

**Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap  
Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu  
Di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi**

**Muhammad Tanzil Suherman**

*email: [fanzilsuherman@ummi.ac.id](mailto:fanzilsuherman@ummi.ac.id)*

*Universitas Muhammadiyah Sukabumi*

***Abstract***

*The main problem in this research lies in the quality of service, which according to the researcher's initial observations is caused by the ineffectiveness of the communication and information system. Based on the above reflections and considerations, the researcher intends to examine further in the form of dissertation research with the title "The Impact of Effective Information and Communication Systems on Service Quality". The method in this research uses a quantitative approach using a questionnaire instrument according to the characteristics of the data used, this research uses quantitative research methods. The method used is a quantitative method based on positivistic philosophy using populations / samples in certain populations / samples and sample collection techniques are carried out randomly. The analysis technique used uses descriptive statistical techniques which function to classify data, analyze, conclude, explain and present the results of its processing.*

*Keywords: Effective Communication and Service Quality*

***Abstrak***

Persoalan utama dalam riset ini terletak pada kualitas pelayanan yang menurut observasi awal peneliti diakibatkan oleh ketidakefektifan sistem komunikasi dan informasi yang belum efektif. Berdasarkan renungan dan beberapa pertimbangan di atas, peneliti bermaksud untuk meneliti lebih jauh dalam bentuk riset disertasi dengan judul "Dampak Sistem Informasi dan Komunikasi yang Efektif terhadap Kualitas Pelayanan". Metode dalam riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner sesuai karakteristik data yang dipergunakan, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang berdasarkan filsafat positivistik dengan menggunakan populasi/sampel pada populasi/sampel yang tertentu dan teknik pengumpulan sampel dilakukan secara random. Teknik analisis yang dipakai menggunakan teknik statistik deskriptif dimana berfungsi mengelompokkan data, menganalisa, menyimpulkan, menjelaskan dan menyajikan hasil pengolahannya.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif dan Kualitas Pelayanan

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah terminologi untuk menggambarkan pelayanan publik yang disediakan pemerintah kepada masyarakatnya, secara langsung maupun melalui sektor publik atau penyediaan pelayanan sektor swasta dengan menggunakan sumber daya yang telah dianggarkan (Semil, 2018).

Dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, kebijakan meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti yang dimandatkan UU tentang PROPENAS, untuk mengimplementasikan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di pusat maupun di daerah harus terus dikembangkan agar terjadi kesenjangan antar tuntutan masyarakat dengan kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan (Rinaldi, 2012).

Petrie (2011) melakukan sebuah kajian tentang kemampuan komunikasi dalam bekerja bersama komunitas anak-anak dan remaja yang kemudian dikenal dengan istilah pedagogi sosial. Dalam pedagogi, Petrie (2011) menyebutkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penting dari praktik pedagogi yang baik, dan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi dan pedagogi (Cahyono, 2019). Di Dinas Kesehatan Kota yang memiliki peran dalam memperhatikan bidang kualitas pelayanan adalah bagian Analisis Pelayanan Publik

Bank Dunia mendeskripsikan cara hubungan atau alur pelayanan yang disediakan pemerintahan bagi rakyatnya dengan merujuk pemerintahan selaku penanggungjawab dan masyarakat penerima pelayanan sebagaimana pihak pemberi pelayanan sebagai penikmat kepuasan (dalam Goldstein, 2008:5-7) (Semil, 2018).

Keberhasilan sistem pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat. Standar penyampaian layanan merupakan patokan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyedia layanan kepada pengguna untuk memberikan layanan yang berkualitas (Abdussamad et al, 2021)

Berdasarkan studi awal oleh penulis, pada bulan Januari sampai Maret 2021, masalah yang terjadi pada pelayanan publik yang diharapkan antara lain:

Tabel 1 1

**Hasil Observasi Kepada Penerima Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Sukabumi**

No	Indikator ketidakpuasan masyarakat	Jumlah
1	Kecepatan pelayanan	8
2	Kepastian penyelesaian masalah	7
3	Keramahan petugas	9
4	Mendengarkan keluhan	7
5	Merespon keluhan	7

Sumber: Observasi penerima pelayanan Maret 2021

Sehingga terdapat lima (5) komplain masyarakat yang dikeluhkan penerima pelayanan dari Dinas Kesehatan Kota Sukabumi merupakan temuan awal yang bernilai bagi penulis agar dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi sebuah penelitian.

Dari sisi komunikasi, model komunikasi efektif dapat berjalan pada kondisi ideal, misalnya masyarakat selaku penerima pelayanan memahami prosedur dan keterbatasan dalam memberikan pelayanan; dari sisi petugas memahami cara memberikan pelayanan dan cara berkomunikasi efektif juga tingginya penanganan pelayanan publik. Sebagai catatan, penulis menyampaikan data terkait pelayanan yang diberikan pada masyarakat

Di dalam pengevaluasian kualitas layanan bukan hanya ditentukan dari pihak pemerintah tetapi juga dapat ditentukan dari pihak masyarakat, yang mana hal ini seperti penjelasan dari Barata bahwa membicarakan kualitas pelayanan, maka ukurannya bukan hanya ditetapkan dari pihak yang melayani melainkan lebih banyak yang dilayani, karena merekalah pihak yang menikmati layanan tersebut agar dapat melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka dalam pemenuhan kepuasannya (Erlianti et al, 2019). Bisa dilihat dari data tabel 1 2 dibawah ini

Tabel 1 2  
**Data Jumlah Masyarakat Yang Dilayani Pelayanan Publik “Someah”  
 Dinas Kesehatan Kota Sukabumi**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Verifikasi dan Validasi Berkas Izin	50 Berkas / hari
2	Menerima Konsultasi dan Koordinasi dari Masyarakat	25 Kasus / hari
3	Kegiatan Lainnya	5 Kegiatan / hari

Sumber: Dinas Kesehatan Kota 2021

Dari table di atas tergambar tingginya ekspektasi masyarakat dalam pelayanan public Hal ini menjadi tugas dari Dinas Kesehatan yang terkait dengan upaya memberikan kualitas pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat Kota Sukabumi

## 2 Kajian Pustaka

Menurut Effendi (1989:62) menyatakan "Keefektifan komunikasi yaitu kegiatan komunikasi yang mampu mengubah sikap, pandangan atau perilaku komunikasi, sesuai dengan tujuan komunikator" (Dianty, n d )

De Vreya (Sugiyanti 1999: 28-29) dalam Hardiansyah (2011: 50-51) mengemukakan tujuh dimensi yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, yaitu : A Harga Diri (Self-esteem) B Memenuhi Harapan (Exceed expectation C Pembenahan (Recovery) D Pandangan ke depan (vision) E Perbaikan (Improve) F Perhatian (Care) G Pemberdayaan (Empower) (Ismawati & Lestari, 2017)

## 3 Metode Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (Sugiyono, 2017) Populasi sebanyak 506 orang setelah menentukan sampel menggunakan rumus slovin dan dibulatkan sebanyak 84 orang (d=10%) data yang digunakan data skunder dan primer Untuk data sekunder yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Sukabumi Periode Februari 2021 Operasionalisasi variabel secara lebih rinci dalam penelitian ini dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Operasionalisasi Variabel Penelitian  
(V<sub>x</sub>)

Dimensi	Indikator	Skala	No butir
Pandangan/pe rilaku	Mengetahu, memahami tugas dan tanggung jawab	Ordinal	1
	Mengetahu, memahami peraturan dan prosedur di kantor	Ordinal	2
	Mengetahui cara menggunakan informasi, peralatan, dan strategi yang tepat dan benar	Ordinal	3
Tujuan	Keterampilan komunikasi tertulis yang baik	Ordinal	4
	Kemampuan untuk berbicara dengan jelas	Ordinal	5
Sikap	Memilih kompetensi kreatif di tempat kerja	Ordinal	6
	Moral yang tinggi	Ordinal	7
	Pilih Kemampuan Perencanaan / Organisasi	Ordinal	8
Efektif	Tercapainya hasil akhir komunikasi yang diinginkan	Ordinal	9
	Komunikasi dilaksanakan dengan biaya yang ringan dan waktu yang tepat	Ordinal	10

Tabel 3.2  
Operasionalisasi Variabel Penelitian  
(V<sub>y</sub>)

Dimensi	Indikator	Skala	No butir
<i>Self esteem</i>	Menekankan pemahaman prinsip pelayanan	Ordinal	1
	menetapkan tugas pelayanan yang berorientasi ke depan	Ordinal	2
	berpedoman pada kesuksesan	Ordinal	3
<i>Exced expectation</i>	penyesuaian standar pelayanan	Ordinal	4
	memahami keinginan pelanggan	Ordinal	5
	pelayanan selaras harapan petugas	Ordinal	6
<i>Recovery</i>	mempertimbangkan pengaduan sebagai kesempatan, alih-alih sebagai permasalahan	Ordinal	7
	menyelesaikan keluhan pelanggan	Ordinal	8
	mendengar keluhan pelanggan	Ordinal	9
	Menyediakan layanan sesuai keinginan konsumen	Ordinal	10

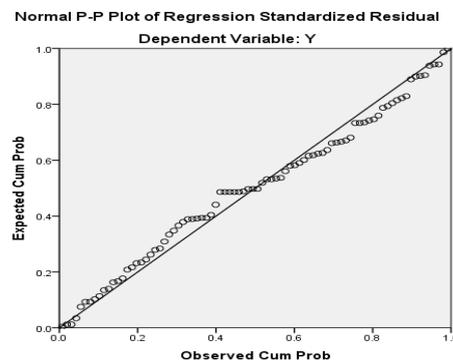
<i>Improve</i>	perbaiki secara terus menerus	Ordinal	11
Care	mengembangkan suatu sistem pelayanan yang dapat memuaskan Pelanggan	Ordinal	12
<i>Empower</i>	memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan	Ordinal	13

#### 4 Hasil dan Pembahasan Penelitian

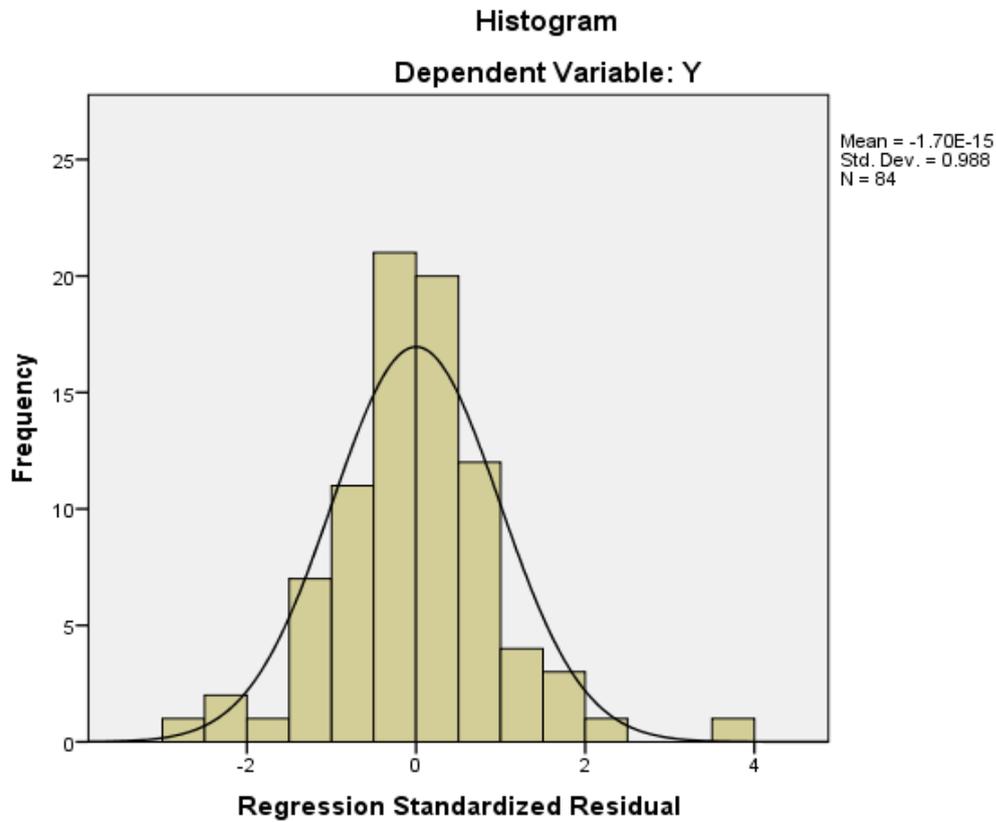
Dilihat dari hasil Deskriptif Variabel Komunikasi efektif nilai rata-rata 4,22 dari 84 orang responden artinya pegawai cukup tupeksinya Data nilai yang paling tinggi adalah 4,37 dimana dilihat dari tujuannya Nilai terendah pada indikator yang memperoleh nilai 4,08 dimana dilihat dari sikap pelayanan belum optimal Nilai data tertinggi adalah 4,39, dan rata-rata indikator adalah 4,27, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan difokuskan pada penyelesaian pekerjaan (visi) Dalam arti karyawan selalu melakukan pekerjaannya dengan benar sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya

##### Hasil Uji Normalitas Data

Seperti terlihat pada gambar di halaman berikut



Gambar 4.1  
Hasil Uji Normalitas Data

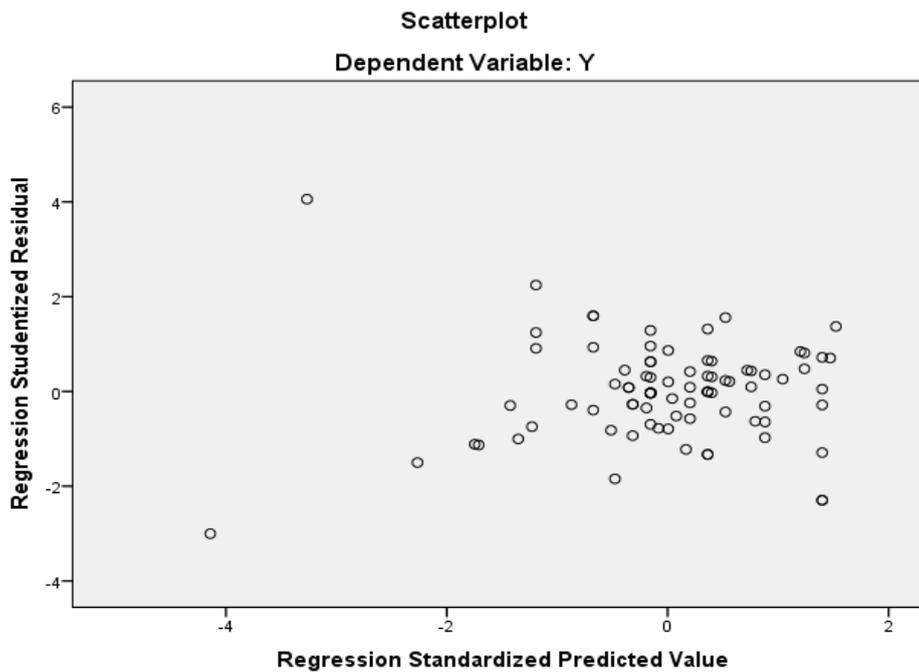


Gambar 4.2  
Hasil Uji Normalitas Data

Dilihat dari dua gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa asumsi klasik dan asumsi normalitas **memenuhi asumsi klasik dan memenuhi asumsi normalitas**

#### Hasil Uji Heterokedastisitas

Jika dilihat dari gambar dibawah ini maka **tidak terjadi heteroskedastisitas**



Gambar 4.3  
 Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS versi 25)  
 Sumber: Pengolahan Data 2021

### Hasil Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 4.4

Nilai Korelasi (R)-Koefisien determinasi (R Square) dan Model Summary X2 dan Y

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.374	.140	.130	3.25418

a. Predictors: (Constant), X2

Sumber: Hasil Analisis Data, 2021 - SPSS versi 25

Dilihat dari table 4.4 maka:

1. Untuk variable Komunikasi Efektif (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh hasil uji korelasi Product Moment sebesar 0,374 artinya jika Komunikasi Efektif ditingkatkan, maka Kualitas Pelayanan akan meningkat
2. Untuk koefisien derminasi dari Komunikasi Efektif besarnya adalah 0,140 atau 14,0%, artinya Komunikasi Efektif persentase penentu sebesar 14,0%, sisa ditentukan oleh faktor-faktor di luar Komunikasi Efektif

### Hasil Analisis Regresi Linear

Tabel 4.5

Persamaan Regresi

Sumber: Pengolahan Data - SPSS versi 25

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	88.911	7.251		12.261	.000
	X	.627	.172	.374	3.655	.000

Dari data diatas maka persamaan :  $Y = 86,911 + 0,627 X_2$  variabel komunikasi adalah 0,627 Koefisien regresi sebesar 86,911 menyatakan bahwa setiap nilai Kualitas Pelayanan akan memberikan skot sebesar 0,627

### Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kualitas Pelayanan

Komunikasi ada di mana-mana dan di mana-mana Komunikasi adalah alat yang digunakan oleh manusia untuk interaksi sosial, yang dapat berupa interaksi individu ke

individu, individu ke kelompok, atau kelompok ke kelompok Komunikasi adalah keterampilan yang paling penting dalam hidup kita Sebagian besar waktu terjaga kita dihabiskan untuk komunikasi terjaga Sama halnya dengan bernafas, kita menganggap komunikasi adalah sesuatu yang terjadi secara otomatis, sehingga kita tidak memiliki kesadaran untuk berkomunikasi secara efektif Jika Anda menganggap organisasi sebagai struktur, maka komunikasi adalah substansi nyata yang mengalir ke atas, bawah, kiri, dan kanan melalui organisasi Sebuah organisasi (sistem kerjasama) tergantung pada kemampuan manusia untuk berkomunikasi dan bekerja sama menuju tujuan bersama Oleh karena itu, fungsi utama eksekutif adalah mengembangkan dan memelihara sistem komunikasi Sebuah sistem komunikasi atau jaringan mengikat peran semua anggota organisasi

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, yang dapat berupa informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan informasi lainnya, melalui simbol atau lambang dapat menimbulkan efek berupa perilaku dengan media tertentu

Komunikasi Efektif (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh hasil uji korelasi product torque sebesar 0,374 Artinya ada hubungan yang erat antara sistem informasi dan komunikasi yang efektif terhadap kualitas pelayanan publik Nilai korelasi yang dihasilkan adalah positif, artinya jika beban kerja meningkat maka Manajemen SDM meningkat

KD dari Komunikasi Efektif Pelayanan besarnya adalah 0,140 atau 14,0%, artinya Pengawasan Komunikasi Efektif persentase penentu sebesar 14,0%, sisa 86% Sistem Informasi ditentukan oleh faktor-faktor di luar Komunikasi Efektif Konstanta sebesar 0,627

## 5. Kesimpulan

(1) Pemahaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah cara bicara pegawai terhadap masyarakat, pegawai dinas sebagai in-forman tentang informasi yang ada dilingkungan dinas; (2) Teknik dalam pelaksanaan komunikasi efektif oleh pegawai, menurut masyarakat ke-banyakan pegawai menunjukkan penerimaan, menawarkan informasi, dan menanyakan keadaan lingkup yang berkaitan dengan lingkup dinas; (3) Dalam tahapan-tahapan komunikasi efektif, menurut masyarakat dari

tahap pengenalan sampai tahap terminasi (perpisahan) pegawai melakukannya dengan baik, walaupun belum semua pegawai; (4) Pendapat masyarakat mengenai pelaksanaan komunikasi efektif oleh pegawai terhadap masyarakat sudah cukup baik

## Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z , Tahir, A , Arsana, I K S , & Abdussamad, S N (2021) *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Gorontalo Utara* (Vol 1) Insan Cendekia Mandiri
- Cahyono, A (2019) *Menciptakan Sebuah Kekuatan Komunikasi Efektif: Unggul Berkomunikasi* (Vol 1) Uwais Inspirasi Indonesia
- Dianty, A (n d ) *Mengembangkan Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran Klasikal oleh Pendidik* Retrieved June 1, 2021, from <https://media.neliti.com/media/publications/324491-mengembangkan-komunikasi-efektif-dalam-p-a4b1a5a9.pdf>
- Erlianti, D , Tinggi, S , Lancang, I A , Dumai, K , Gunung, J , No, M , Dumai, B A , Pelayanan, K , & Jaminan, P E (2019) *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KATA KUNCI* (Vol 1, Issue 1) <https://doi.org/doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Hutahayan, B (2019) *Peran Kepemimpinan Spiritual Dan Media Sosial Pada Rohani Pemuda* (Vol 1) Budi Utama
- Ismawati, E , & Lestari, H (2017) Pengaruh Efektivitas Penerapan Permata (Pendaftaran Mandiri Akta Tanah) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Semarang *Journal Of Public Policy And Management* , 6(3)
- Rinaldi, R (2012) *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1) <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>
- Semil, N (2018) *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada sistem Pelayanan Publik di Indonesia* (Bungin, Burhan, Vol 1) Kencana
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* Alfabeta