaku manusia dan organisasi lainnya karena ia melibatkan proses mental memahami orang, objek, dan peristiwa, yang kita sebut pertunjukan-pesan. Satu-satunya pesan yang penting dalam berkomunikasi adalah pesan yang berasal dari proses penafsiran (Redding & Sanborn, 1964, dalam Pace and Faules, 2006:28) Kita mungkin secara sadar atau untuk melukiskan suatu makna yang kita miliki, namun satu-satunya makna yang mempunyai pengaruh terhadap orang-orang adalah makna yang diberikan orang-orang itu pada pertunjukan tersebut. Apa yang ada dalam pikiran kita tidaklah menjadi soal; bagaimana orang lain menafsirkan apa yang kita lakukan atau katakan adalah apa yang mempengaruhi perasaan dan tindakannya. Dalam konteks ini, suatu pesan yang disampaikan mungkin akan menimbulkan efek komunikasi yang diharapkan. Namun sebaliknya, suatu

pesan mungkin akan menimbulkan efek komunikasi yang tidak diharapkan. Dalam konteks memperoleh efek komunikasi yang diharapkan maka fungsi komunikasi yang efektif tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran dan pengujian statistik yang menggunakan Analisis SEM dengan Soft Wear SEM PLS dapat dikemukakan kesimpulan berikut :

*Pertama*, Besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran ditentukan oleh oleh *personal skills and attitudes, interpersonal skills*, dan *oral and written communication*. Besarnya pengaruh tersebut hanya mencapai 0,430, terbilang kurang kuat namun positif dan signifikan.

*Kedua*, adanya pengaruh yang demikian itu membuktikan bahwa di antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran terjalin suatu hubungan kausalitas (sebab-akibat) yang bermakna : apabila Komunikasi ditingkatkan atau meningkatkan, maka peningkatan tersebut diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran. Dengan demikian, kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor dapat ditingkatkan dengan meningkatkan, memperbaiki atau mengoptimalkan 15 indikator Komunikasi. Lima belas indikator Komunikasi yang dimaksud adalah berikut : **Dimensi *personal skills and attitudes***, 5 indikator komunikasi pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah (1) ketrampilan berkomunikasi petugas dalam menyiapkan informasi pelayanan; (2) ketrampilan berkomunikasi petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan; (3) ketrampilan berkomunikasi petugas dalam memproses informasi yang disampaikan oleh penerima layanan; (4) sikap petugas dalam menyampaikan informasi kepada

penerima layanan, dan (5) sikap petugas dalam menerima informasi dari penerima layanan. **Dimensi *interpersonal skills*** 5 indikator komunikasi pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah: (6) Hubungan antar pimpinan unit kegiatan pelayanan, (7) Hubungan pimpinan unit dengan staf pelayanan, (8) Hubungan antar staf pelayanan, (9) Hubungan staf pelayanan dengan warga penerima layanan, dan (10) Hubungan antar sesama penerima layanan. **Dimensi *oral and written communication*** 5 indikator komunikasi pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah : (11) Ucapan petugas pelayanan, (12) Penjelasan lisan dari petugas pelayanan, (13) Penjelasan tertulis dari petugas pelayanan, (14) Pengumuman di ruang pelayanan, dan (15) Penyediaan sarana informasi pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Mafri 1999, *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam*, Jakarta : Logos.
- Bollen, K.A. 1989. *Structural Equation With Latent Variabels*. John Wiley and Sons, New York
- Cresswall, J.W., 1994, *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*, London : Sage
- Ghozali Imam, 2004, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Versi 5.0*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ruben, Brent D, and Lea P. Stewart, 2006, *Communication and Human Behavior*, New York : Pearson Education, Inc.
- Zeithaml, Valarie. A Parasuraman, L, Leonard A. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.