

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BINTAUNA

Siti Aminah¹, R Agus Marhendra², Ahiar Biongan³, Novita B. Mukdin⁴,
Sarfandjtabo⁵

^{1,2} Universitas Puangrimaggalatung

⁴ Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo

^{3,5} Universitas Gorontalo

sitiaminah@uniprima.ac.id¹, agusmahendra@uniprima.ac.id², ahiarbionga@gmail.com³,
novymukdin694@gmail.com⁴, sarfandjtabo@gmail.com⁵

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memainkan peran kunci dalam proses pengambilan keputusan. Diskusi terbuka dan konstruktif antara pegawai dapat membantu dalam menyusun kebijakan dan membuat keputusan yang lebih baik untuk kepentingan masyarakat. Simamora, F. N. (2018) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang kuat memungkinkan pegawai untuk saling berbagi informasi, ide, dan pandangan. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang mungkin muncul dalam pelayanan publik atau operasional. Tujuan penelitian ini adalah memberikan sumbangsih yang berharga bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama yang terkait dengan komunikasi antar pribadi dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini diharapkan mampu memperluas dan memperkaya pengetahuan mengenai ilmu komunikasi dan penelitian kualitatif dalam bidang komunikasi khususnya komunikasi interpersonal. R. Wayne Pace (2017) mengemukakan komunikasi interpersonal atau communication interpersonal. Implikasi penelitian ini bahwa kualitas sistem informasi internal belum terlalu intens di tekankan dalam memenuhi tujuan organisasi. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya kolaborasi antara sistem yang berbeda, minimnya pemantauan akurat terhadap data operasional melalui sistem informasi yang disediakan oleh kecamatan, serta kekurangan dalam evaluasi kinerja yang sistematis dan berkelanjutan. Selain itu, penguasaan media komunikasi dan digitalisasi sistem informasi berbasis teknologi yang belum banyak di implementasikan. Pada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan melalui komunikasi interpersonal sudah berjalan maksimal, namun masih pada proses manual. Sehingga dengan adanya percepatan pelayanan yang sifatnya digitalisasi, kantor camat bintauna masih harus menyesuaikan dengan pola yang baru.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Pegawai

ABSTRACT

This research aims to play a key role in the decision-making process. Open and constructive discussions between employees can help in formulating policies and making better decisions in the interests of society. Simamora, F. N. (2018) emphasized that kStrong interpersonal

communication allows employees to share information, ideas and views with each other. This can help in identifying and solving problems that may arise in public services or operations. The aim of this research is to provide a valuable contribution to the development of science, especially those related to interpersonal communication in improving the quality of work of employees in Bintauna District, North Bolaang Mongondow Regency. It is hoped that this research will be able to expand and enrich knowledge regarding communication science and qualitative research in the field of communication, especially interpersonal communication. R. Wayne Pace (2017) stated interpersonal communication or interpersonal communication. The implication of this research is that the quality of internal information systems has not been emphasized too intensely in meeting organizational goals. This can be caused by various factors, including a lack of collaboration between different systems, a lack of accurate monitoring of operational data through the information system provided by the sub-district, as well as a lack of systematic and ongoing performance evaluation. Apart from that, mastery of communication media and digitalization of technology-based information systems have not been widely implemented. In conclusion, the quality of service through interpersonal communication has been running optimally, but it is still a manual process. So with the acceleration of digitalized services, the Bintauna sub-district office still has to adjust to the new pattern.

Keywords: *Service Quality, Interpersonal Communication, Employees*

PENDAHULUAN

Komunikasi yang baik memainkan peran kunci dalam proses pengambilan keputusan. Diskusi terbuka dan konstruktif antarpegawai dapat membantu dalam menyusun kebijakan dan membuat keputusan yang lebih baik untuk kepentingan masyarakat. Simamora, F. N. (2018) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang kuat memungkinkan pegawai untuk saling berbagi informasi, ide, dan pandangan. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang mungkin muncul dalam pelayanan publik atau operasional. (Yusri & Syadaruddin, 2023)

Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik cenderung lebih produktif dan efisien dalam pekerjaan mereka. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat memberikan motivasi dan dukungan, menciptakan lingkungan kerja yang positif. Syah, J. (2020) mengatakan bahwa Konflik tak dapat dihindari dalam lingkungan kerja. Komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan penyelesaian konflik yang lebih baik dan mengurangi potensi ketegangan di antara pegawai. (Zakiah et al., 2020)

Mengingat pentingnya komunikasi interpersonal dalam organisasi birokrasi, peneliti selanjutnya melakukan pengamatan pada aktivitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Bintauna. Penelitian tentang komunikasi interpersonal ini dianggap penting untuk diangkat menjadi topik penelitian sebab komunikasi menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan pelayanan di sebuah organisasi (Herawati et al., 2022). Pada prinsipnya Kantor Kecamatan melibatkan berbagai unit kerja dan tim. Komunikasi interpersonal yang baik memperkuat kerjasama di antara pegawai, membangun kepercayaan, dan meningkatkan efektivitas tim dalam mencapai tujuan bersama. Wijaya, I. S. (2013) menegaskan bahwa manfaat komunikasi interpersonal diantaranya adalah memungkinkan penyelesaian konflik yang lebih baik dan mengurangi potensi ketegangan

di antara pegawai. (Lidya & Butar, 2021) Sementara itu Afrilia, A. M., Arifina, A. S., & Rumah, P. P. (2020) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif membantu dalam menyampaikan informasi dengan lebih jelas, memastikan pemahaman yang tepat, dan memastikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Peneliti melihat bahwa komunikasi yang tidak jelas atau tidak lengkap dapat menyebabkan kebingungan di antara pegawai. (Komunikasi et al., 2023) Jika informasi tidak disampaikan dengan baik, hal ini dapat mempengaruhi pemahaman tugas, tanggung jawab, dan tujuan kerja; 2) ketidaksepakatan dalam pemahaman pegawai. Peneliti melihat bahwa terdapat perbedaan interpretasi terhadap informasi dapat menyebabkan konflik dan kesalahpahaman di antara pegawai (Paputungan et al., 2023). Hal ini sering kali terjadi karena ketidakjelasan pesan atau perbedaan persepsi diantara sesama pegawai Kantor Camat Bintauna; 3) ketidakmampuan menangani konflik. Peneliti melihat hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan dalam menangani konflik dapat merusak hubungan interpersonal. (Khairiyah et al., 2023) Hal ini dapat menghambat kerjasama, meningkatkan tingkat stres, dan merugikan produktivitas kerja; 4) kurangnya keterbukaan dan kepercayaan. Peneliti juga melihat bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung keterbukaan dan kepercayaan dapat menghambat aliran informasi. Pegawai mungkin enggan untuk berbagi ide atau memberikan umpan balik jika tidak merasa aman atau percaya diri.

Berdasarkan fenomena permasalahan diatas, tujuan penelitian ini adalah ingin menilai apakah kantor camat bintauna mengumpulkan dan memanfaatkan umpan balik dari masyarakat. Penerapan umpan balik dapat membantu dalam menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu melalui penelitian ini juga dapat Mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap sistem komunikasi internal. Pegawai yang merasa terlibat dan didukung dalam komunikasi interpersonal cenderung lebih produktif dan berdedikasi. Penelitian ini merujuk pada teori R.Wayne Pace (2017) (Presilawati & Martunisu, 2024) mengemukakan komunikasi interpersonal atau communication interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim pesan dapat menyampaikan pesan kepada penerima pesan secara langsung dan menanggapi dengan langsung. Komunikasi interpersonal bukan hanya sekedar serangkaian rangsangan, tanggapan, stimulus-respon, akan tetapi serangkaian proses saling menerima, dan penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing pihak.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis Penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksud menyangkut dua hal yang pokok sebagai wawasan utamanya, yang pertama memusatkan pada masalah-masalah yang aktual yang bersumber pada masyarakat yang menjadi responden. tujuan ini dan upaya ini adalah menjangkau secara optimal fakta di lapangan sehingga perolehan data dari penelitian ini secara proporsional dan

mengungkapkan berbagai permasalahan yang kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Melalui Komunikasi Interpersonal Pegawai. (Salim & Syahrums, 2012) Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data observasi, wawancara dan dokumen yang berasal dari sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian bentuk analisis menggunakan Teknik reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan pengujian keabsahan data. (Adhi Kusumawati, 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Komunikasi Interpersonal

Rumusan ini akan menyoroiti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bintauna melalui penggunaan komunikasi interpersonal sebagai pendekatan utama. Dalam konteks ini, penelitian akan difokuskan pada evaluasi efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam hal bagaimana komunikasi interpersonal memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna layanan. (M. Harry Mulya Zein & Sisca Septiani, 2020)

Analisis terhadap rumusan masalah ini membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek, termasuk keterampilan komunikasi petugas, proses komunikasi antara petugas dan masyarakat, serta dampaknya terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Abdussamad, 2019). Dengan memperkuat pemahaman tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bintauna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi upaya peningkatan kualitas layanan dan efektivitas pemerintahan daerah secara keseluruhan. Untuk itu melalui rumusan masalah di atas terdapat hasil klasifikasi berdasarkan data lapangan (primer) dan data sekunder yang penulis peroleh dari hasil penelitian, kemudian melahirkan beberapa poin turunan sebagai bagian dari indikator penelitian sebagai berikut :

Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi adalah prinsip yang mendasari transparansi dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Ini mencakup akses terbuka dan mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan, keputusan, dan kebijakan pemerintah. Secara substansial, keterbukaan informasi membantu memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta membangun kepercayaan public (Tasrikhah Tasrikhah, 2020).

Dalam konteks pelayanan publik, keterbukaan informasi memastikan bahwa warga negara memiliki akses yang sama terhadap informasi tentang layanan yang tersedia, prosedur yang terlibat dalam mendapatkan layanan tersebut, dan hak serta kewajiban mereka dalam proses tersebut. Ini mencakup memberikan informasi yang jelas

tentang bagaimana mengajukan permohonan, apa yang diharapkan dari proses tersebut, dan bagaimana mengajukan keluhan jika ada masalah atau ketidakpuasan.(KARTIKA, 2012)

Keterbukaan Informasi Publik

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) merupakan landasan hukum yang penting dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan di Indonesia. Disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) pada 30 April 2008 dan mulai berlaku dua tahun setelah diundangkan, tepatnya pada 30 April 2010, UU KIP memberikan jaminan kepada semua orang untuk memperoleh informasi public(Situmeang et al., 2024). Untuk mendukung hal ini bentuk pelayanan dan keterbukaan informasi yang ada di kantor camat Bintauna turut ditegaskan oleh Sahian Mamonto yakni bahwa:

Keterbukaan informasi harus disampaikan kepada masyarakat agar pelayanan dan informasi dapat dilakukan oleh seluruh kalangan masyarakat di wilayah kerja tanpa terkecuali. Hal ini dilakukan agar supaya Masyarakat bisa mengakses dan mengetahui transparansi juga informasi yang disampaikan dari pihak pemerintah (Sahian Mamonto, wawancara 2024).

Hal yang sama juga turut disampaikan oleh Harman Tamasolang

Keterbukaan informasi ini dapat diakses di media-media yang disediakan oleh pemerintah kecamatan yang dapat diakses menggunakan internet. Ada juga yang disampaikan langsung oleh pegawai kantor kecamatan kepada Masyarakat yang bertanya dan mendatangi secara langsung di kantor kecamatan (Harman Tamasolang, wawancara 2024).

Pernyataan dari Sahian Mamonto dan Harman Tamasolang menyoroti pentingnya keterbukaan informasi dalam pelayanan publik, khususnya di wilayah kerja kantor kecamatan. Keduanya menekankan bahwa keterbukaan informasi harus dijalankan secara menyeluruh dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Menurut mereka, penyampaian informasi yang transparan dari pihak pemerintah kepada masyarakat penting agar setiap individu memiliki akses yang sama terhadap informasi publik. Ini tidak hanya memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses dan mengetahui informasi yang relevan, tetapi juga membangun kepercayaan dan partisipasi dalam proses pemerintahan.(Wijaya et al., 2023)

Salah satu cara utama untuk menyampaikan keterbukaan informasi adalah melalui media-media yang disediakan oleh pemerintah kecamatan, yang dapat diakses melalui internet. Ini mencakup situs web resmi, portal informasi, atau platform media sosial yang dioperasikan oleh kantor kecamatan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, informasi dapat disebarkan dengan cepat dan efisien kepada masyarakat luas. Selain itu, mereka juga menyoroti pentingnya komunikasi langsung antara pegawai kantor kecamatan dan masyarakat. Ketika masyarakat datang langsung ke kantor kecamatan atau bertanya kepada pegawai, mereka harus menerima tanggapan

yang jelas dan informatif. Ini menciptakan kesempatan untuk menjelaskan prosedur, memberikan penjelasan tentang kebijakan, dan merespons pertanyaan atau kekhawatiran masyarakat secara langsung. (Linda et al., 2023)

Dengan demikian, pernyataan dari Sahian Mamonto dan Harman Tamasolang menegaskan bahwa keterbukaan informasi adalah prinsip yang krusial dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui upaya penyampaian informasi yang terbuka dan aksesibel, pemerintah kecamatan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat dan meningkatkan partisipasi dalam proses pemerintahan local.

Dalam penerapannya, masih terdapat tantangan dalam implementasi UU KIP, seperti rendahnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya untuk memperoleh informasi publik, kendala administratif dalam mengakses informasi, dan perluasan ruang lingkup keterbukaan informasi terutama terkait informasi yang dikecualikan. (Yohanas, 2018)

Keterbukaan Informasi Antar Pegawai

Keterbukaan informasi antar pegawai merujuk pada kemampuan pegawai untuk saling berbagi informasi, pengalaman, dan pengetahuan dalam lingkungan kerja. Hal ini menciptakan suatu atmosfer di mana semua anggota tim memiliki akses yang sama terhadap informasi yang relevan, memungkinkan tim untuk bekerja secara lebih efektif, kolaboratif, dan inovatif. Dalam konteks pelayanan publik, keterbukaan informasi antar pegawai memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan berbagi informasi tentang tugas, tanggung jawab, proyek, dan masalah yang sedang dihadapi, pegawai dapat bekerja secara lebih terkoordinasi dan efisien dalam menjalankan tugas mereka. Dalam hal ini Rudy Sanggilang menjelaskan bahwa:

Keterbukaan informasi tidak hanya berlaku pada Masyarakat yang ada diluar sana, namun keterbukaan ini perlu dilakukan pada setiap pegawai dalam melakukan pelayanan publik. Keterbukaan ini akan berdampak positif jika dilakukan antar pegawai karena informasi yang ada di kantor maupun informasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah akan terus terterima secara menyeluruh kepada setiap kariawan. Hal ini akan sangat membantu berjalannya pelayanan di kantor kecamatan dan secara umum di Lembaga-lembaga pemerintah (Rudy Sanggilang, wawancara 2024).

Pernyataan dari Rudy Sanggilang menyoroti pentingnya keterbukaan informasi di dalam pelayanan publik, bukan hanya dalam hubungannya dengan masyarakat luas, tetapi juga di antara pegawai sendiri. Keterbukaan informasi yang dilakukan di antara pegawai memiliki dampak positif yang signifikan, karena memungkinkan informasi yang relevan dan terkini tersebar secara menyeluruh di seluruh organisasi. Dengan adanya keterbukaan informasi di antara pegawai, setiap anggota tim dapat memiliki

akses yang sama terhadap informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka. (Sujarwo, 2021)

Keuntungan utama dari keterbukaan informasi di antara pegawai adalah meningkatkannya efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan pelayanan publik. Dengan memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi, pegawai dapat bekerja secara lebih terkoordinasi dan terintegrasi, menghindari tumpang tindih dalam pekerjaan, serta mengambil keputusan yang lebih baik dan lebih terinformasi. Selain itu, keterbukaan informasi di antara pegawai juga memperkuat budaya organisasi yang terbuka dan transparan. Ini menciptakan rasa saling percaya dan kerjasama di antara anggota tim, serta memungkinkan untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan ide-ide inovatif. (Pesiwarissa & Manafe, 2024)

Dalam konteks pelayanan di kantor kecamatan dan lembaga pemerintah lainnya, keterbukaan informasi antar pegawai dapat memperbaiki komunikasi internal, mempercepat aliran informasi, serta memperkuat koordinasi antar unit kerja. Hal ini pada gilirannya akan membantu meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat, serta memperkuat kinerja dan reputasi lembaga pemerintah secara keseluruhan. Terkait dengan ini Indung Fatma Bata menjeaskan bahwa:

Keterbukaan informasi antar pegawai kantor kecamatan juga sangatlah penting. Dalam lingkungan kerja seperti kantor kecamatan, di mana kita berurusan dengan berbagai masalah dan tugas yang kompleks, keterbukaan informasi antar pegawai dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Dengan adanya keterbukaan informasi, setiap pegawai dapat memiliki akses yang sama terhadap informasi yang relevan untuk menjalankan tugasnya. Hal ini memungkinkan terciptanya kerja sama yang lebih baik antar unit kerja, menghindari tumpang tindih dalam pekerjaan, serta memperkuat koordinasi dan kolaborasi dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas (Indung Fatma Bata, wawancara 2024).

Dengan demikian, keterbukaan informasi di antara pegawai bukan hanya merupakan hal yang diinginkan, tetapi juga merupakan kebutuhan dalam menjalankan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif. Melalui budaya keterbukaan informasi ini, organisasi dapat meningkatkan kinerja dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani. Selain itu, keterbukaan informasi juga memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan memiliki akses yang lebih lengkap terhadap data dan konteks, pegawai dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan berorientasi pada hasil. Ini membantu dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan dan program pelayanan publik. (Cangkal & Kalimantan, 2024)

Secara keseluruhan, keterbukaan informasi antar pegawai bukan hanya memperkuat kualitas layanan publik yang disediakan, tetapi juga memperkuat budaya organisasi yang terbuka, transparan, dan berorientasi pada kolaborasi dan inovasi. Dengan memfasilitasi pertukaran informasi dan pengetahuan yang luas di antara anggota tim,

organisasi dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat(Widyawati, 2023).

Waktu Respon Terhadap Permintaan Masyarakat

Respon positif dan cepat dalam pelayanan publik oleh pegawai pemerintah sangatlah penting untuk memastikan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan respon yang cepat dan positif, pegawai pemerintah dapat meningkatkan citra pemerintah, membangun kepercayaan masyarakat, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyat. Ini juga dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan serta mempercepat penyelesaian berbagai masalah atau permintaan masyarakat. Selain itu, respon positif dan cepat juga menciptakan lingkungan kerja yang positif di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian, penting bagi pegawai pemerintah untuk selalu siap memberikan respon yang positif dan cepat dalam setiap interaksi dengan Masyarakat.(Komara, 2019)

Reformasi dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengembalikan dan menjadikan pusat perhatian pada "pelayan" dan "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan publik yang berkualitas harus menjadi fokus utama, dengan mengedepankan transparansi, responsivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Hanya dengan demikian, harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud. (Yusri & Syadaruddin, 2023)

Menurut Thoha dalam Widodo, secara teoritis, pemerintah memiliki setidaknya tiga fungsi utama yang harus dijalankan tanpa memandang tingkatannya. *Pertama* adalah fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), di mana pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Fungsi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan infrastruktur dasar seperti air bersih dan sanitasi, layanan kesehatan, pendidikan, hingga transportasi. *Kedua* adalah fungsi pembangunan (*development function*), di mana pemerintah bertanggung jawab untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan sosial di dalam negeri. Fungsi ini mencakup berbagai kebijakan dan program untuk melindungi masyarakat dari ancaman dan risiko, seperti kejahatan, bencana alam, penganiayaan, serta penyelenggaraan sistem peradilan yang adil dan berkeadilan. (Zakiyah et al., 2020)

Berkaitan dengan hal itu proses pelayanan publik yang ada di kecamatan Bintauna turut andil dalam memperbaiki dan melakukan upaya yang maksimal dalam rangka pelayanan administrasi atas permintaan Masyarakat. Hal ini turut disampaikan oleh Indung Fatma Bata yaitu.

Dalam pelayanan kepada Masyarakat kami berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan yang terbaik terutama pelayanan administrasi. Karena administrasi sangat penting bagi Masyarakat dan juga masa depan mereka. Jadi pelayanan seperti demikian perlu disegerakan dan jangan ditunda-tunda (Indung Fatma Bata, wawancara 2024).

Pernyataan Bata menyoroiti pentingnya pelayanan administrasi yang cepat dan efisien dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ia menegaskan bahwa administrasi memiliki peran yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena berkaitan langsung dengan hak, kepentingan, dan masa depan mereka.

Pelayanan administrasi yang cepat dan tepat waktu merupakan komitmen bagi pemerintah atau lembaga terkait dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat. Ini merupakan bagian dari upaya untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan administratif dengan mudah, tanpa hambatan yang tidak perlu, sehingga mereka dapat dengan cepat melanjutkan proses atau kegiatan lain yang mereka lakukan. Dalam mendukung argumentasi di atas pernyataan yang sama juga ditegaskan oleh Masria Olambu

Pemerintah akan melakukan respon cepat bagi Masyarakat yang sangat membutuhkan atau bisa dibilang perlu diprioritaskan dengan melakukan pelayanan di luar jam kerja kantor. Hal ini agar supaya apa yang dibutuhkan segera terlaksana sesuai dengan keinginan Masyarakat (Masria Olambu, wawancara 2024).

Lebih lanjut hal yang sama juga ditegaskan oleh Rudy Sanggilang terkait dengan respon cepat bagi pelayanan di kantor kecamatan Bintauna yakni sebagai berikut:

Bahkan jika hal itu urgen dan sangat mendesak maka kami sebagai kaki tangan pemerintah turut serta membantu dengan Tindakan survey dan evaluasi langsung di lapangan. Hal ini diperuntukan agar supaya kondisi Masyarakat bisa langsung kita saksikan dan langsung mendapat penanganan dan pelayanan secara cepat dan tepat (Rudy Sanggilang, wawancara 2024).

Pernyataan dari Masria Olambu dan Rudy Sanggilang memperlihatkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memberikan respon cepat terhadap kebutuhan mendesak dan urgensi yang dihadapi oleh masyarakat. Mereka menegaskan bahwa pemerintah harus selalu siap untuk bertindak di luar jam kerja kantor jika situasi membutuhkan, dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat segera terpenuhi sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. (Lidya & Butar, 2021)

Pentingnya respon cepat ini tercermin dalam penekanan mereka pada kecepatan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan. Mereka menyadari bahwa dalam situasi tertentu, terutama ketika ada keadaan darurat atau kebutuhan yang sangat mendesak, waktu sangatlah berharga dan setiap detik sangatlah berarti. Oleh karena itu, pemerintah harus siap untuk bertindak dengan cepat dan tanpa penundaan yang tidak perlu. (Komunikasi et al., 2023)

Penggunaan Media Komunikasi Yang Efektif

Penggunaan media yang efektif melibatkan strategi yang disesuaikan dengan tujuan komunikasi serta audiens yang dituju. Secara umum, efektivitas media dapat dinilai dari sejauh mana pesan yang disampaikan berhasil mencapai target audiens dengan cara yang tepat dan menghasilkan dampak yang diinginkan. Penggunaan media yang efektif merupakan salah satu komponen penting dalam strategi komunikasi terpadu.

Komunikasi terpadu adalah pendekatan komprehensif dalam mengelola semua bentuk komunikasi organisasi agar saling mendukung dan konsisten dalam menyampaikan pesan kepada audiens target. Dalam konteks ini, penggunaan media yang efektif harus sejalan dengan tujuan dan pesan yang ingin disampaikan dalam komunikasi terpadu. (Khairiyah et al., 2023)

Selain itu, penggunaan media yang efektif juga harus memperhitungkan integrasi antara media yang berbeda. Misalnya, penggunaan media sosial dapat dikombinasikan dengan iklan televisi atau kampanye cetak untuk menciptakan pengalaman komunikasi yang holistik bagi audiens. Dengan demikian, penggunaan media yang efektif dalam konteks komunikasi terpadu tidak hanya mempertimbangkan keefektifan media itu sendiri, tetapi juga bagaimana media tersebut berperan dalam konteks keseluruhan strategi komunikasi organisasi (Suri, 2019).

Dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bintauna, petugas menggunakan media komunikasi terpadu untuk mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Media komunikasi terpadu digunakan untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh kepada masyarakat tentang kebijakan dan layanan yang tersedia. Hal ini bertujuan agar informasi dapat tersebar merata di antara masyarakat. Dalam sebuah wawancara, petugas kantor kecamatan, Abdul Raymon Datunsolang, menjelaskan bahwa:

Ada beberapa media yang sangat efektif digunakan pada proses penyampaian informasi mengenai kebijakan publik dan yang berkaitan yaitu dengan cara memadukan media-media seperti yang kami gunakan adalah whatsapp, facebook, dan media lainnya yang mudah untuk diakses oleh Masyarakat (Abdul Raymon Datunsolang, wawancara 2024).

Abdul Raymon Datunsolang menjelaskan bahwa dalam upaya penyampaian informasi mengenai kebijakan publik dan hal terkait, kantor kecamatan Bintauna mengadopsi pendekatan yang memadukan beberapa media yang efektif. Salah satunya adalah penggunaan WhatsApp, Facebook, dan media-media lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pendekatan ini memungkinkan informasi dapat disampaikan dengan cepat dan luas kepada masyarakat. WhatsApp digunakan untuk komunikasi langsung antara petugas kantor kecamatan dan masyarakat, memungkinkan pertukaran informasi secara instan. Sementara itu, Facebook digunakan sebagai platform untuk mempublikasikan informasi secara lebih luas kepada masyarakat.

Dengan memadukan berbagai media komunikasi seperti WhatsApp, Facebook, dan media lainnya, kantor kecamatan Bintauna dapat mencapai beragam segmen masyarakat dengan lebih efektif. Hal ini tidak hanya memudahkan akses masyarakat terhadap informasi, tetapi juga memperkuat transparansi dan partisipasi dalam proses pelayanan publik. Hal yang sama juga turut dijelaskan oleh Masria Olambu yaitu:

Upaya yang kami lakukan dalam menyampaikan informasi secara luas adalah dengan menggunakan media komunikasi interaktif. Dalam hal ini tentu saja adalah Whatsapp, facebook dan media interaktif lainnya. Media interaktif ini digunakan karena hampir semua Masyarakat sudah menggunakannya dan tentu saja media komunikasi interaktif ini sangat relevan dan sesuai dengan perkembangan zaman (Masria Olambu, wawancara 2024).

Masria Olambu menjelaskan bahwa kantor kecamatan Bintauna telah melakukan berbagai upaya dalam menyampaikan informasi secara luas, terutama dengan memanfaatkan media komunikasi interaktif. Di antara media tersebut adalah WhatsApp, Facebook, dan berbagai media interaktif lainnya.

Pilihan untuk menggunakan media interaktif ini didasarkan pada kenyataan bahwa hampir seluruh masyarakat telah menggunakannya. Media-media tersebut juga dianggap relevan dan sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan memanfaatkan media komunikasi interaktif, kantor kecamatan Bintauna dapat menyampaikan informasi secara efektif dan langsung kepada masyarakat. Interaksi yang terjadi melalui media ini memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan responsif antara petugas kantor kecamatan dan masyarakat. Hal ini tidak hanya memfasilitasi akses informasi bagi masyarakat, tetapi juga memperkuat keterlibatan mereka dalam proses pelayanan publik. (Presilawati & Martunisu, 2024).

Kualitas Sistem Informasi Internal

Poin ini akan menjelaskan terkait dengan penilaian dan memonitor sejumlah hal yang ada di Tengah Masyarakat dan juga evaluasi kinerja petugas kantor kecamatan. Memantau dan menilai kinerja petugas kantor kecamatan serta mengidentifikasi kebutuhan mendasar dan urgensi masyarakat merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Ini membantu dalam memastikan bahwa kebutuhan masyarakat yang paling mendesak dapat diprioritaskan dan diatasi dengan tepat waktu. Seiring dengan itu, evaluasi kinerja petugas dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyediaan layanan publik, yang pada gilirannya memungkinkan untuk pengembangan program pelatihan dan perbaikan proses kerja yang sesuai. (Tabo, 2018)

Terkait dengan hal di atas terkait dengan bagaimana proses monitoring dan evaluasi kinerja dan kerja petugas, Sarwo Edhi Posangi selaku camat Bintauna menjelaskan bahwa:

Ada banyak hal sebenarnya yang bisa dilakukan oleh kami sebagai pemerintah tentang bagaimana menilai sejauh mana akselerasi kerja dan efeknya terhadap Masyarakat serta kepuasan kerja kami, diantaranya adalah dengan melihat hasil implementasi di lapangan dan seberapa puasny Masyarakat dengan pelayanan pemerintah (Sarwo Edhi Posangi, wawancara 2024).

Sarwo Edhi Posangi menekankan pentingnya melihat hasil implementasi kebijakan di lapangan sebagai cara untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut benar-benar memberikan manfaat kepada masyarakat. Ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya menghubungkan kebijakan dengan realitas masyarakat dan memastikan bahwa kebijakan yang dibuat memiliki dampak yang positif. (Linda et al., 2023)

Selain itu, Sarwo Edhi Posangi juga menyarankan untuk memperhatikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sebagai indikator kinerja yang penting. Ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya memprioritaskan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam menyusun kebijakan dan memberikan pelayanan. Dengan memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat, pemerintah dapat mengetahui sejauh mana kebijakan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Selain itu ia juga menambahkan bahwa:

Sebagai pemerintah kami juga turut mengevaluasi kinerja dari petugas kantor kami mengenai bentuk pelayanan pada Masyarakat, terutama berkaitan dengan pelayanan administrasi. Karena dengan mengevaluasi kinerja petugas, kami bisa melihat seberapa besar keseriusan kerja dan juga kelebihan dan kekurangan segala sesuatu yang ada di dalam kantor, termasuk di sini adalah kebutuhan-kebutuhan administratif yang harus disediakan, dengan harapan pelayanan yang ada di kantor kecamatan Binatuan bisa memberi kepuasan kepada Masyarakat. (Sarwo Edhi Posangi, wawancara 2024).

Pendekatan yang diusulkan oleh Sarwo Edhi Posangi dalam mengevaluasi kinerja petugas kantor pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan administrasi, menunjukkan kesadaran yang tinggi akan pentingnya meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas, pemerintah dapat menilai sejauh mana keseriusan dan dedikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memastikan kualitas layanan dan kepuasan Masyarakat terhadap kinerja petugas, pemerintah turut memberikan respon cepat terhadap apa yang menjadi prioritas dan hal urgen bagi masyarakat. Dalam hal ini Abdul Raymon Datunsolang menegaskan bahwa:

“Hal yang sangat penting bagi kami petugas dalam memonitoring dan merespon cepat kebutuhan pelayanan adalah dengan mengevaluasi permintaan yang masuk dari Masyarakat. Kemudian kita rapatkan bersama untuk menentukan keputusan bersama sesuai dengan harapan Masyarakat (Abdul Raymon Datunsolang, wawancara 2024).

Pendekatan yang diungkapkan oleh Abdul Raymon Datunsolang menyoroti pentingnya responsif terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat. Dengan mengevaluasi permintaan yang masuk dari masyarakat, pemerintah dapat memahami secara langsung apa yang dibutuhkan oleh warga dan merespons dengan cepat. Ini mencerminkan pendekatan yang proaktif dalam memberikan pelayanan publik, di mana pemerintah tidak

hanya menunggu masalah muncul, tetapi juga secara aktif mencari tahu kebutuhan dan keinginan masyarakat. (Yohanas, 2018)

Peneliti berpendapat bahwa sebaiknya yang perlu dilakukan jajaran Kantor Camat Bintauna adalah dengan meningkatkan integrasi sistem informasi internal yang memungkinkan komunikasi lebih efektif antara petugas dan masyarakat. Langkah ini dapat mencakup pengembangan platform digital yang terintegrasi untuk memantau kinerja petugas dan respons terhadap permintaan masyarakat secara real-time. Selain itu, diperlukan pelatihan yang rutin bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga perlu adanya peningkatan koordinasi antar departemen dan tim dalam kantor kecamatan untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil didasarkan pada data yang akurat dan relevan serta melibatkan berbagai perspektif yang ada. (Sujarwo, 2021)

SIMPULAN

Keterbukaan informasi di Indonesia memiliki peran penting dalam memperkuat demokrasi dan pemerintahan yang baik. Meskipun Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik telah memberikan landasan hukum untuk hal tersebut, tantangan seperti birokrasi kompleks masih perlu diatasi dengan upaya terkoordinasi antara pemerintah, lembaga publik, dan masyarakat. Keterbukaan informasi tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di tingkat lokal seperti kantor kecamatan Bintauna. Pelayanan publik yang baik sangat penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan dan membangun kepercayaan masyarakat. Di kantor kecamatan Bintauna, respon cepat dan positif oleh pegawai pemerintah menjadi kunci dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Adhi Kusumawati. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. I. Sukarno (ed.); 1st ed.). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Cangkal, B., & Kalimantan, B. (2024). 1, 2, 1, 2, 10, 146–154. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR/article/download/14450/6944>
- Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 320–332. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.314>
- KARTIKA, T. E. (2012). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pegawai Loker Sistem Online Payment Point (Sopp) Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Di* <http://eprints.untirta.ac.id/1278/>
- Khairiyah, M., Syakurah, R. A., Novrikasari, N., Windusari, T., & Fajar, N. A. (2023).

- Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien : Studi terhadap Kepuasan Pasien dengan Pendekatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(3), 1–8. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1309>
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.17509/mimbardik.v4i1.16971>
- Komunikasi, M., Pegawai, I., Kantor, D. I., Kecamatan, C., Dalam, K., Publik, M. P., Fiqri, R., Studi, P., Komunikasi, I., Dakwah, F., Ilmu, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2023). *Model Komunikasi Interpersonal Pegawai*. 5871. http://repository.uin-suska.ac.id/72227/1/SKRIPSI_GABUNGAN.pdf
- Lidya, E. S., & Butar, E. (2021). Optimalisasi Kualitas Kerja Organisasi Melalui Pendekatan Interpersonal Pemimpin. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(4), 812–820. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>
- Linda, E. P., Haki, U., & Fatoni, M. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja pada Kantor BAZNAS Kota Serang. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(2), 922–932. <http://bussman.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/170/186>
- M. Harry Mulya Zein, & Sisca Septiani. (2020). Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan: Sebuah Studi tentang Efisiensi dan Kepuasan Masyarakat. *Journal of Administrative and Social Science*, 1(1), 01–07. <https://doi.org/10.55606/jass.v1i1.1024>
- Paputungan, M., Wisniastini, N. M. A., & Telagawati, N. L. W. S. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 446–456. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.676>
- Pesiwarissa, B. I. J., & Manafe, L. A. (2024). Economics and Digital Business Review Komunikasi Interpersonal Atasan Dan Bawahan Dalam Membangun Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Economics and Digital Business Review*, 5(2), 543–555. <https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/download/1531/1037>
- Presilawati, F., & Martunisu, M. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Bupati Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 14(1), 17–33. <https://doi.org/10.37598/jimma.v14i1.2043>
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* (pp. 141–142).
- Situmeang, H. T., Samosir, L., Ariawan, S., & ... (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Guru Dengan Mutu Pendidikan Sma Negeri Se-Kecamatan *Jurnal ...*, 8(1), 31–36. <http://portaluniversitasquality.ac.id:5388/ojsystem/index.php/CURERE/article/view/1357>
- Sujarwo, D. H. (2021). *Analisis Komunikasi Interpersonal, Kompetensi dan Sikap Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan*. <https://eprints.pancabudi.ac.id/id/eprint/1461/1/DIMAS.pdf>
- Tabo, S. (2018). Implementasi Kebijakan dalam Meningkatkan Sumber Daya Aparatur

- Pemerintahan di Kantor Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolmong Utara. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*, 1(1), 47. <https://doi.org/10.32662/gj pads.v1i1.178>
- Tasrikhah Tasrikhah. (2020). Bagaimana Fungsi Kepala Sekolah Dan Komunikasi Interpersonal Guru Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan? *Edum Journal*, 3(2), 131–146. <https://doi.org/10.31943/edumjournal.v3i2.66>
- Widyawati, I. (2023). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada KOSPIN Bankit Ampelgading Pemalang*. <http://repository.unissula.ac.id/32722/>
- Wijaya, S., Sukamto, E., & Wiyadi. (2023). Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Bougenvil RSUD Taman Husada Bontang. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(4), 939–948. <https://bajangjournal.com/index.php/JCI/article/download/7015/5487>
- Yohanas, R. (2018). Pengaruh Supervisi Kepala Sekolah Dan Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Sd Negeri Se- Kecamatan Lima Kaum. *Al-Fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 33. <https://doi.org/10.31958/jaf.v6i1.1375>
- Yusri, Y., & Syadaruddin, A. (2023). Optimalisasi Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Di Amik Luwuk Banggai. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 6(1), 83–91. <https://journal.metansi.unipol.ac.id/index.php/jurnalmetansi/article/view/186>
- Zakiyah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>