

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kesenjangan Komunikasi

Kesenjangan komunikasi merujuk pada hambatan atau gangguan yang terjadi dalam proses pertukaran informasi antara pengirim dan penerima pesan. Gangguan ini dapat disebabkan oleh perbedaan pemahaman, interpretasi, atau hambatan fisik dan psikologis yang menghalangi tercapainya pemahaman bersama. Dalam konteks organisasi,

kesenjangan komunikasi dapat menghambat efektivitas kerja dan pencapaian tujuan. kesenjangan ini bisa muncul akibat berbagai faktor, seperti perbedaan latar belakang budaya, bahasa, pengetahuan, pengalaman, atau cara berpikir antara pihak yang terlibat.

Kesenjangan komunikasi dapat menyebabkan informasi yang disampaikan tidak dipahami dengan benar oleh penerima, atau bahkan pesan yang dimaksudkan oleh pengirim tidak sampai kepada penerima dengan jelas. hal ini dapat mengarah pada kesalahpahaman, konflik, atau kegagalan dalam mencapai tujuan. kesenjangan komunikasi seringkali disebabkan juga oleh berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang tidak jelas. kurangnya koordinasi antar unit, serta keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi.

Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi instansi pelayanan publik untuk menginvestasikan dalam pelatihan komunikasi bagi pegawai, menyederhanakan prosedur, meningkatkan penggunaan teknologi, dan memastikan koordinasi yang baik antar pegawai. mengatasi kesenjangan komunikasi sangat penting untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan benar oleh penerima.

2.1.1 Pengertian Kesenjangan Komunikasi

Menurut (Tahrin 2016) Kesenjangan komunikasi adalah hambatan dalam proses komunikasi yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang

budaya atau persepsi antara komunikator dan komunikan. Selain itu, kesenjangan komunikasi dapat diartikan sebagai situasi di mana terdapat kerenggangan atau pemisah antara pihak-pihak yang berkomunikasi, yang dapat terjadi secara verbal maupun nonverbal, baik disengaja maupun tidak disengaja.

Menurut (Mukarom, 2020) kesenjangan komunikasi adalah setiap sesuatu yang menyumbat arus pesan, baik yang bersifat external ataupun internal yang bersifat psikologi

Menurut (Dewi 2021) berpendapat bahwa kesenjangan merupakan komunikasi yang tidak efektif antara tenaga medis dan pasien dapat menyebabkan miskomunikasi yang berujung pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut (Hariyanto, 2021) proses komunikasi terjadi saat hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan dilakukan, bahkan jika berada di tempat dan waktu yang berbeda. Secara etimologis kata “Komunikasi” berasal dari bahasa inggris yang berarti “Communication”, yang istilah ini didenifisikan sebagai proses berbagi informasi antar individu.

Menurut (Adi, S. 2021) mengatakan bahwa peran teknologi dalam mendukung komunikasi sangat penting, banyak instansi pelayanan publik masih mengandalkan sistem manual atau teknologi yang tidak optimal, sehingga menyebabkan lambatnya respon pelayanan dan kesulitan pegawai dalam mengakses data yang diperlukan untuk memberikan informasi yang tepat waktu sehingga hal ini sering juga mengarah pada kesenjangan

Menurut (kurniawan, A. 2023) mengatakan bahwa kesejangan terjadi akibat kurangnya pelatihan dalam keterampilan interpersonal dan empati yang diperlukan untuk menangani masyarakat dengan baik. Seringkali menyebabkan pegawai terlihat tidak responsif atau kurang peduli terhadap masalah masyarakat, yang mengurangi kualitas interaksi.

Menurut (Fauziah, L. 2021) kesenjangan juga bisa terjadi akibat kurangnya koordinasi antara unit-unit di dalam instansi pemerintahan yang

mengarah pada komunikasi yang terputus dan pelayanan yang tidak konsisten, Proses pelayanan menjadi lambat dan informasi yang diberikan kepada masyarakat bisa berbeda-beda.

Menurut (Arifin 2020) berpendapat kesenjangan bias terjadi atas ketidakjelasan komunikasi yang seringkali berakibat pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. temuan ini meningkatkan pelatihan komunikasi dan memahami keragaman sosial di masyarakat yang dapat membantu mengurangi kendala komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut (Suryani, D. & Hidayah, N. 2020) menemukan kesenjangan ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kenyataan yang diterima, sering kali disebabkan oleh komunikasi yang buruk atau kesalahpahaman tentang prosedur.

Jadi kesenjangan komunikasi adalah adanya sesuatu yang menyumbat arus pesan dari proses penyampaian dan penerimaan pesan. dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dinamakan kesenjangan komunikasi adalah adanya hambatan dalam proses menerima pesan sehingga menghasilkan maksud yang berbeda dengan tujuan yang diharapkan. hambatan tersebut bisa berupa perbedaan pengertian, pikiran, persepsi maupun perasaan dari masing-masing individu atau kelompok yang menerima maupun yang menyampaikan pesan.

2.1.2 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kesenjangan Komunikasi

Komunikasi tidak selamanya akan memberi hasil yang diharapkan dan tidak sedikit pula komunikasi yang dilakukan tidak mendapat tanggapan atau respon seperti yang diinginkan.

Adapun faktor-faktor penyebab kesenjangan komunikasi sebagai berikut :

1. Perbedaan peran dan tanggung jawab.

Setiap pegawai memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda, seperti petugas medis, administrasi, dan manajer layanan.

Kesenjangan komunikasi bisa muncul jika ada ketidakjelasan antara peran-peran ini, yang menyebabkan informasi tidak disampaikan dengan baik antara satu bagian dengan bagian lainnya.

2. Perbedaan tingkat pendidikan dan keterampilan.

Pegawai dengan latar belakang pendidikan dan keterampilan yang berbeda dapat mengalami kesulitan dalam menyampaikan atau menerima informasi yang terkait dengan prosedur pelayanan. Jika pelatihan yang diberikan tidak merata atau kurang efektif, hal ini dapat menyebabkan kesenjangan komunikasi antar pegawai.

3. Penggunaan teknologi.

Penggunaan teknologi komunikasi (misalnya, sistem informasi kesehatan atau alat komunikasi internal) yang tidak merata atau terbatas pada beberapa bagian dapat menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam menyampaikan informasi antar pegawai.

4. Gaya komunikasi.

Pegawai dengan rentang usia yang berbeda mungkin memiliki cara komunikasi yang berbeda. Pegawai yang lebih muda mungkin lebih nyaman menggunakan teknologi digital dan media sosial untuk berkomunikasi, sementara pegawai yang lebih tua mungkin lebih terbiasa dengan komunikasi tatap muka atau telepon.

5. Pengalaman.

Pengalaman yang selalu sering kali menjadi penghambat terhadap komunikasi yang efektif. dalam keadaan demikian seseorang sering menafsirkan berbeda terhadap suatu keterangan pengalaman yang berbeda.

6. Perbedaan bahasa.

Penggunaan bahasa yang berbeda, istilah teknis, atau bahasa yang terlalu kompleks dapat menyebabkan penerima kesulitan dalam memahami pesan.

Selain itu ada juga factor-faktor yang menghambat terjadinya kesenjangan komunikasi antara lain yakni;

1. Perbedaan budaya.

Nilai, norma, atau kebiasaan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan dapat mempengaruhi cara pesan diterima atau diinterpretasikan.

2. Keterbatasan teknologi atau saluran komunikasi.

Ketika alat komunikasi yang digunakan tidak efisien atau tidak memadai, informasi yang disampaikan bisa terdistorsi.

3. Stereotip dan prasangka.

Persepsi negatif atau asumsi yang salah tentang pihak lain dapat menghalangi komunikasi yang efektif dan menciptakan kesenjangan dalam pemahaman.

4. Faktor emosional

Emosi seperti marah, cemas, atau kebingungan dapat mempengaruhi cara seseorang menyampaikan atau menerima pesan, yang dapat memperburuk kesenjangan komunikasi.

2.1.3 Dampak Kesenjangan Komunikasi

Menurut Astuti, R. & Taufik, M. (2020) kesenjangan prosedur pelayanan yang rumit dan tidak terstandarisasi dengan baik sering kali menyebabkan kebingungannya masyarakat. waktu pelayanan yang panjang dan frustrasi dari masyarakat yang tidak dapat mengikuti prosedur.

Ada pun dampak yang terjadi akibat kesenjangan yang terjadi.

1. Keterlambatan pelayanan

Jika komunikasi antar pegawai tidak efektif, bisa terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, informasi tentang jadwal layanan kesehatan, ketersediaan obat, atau prosedur pendaftaran yang tidak tersampaikan dengan baik dapat mengganggu jalannya pelayanan.

2. Kesalahan dalam pelayanan

Kesenjangan komunikasi dapat menyebabkan kesalahan dalam memberikan pelayanan medis atau administrasi. Hal ini berisiko meningkatkan ketidakpuasan pasien atau masyarakat yang menerima

layanan, bahkan dapat memengaruhi keselamatan pasien.

3. Peningkatan beban kerja dan stres pegawai

Jika komunikasi antar pegawai tidak lancar, hal ini bisa menyebabkan kebingungannya pegawai dalam menjalankan tugas. Mereka mungkin harus berkomunikasi lebih sering melalui pengingat dan klarifikasi, yang pada akhirnya meningkatkan stres dan beban kerja.

2.1.4 Ciri-Ciri Kesenjangan Komunikasi

Ciri-ciri kesenjangan komunikasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, baik dalam proses komunikasi langsung maupun dalam pemahaman terhadap informasi yang disampaikan.

Berikut adalah ciri-ciri kesenjangan komunikasi yang sering ditemukan;

1. Ketidakjelasan atau ambiguitas dalam pesan.

Informasi yang disampaikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak jelas. penggunaan bahasa yang terlalu teknis, tidak sederhana, atau adanya perbedaan persepsi antara pengirim dan penerima pesan. masyarakat bisa merasa bingung dan akhirnya tidak mengikuti prosedur dengan benar, atau bahkan salah mengambil keputusan (Kurniawan, A. 2023)

2. Penyampaian pesan yang tidak tepat waktu.

Informasi atau komunikasi yang disampaikan tidak sesuai dengan waktu yang dibutuhkan atau terlambat. hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasaan, terutama jika masyarakat membutuhkan respons cepat. Serta kurangnya sistem komunikasi yang efisien, seperti penggunaan teknologi yang tidak memadai, atau pegawai yang terbebani dengan banyak tugas (Haryanto, B. 2022)

3. Perbedaan persepsi dan pemahaman

Masyarakat dan pegawai memiliki pemahaman yang berbeda tentang informasi yang diberikan, baik itu terkait prosedur, peraturan, atau tujuan layanan, sehingga Pesan yang diterima oleh masyarakat bisa

salah atau tidak sesuai dengan harapan, yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Astuti, R., & Taufik, M. 2020).

2.1.5 Strategi Mengurangi Kesenjangan Komunikasi

Ada beberapa strategi dalam mengurangi kesenjangan komunikasi, sebagai berikut:

1. Pelatihan dan pengembangan komunikasi
melakukan pelatihan yang menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan efektif antara pegawai. Pelatihan ini dapat mencakup komunikasi lintas departemen, serta penggunaan teknologi yang tepat untuk memudahkan
2. Teknologi
Peningkatan penggunaan teknologi komunikasi yang efisien, seperti sistem informasi yang lebih terintegrasi antara bagian administrasi dan pelayanan medis, dapat meminimalisir kesenjangan komunikasi. hal ini akan memungkinkan pegawai untuk mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat.
3. Kepemimpinan dalam Komunikasi
Kepala puskesmas dan pimpinan lainnya harus dapat menjadi contoh dalam komunikasi terbuka dan transparan. Pimpinan yang komunikatif dan peduli terhadap feedback dari pegawai dapat menciptakan suasana kerja yang lebih baik.
4. Tugas yang jelas dan terstruktur
Pembagian tugas yang jelas, serta proses komunikasi yang terstruktur dapat mengurangi kebingungannya pegawai dalam melaksanakan tugas mereka. dengan adanya panduan yang jelas, kesalahan dan kesenjangan komunikasi dapat diminimalkan..

2.1.6 Peran Teknologi Dalam Mengurangi Kesenjangan Komunikasi

Pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi digital atau platform komunikasi online seperti (whatsapp, facebook, Instagram, dan sebagainya) dapat sangat efektif dalam mengurangi kesenjangan komunikasi dalam pelayanan publik. Peran teknologi dalam mengurangi

kesenjangan komunikasi:

1. Penyederhanaan proses komunikasi

Penyampaian informasi yang lebih jelas dan terstruktur. dengan menggunakan sistem yang terintegrasi, informasi yang diperlukan oleh masyarakat dapat diakses dengan mudah, tanpa adanya ketidakjelasan pesan yang sering kali terjadi dalam komunikasi tatap muka.

2. Peningkatan kecepatan penyampaian informasi

Informasi dapat dikirimkan dan diterima secara real-time. hal ini mengurangi waktu tunggu dan memungkinkan respons yang lebih cepat dari pegawai kepada masyarakat.

3. Meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan

Teknologi informasi memudahkan masyarakat dari berbagai lapisan untuk mengakses layanan atau informasi, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil. Ini mengurangi ketimpangan dalam komunikasi antara pegawai dan masyarakat yang berbeda lokasi.

2.1.7 Tantangan Dan Hambatan Dalam Mengurangi Kesenjangan Komunikasi

Mengatasi kesenjangan komunikasi dalam pelayanan publik memang merupakan tantangan yang tidak mudah. beberapa tantangan yang dihadapi dalam upaya tersebut melibatkan berbagai faktor baik dari sisi pegawai, organisasi, maupun masyarakat. Ada beberapa tantangan utama yang dihadapi dalam mengatasi kesenjangan komunikasi, sebagai berikut:

1. Perbedaan pemahaman dan persepsi

Kesenjangan komunikasi sering terjadi karena perbedaan persepsi antara pegawai dan masyarakat. apa yang dianggap jelas oleh pegawai bisa saja tidak dimengerti oleh masyarakat, dan sebaliknya. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan latar belakang budaya, bahasa, atau pengalaman yang memengaruhi pemahaman pesan.

2. Keterbatasan sumber daya dan infrastruktur teknologi

keterbatasan dalam akses teknologi, seperti infrastruktur internet yang tidak merata atau kurangnya perangkat keras dan lunak yang memadai. hal ini menghambat upaya untuk meningkatkan komunikasi melalui aplikasi digital atau platform online.

3. Hambatan dalam koordinasi antar pegawai

Kesenjangan komunikasi tidak hanya terjadi antara pegawai dan masyarakat, tetapi juga antara pegawai di dalam organisasi itu sendiri. Kurangnya koordinasi antara pegawai yang bekerja di berbagai unit atau departemen dapat menghambat aliran informasi yang tepat dan cepat.

4. Ketidakjelasan prosedur dan kebijakan

Prosedur yang rumit, tidak jelas, atau sering berubah dapat menyebabkan kebingungannya masyarakat dan pegawai dalam proses komunikasi. hal ini dapat memperburuk kesenjangan komunikasi karena masyarakat tidak tahu apa yang diharapkan atau apa yang harus dilakukan.

5. Keterbatasan keterampilan komunikasi pegawai

Tidak semua pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang baik, baik secara verbal maupun non-verbal. ini termasuk kemampuan mendengarkan, empati, dan mengelola emosi, yang sangat penting dalam interaksi dengan masyarakat.

6. Kurangnya kepercayaan masyarakat

Kesenjangan komunikasi bisa juga disebabkan oleh kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Jika masyarakat merasa tidak ada transparansi atau merasa diabaikan, mereka cenderung kurang terbuka dalam berkomunikasi atau memberikan umpan balik.

2.2 Interaksi pegawai

Interaksi pegawai dalam pelayanan publik merujuk pada cara pegawai pemerintah atau petugas pelayanan berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat yang membutuhkan layanan. Proses ini melibatkan komunikasi

dua arah, di mana pegawai memberikan informasi atau layanan, sementara masyarakat menyampaikan kebutuhan, keluhan, atau permintaan mereka. Interaksi ini mencakup berbagai elemen;

1. Komunikasi verbal.

Penggunaan kata-kata atau bahasa untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

2. Komunikasi non-verbal.

Ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada suara yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pegawai dan pelayanan yang diberikan.

3. Keterampilan mendengarkan.

Kemampuan pegawai untuk mendengarkan dengan aktif dan memahami kebutuhan atau keluhan masyarakat, yang merupakan bagian penting dari interaksi yang efektif.

4. Empati dan pengelolaan emosi.

Kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan masyarakat serta mengelola emosi selama interaksi agar tetap profesional dan efektif.

2.2.1 Pengertian Interaksi

Menurut (Nursalam 2022) interaksi dalam pelayanan merupakan elemen yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional lembaga publik. komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat akan menciptakan suasana yang positif dan meningkatkan kualitas pelayanan. interaksi ini juga dapat berfungsi untuk memecahkan masalah atau keluhan yang dihadapi oleh masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Menurut (Kurniawan 2023) menyatakan atau berpendapat bahwa interaksi yang baik antara pegawai pelayanan dan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan, mempercepat penyelesaian masalah, serta memperbaiki citra lembaga pelayanan. dan menurut (Wijaya 2023), menunjukkan bahwa interaksi yang terbuka dan responsif antara petugas dan masyarakat dapat membantu mengidentifikasi masalah lebih cepat dan memberikan solusi yang lebih tepat. dan dari komunikasi dua arah yang

terbuka dan responsif mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan.

Menurut (Sari 2022) mengatakan bahwa keterbukaan informasi, sikap ramah, dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat sangat memengaruhi efektivitas interaksi dalam pelayanan publik. yang dimana interaksi yang didasari oleh empati dan profesionalisme dapat mempercepat penyelesaian administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Interaksi dalam konteks pelayanan tidak hanya melibatkan komunikasi verbal, tetapi juga komunikasi non-verbal, serta aspek emosional dan kultural yang dapat memengaruhi bagaimana layanan diberikan dan diterima.

Komunikasi yang efektif dalam pelayanan penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan terhadap lembaga pelayanan, dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan cara yang efisien dan memadai. Serta Peningkatan transparansi, penyederhanaan prosedur, dan pelatihan soft skills sangat penting untuk meningkatkan kualitas interaksi dalam pelayanan publik.

Interaksi pegawai dalam pelayanan publik sangat bergantung pada keterampilan komunikasi, koordinasi, pengelolaan waktu, dan penggunaan teknologi yang efisien. kualitas pelayanan yang tinggi dapat dicapai dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, serta memastikan bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk berinteraksi secara empatik dan responsif terhadap masyarakat.

2.2.2 Bentuk-Bentuk Interaksi Pegawai Dengan Masyarakat

Interaksi antara pegawai dengan masyarakat dalam pelayanan publik dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, yang masing-masing memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda.

Berikut adalah beberapa bentuk interaksi yang umum dilakukan oleh pegawai dengan masyarakat

1. Interaksi tatap muka (*face-to-face interaction*)

Interaksi ini bisa terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari tatap muka

langsung, komunikasi melalui telepon, email, hingga menggunakan aplikasi atau platform digital

2. Interaksi telepon

Interaksi ini terjadi melalui percakapan telepon antara pegawai dan masyarakat. Masyarakat dapat menghubungi pusat layanan untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan masalah tanpa perlu datang ke kantor secara langsung. memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pegawai tanpa harus meninggalkan rumah atau kantor mereka.

3. Interaksi melalui media sosial

Menggunakan media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, atau *WhatsApp* untuk berinteraksi dengan masyarakat. masyarakat bisa mengajukan pertanyaan, mengirimkan keluhan, atau menerima informasi terkait pelayanan publik melalui platform ini.

4. Interaksi melalui forum atau layanan pengaduan online

Forum atau layanan pengaduan online memungkinkan masyarakat untuk mengajukan keluhan atau pertanyaan mengenai pelayanan yang diterima. layanan ini seringkali terintegrasi dalam situs web atau aplikasi resmi pemerintah.

2.2.3 Pengaruh Interaksi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas interaksi pegawai dalam pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Interaksi ini mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi verbal, sikap pegawai, respons terhadap permintaan atau keluhan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan solusi yang tepat dan cepat. kualitas interaksi yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara interaksi yang buruk bisa menurunkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berikut adalah beberapa cara di mana kualitas interaksi pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat:

1. Kecepatan dan efisiensi respons

Salah satu aspek utama dari interaksi pegawai yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah seberapa cepat dan efisien pegawai merespons permintaan atau keluhan masyarakat. Jika pegawai dapat memberikan jawaban atau solusi secara cepat dan tepat, masyarakat akan merasa lebih puas karena mereka tidak perlu menunggu lama atau menghabiskan waktu lebih untuk mendapatkan bantuan.

2. Sikap dan etika pegawai

Sikap pegawai sangat berpengaruh pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sikap ramah, sopan, profesional, dan empatik dapat meningkatkan kepuasan, sedangkan sikap tidak peduli, kasar, atau tidak profesional akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Pegawai yang mampu mendengarkan keluhan masyarakat dengan penuh perhatian dan memberikan solusi yang tepat akan menciptakan rasa dihargai di mata masyarakat.

3. Keterbukaan dan transparansi

Ketika pegawai terbuka mengenai proses atau prosedur yang sedang dilakukan, dan mengomunikasikan informasi secara jelas dan transparan, masyarakat akan merasa lebih yakin dengan layanan yang mereka terima. Keterbukaan ini membantu masyarakat untuk memahami langkah-langkah yang diambil dan mengurangi kebingungan atau ketidakpastian. Ketika masyarakat merasa ada "kejelasan" dan "transparansi" dalam pelayanan, tingkat kepuasan mereka akan lebih tinggi.

4. Empati dan penghargaan terhadap kebutuhan masyarakat

Ketika pegawai menunjukkan empati terhadap situasi masyarakat, mereka cenderung merasa lebih dihargai dan diperlakukan dengan hormat. Ketika pegawai menunjukkan pemahaman terhadap perasaan atau kebutuhan masyarakat, ini menciptakan hubungan yang lebih baik dan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sangat penting untuk menciptakan kepuasan.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh lembaga atau institusi pemerintah atau swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. layanan ini melibatkan berbagai bentuk pelayanan medis, pencegahan penyakit, promosi kesehatan, perawatan jangka panjang, dan rehabilitasi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup individu dan masyarakat secara keseluruhan. pelayanan publik kesehatan bertujuan untuk memastikan setiap warga negara atau anggota masyarakat dapat memperoleh akses yang adil, merata, dan berkualitas terhadap layanan kesehatan yang dibutuhkan, tanpa terkendala oleh status sosial, ekonomi, atau geografi.

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Agus Dwiyanto 2019:11) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang sifatnya berkaitan dengan kepentingan umum dan dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah. pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan layanan yang di berikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung. pelayanan publik juga harus mengacu dan di dukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat di jadikan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Hayat 2020:22), pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur dalam perundang-undangan. pelayanan memiliki makna sebagai pelayan masyarakat yang sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional. bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang berkepentingan dalam rangka memberikan kepuasan atau kemanfaatan.

Menurut (Hayat 2020:26), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. pelayanan publik menjadi suatu sistem yang

dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat dengan memberikan layanan baik, profesional, dan optimal baik berupa jasa, barang, maupun administratif. pelayanan yang baik memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menjadi tugas serta tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal demi terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.

2.3.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap aktivitas atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau badan publik untuk menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mencapai kesejahteraan umum. pelayanan publik tidak dapat di pisahkan dalam kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut lembaga administrasi

negara (2018) adalah sebagai berikut:

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai
3. Memiliki tujuan social
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik
5. Memiliki konfigurasi indikator pelayanan yang perlu kelugasan
6. Menjadi sasaran isu politik

2.3.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip yang harus dijaga dalam pelayanan publik agar bisa berjalan dengan baik antara lain:

1. Kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik harus berfokus pada memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Tujuan utama yaitu memberikan layanan yang memuaskan dan bermanfaat bagi penerima layanan

2. Transparansi

Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan. Informasi mengenai layanan, prosedur dan kebijakan harus mudah diakses oleh masyarakat.

3. Akuntabilitas

Lembaga atau individu yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan atas tindakan dan kebijakan mereka. Ini termasuk tindakan hukum jika terjadi ketidakpatuhan atau penyalahgunaan wewenang.

4. Efisiensi

Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan secara efisien. Sumber daya publik, seperti anggaran dan personil, harus dikelola dengan bijak untuk mencapai hasil terbaik.

5. Keadilan

Pelayanan publik harus bersifat adil dan merata, tidak memihak pada kelompok tertentu. Setiap warga negara harus memiliki akses yang sama terhadap pelayanan publik tanpa diskriminasi.

6. Kualitas

Pelayanan publik harus berkualitas tinggi. Ini mencakup aspek seperti kecepatan, akurasi, kehandalan, dan keamanan dalam penyediaan layanan.

2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, di antaranya:

1. Pelayanan administrasi

Contohnya adalah pelayanan pembuatan KTP, SIM, paspor, izin usaha, dan lain-lain.

2. Pelayanan kesehatan

Seperti pelayanan di rumah sakit umum, puskesmas, klinik kesehatan masyarakat, dan lain-lain.

3. Pelayanan Pendidikan

Meliputi pelayanan yang diberikan oleh sekolah dan perguruan tinggi negeri, beasiswa, dan program pendidikan lainnya.

4. Pelayanan Sosial

Misalnya, bantuan sosial, rehabilitasi sosial, dan pelayanan untuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan anak-anak terlantar.

5. Pelayanan infrastruktur

Pelayanan terkait dengan pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur publik, seperti jalan raya, air bersih, listrik, dan lainnya.

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, berdasarkan pola penyelenggaraan, pelayanan publik dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Fungsional

Model pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, tugas dan wewenangnya.

2. Terpusat

Model pelayanan publik hanya ditawarkan oleh penyedia layanan di bawah otorisasi penyedia layanan terkait lainnya.

3. Terpadu

Pintu tunggal terintegrasi. sebuah model layanan terintegrasi tunggal disimpan di satu tempat, yang berisi layanan berbeda yang tidak memiliki koneksi proses dan dilayani melalui beberapa pintu. tidak perlu menggabungkan jenis layanan yang dekat dengan masyarakat.

2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan publik terhadap masyarakat mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah efisiensi penyelenggaraan Negara menurut Undang-Undang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.

Faktor-faktor tersebut antara lain, namun tidak terbatas pada, struktur organisasi, pegawai negeri sipil, dan sistem administrasi publik itu sendiri. oleh karena itu, dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

1. Faktor organisasi dan stuktur organisasi

Komponen-komponen tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan publik suatu negara. komponen-komponen tersebut adalah kompleksitas, formalisasi atau sentralisasi, yang mempengaruhi mekanisme koordinasi formal dan pola interaksi organisasi. kompleksitas merupakan bagian dari struktur organisasi yang menerapkan pembagian kerja dan tingkat status. komponen formalisasi merupakan komponen yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP) kegiatan menurut (Sualang et al., 2020).

2. Faktor Aparat atau Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan aparatur sipil negara yang wajib menjaga profesionalisme dalam praktik pengelolaan sumber daya manusia.

dalam hal ini, Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bertujuan untuk memajukan dan mewujudkan aparatur sipil negara yang jujur, profesional, tidak memihak dan bebas dari campur tangan politik, bebas dari korupsi, konspirasi dan nepotisme serta mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan memenuhi perannya sebagai Negara, unsur yang menular, persatuan dan kesatuan umat.

3. Faktor sistem pelayanan publik

Sistem yang terorganisir mempengaruhi kualitas pelayanan public pemerintah kepada masyarakat. System pelayanan public yang baik menghindari pemerasan dan korupsi serta mempercepat pemberian layanan. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah meningkat bila persyaratan pelayanan, tenggat waktu dan prosedurnya jelas. Selain itu, harga layanan yang transparan juga mengikuti.

Ketiga komponen tersebut di atas tentunya mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan publik. Untuk mendukung kualitas layanan yang baik dan kompeten, maka dewan harus memiliki pembagian kerja sesuai kebutuhan, SOP yang jelas untuk setiap layanan, dan desentralisasi yang bertanggungjawab untuk mencapai pengambilan keputusan yang lebih cepat, transparan, dan fleksibel.

Untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik, pemerintah saat ini berupaya menghadirkan pelayanan public dalam satu atap. Sistem ini dapat mendukung pemberian layanan secara lebih jelas, sederhana dan transparan. Selain faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik ada juga beberapa hambatan dalam pelayanan publik antara lain

1. Birokrasi yang lambat

Proses administrasi yang panjang dan rumit sering kali menjadi hambatan dalam pemberian pelayanan yang cepat dan efisien.

2. Korupsi dan penyalahgunaan wewenang

Penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik atau birokrat yang dapat merugikan masyarakat dan merusak citra pelayanan publik.

3. Ketidaksesuaian sumber daya
Keterbatasan anggaran, infrastruktur, dan sumber daya manusia sering kali menjadi kendala dalam menyediakan pelayanan yang optimal.
4. Kepuasan masyarakat
Seringkali pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi kualitas, kecepatan, atau biaya.

2.3.6 Manfaat Pelayanan Publik

Menurut Setiyono (2020) terdapat beberapa manfaat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepercayaan publik
Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau lembaga yang memberikan layanan. ketika masyarakat merasa diperlakukan dengan adil dan efisien, mereka lebih cenderung mempercayai dan mendukung kebijakan pemerintah.
2. Peningkatan kualitas hidup
Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memastikan akses yang merata terhadap layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. hal ini berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi secara keseluruhan.
3. Efisiensi dan efektivitas administrasi
Pelayanan publik yang efisien membantu mengurangi biaya administrasi dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses administratif, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas pemerintahan dalam melayani masyarakat.
4. Pengembangan sumber daya manusia
Pelayanan publik yang berfokus pada pengembangan SDM, seperti pelatihan dan pendidikan, membantu meningkatkan kapasitas dan kompetensi individu dalam masyarakat. ini juga mendukung pembangunan berkelanjutan dengan menciptakan tenaga kerja yang lebih terampil dan kompetitif.

5. Mendorong partisipasi masyarakat

Layanan publik yang inklusif dan transparan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan publik mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

2.3.7 Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Dzikra (2020) mengemukakan bahwa untuk menilai persepsi tentang kualitas pelayanan Publik, terdapat lima aspek yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Bukti Fisik

Mencakup elemen-elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti lokasi, peralatan, personel, dan lingkungan informasi atau komunikasi.

2. Tanggungjawab

Mencakup kesediaan untuk membantu karyawan dan memberikan layanan dengan responsif, serta kemampuan untuk menangani keluhan atau harapan konsumen.

3. Jaminan

Berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan rasa aman terhadap bahaya, risiko, atau keraguan kepada konsumen. Ini meliputi pengetahuan, kesopanan, dan sikap positif dari karyawan yang terkait.

4. Empati

Mencakup kemampuan untuk memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan konsumen, memfasilitasi komunikasi yang efektif, serta memahami kebutuhan individu.

5. Keandalan

Berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2.3.8 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari beberapa unsur, yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi

Persyaratan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengelola suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanismedan prosedur

Prosedur, Mekanisme dan Prosedur merupakan prosedur standar pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam memberikan dan/atau memperoleh layanan dari penyedia, yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyedia dan masyarakat.

5. Spesifikasi produk jenis pelayanan

Spesifikasi jenis layanan produk merupakan hasil dari layanan tersebut diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. produk jasa ini merupakan hasil dari setiap jenis spesifikasi melayani.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan lain sebagainya pengalaman.

Untuk menilai apakah pelayanan publik sudah baik atau tidak, beberapa indikator yang sering digunakan adalah:

- Waktu tunggu: Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan.

- Biaya pelayanan: Biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.
- Satisfaction index: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- Komplain dan penyelesaian: Banyaknya keluhan yang diterima serta kecepatan dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah tersebut.

2.3.9 Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Masyarakat memiliki peran penting dalam pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pengguna layanan

Masyarakat harus menggunakan layanan publik dengan bijak, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dan memberikan umpan balik (feedback).

2. Sebagai pengawas

Masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawasi jalannya pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan atau forum-forum diskusi.

3. Sebagai mitra pemerintah

Dalam banyak kasus, pelayanan publik dapat dilakukan lebih efektif dengan adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau kajian pustaka adalah hal yang sangat bermanfaat untuk menjadi korelasi dan referensi yang memberikan garis besar konsekuensi dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi pembandingan dalam penelitian. Untuk bagian ini akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan rencana penelitian, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil
1.	Kartika, D.A. (2023)	Analisis Pola Komunikasi Organisasi dalam Kesenjangan Generasi di PT Pertamina Bina Medika IHC	Kualitatif (Wawancara dan Observasi)	Pola komunikasi roda dan pola komunikasi Y digunakan dalam organisasi. Meskipun terdapat perbedaan antar generasi, karyawan belajar dan beradaptasi satu sama lain untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif.
2.	Sutriadi, R. (2025)	Konsep Communicative City sebagai Upaya Menjembatani Kesenjangan Digital dalam Implementasi Smart City	Tinjauan literatur	Implementasi Smart City harus fokus pada peningkatan akses material dan sistem komunikasi melalui konsep Communicative City untuk mencapai keberlanjutan.
3.	Mustafa, I., Kedoh, L. N., & Desire, M. Y. (2021)	Kesenjangan Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Menghadapi Pembelajaran Online di Masa Pandemi COVID-19	Kualitatif dengan wawancara mendalam	Terjadi kesenjangan komunikasi antara orang tua dan anak selama pembelajaran online, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman teknologi dan perbedaan ekspektasi. Hal ini mempengaruhi efektivitas pembelajaran...
4.	Zubaidah, I., & Sudirah, S. (2023)	Analisis Kesenjangan antara Kenyataan dan Harapan Mahasiswa terhadap Interaksi dalam Pembelajaran Jarak Jauh	Kualitatif	Terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap interaksi pembelajaran dan kenyataan yang terjadi dalam pembelajaran jarak jauh, yang mempengaruhi kepuasan belajar.
5.	Pramudya, F., & Satria, H. (2019)	Komunikasi Layanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Solusi dalam Interaksi Pegawai dan Masyarakat	Kualitatif & kuantitatif	Pemanfaatan teknologi digital mempermudah komunikasi layanan publik, meskipun terdapat tantangan dalam keterampilan digital pegawai..

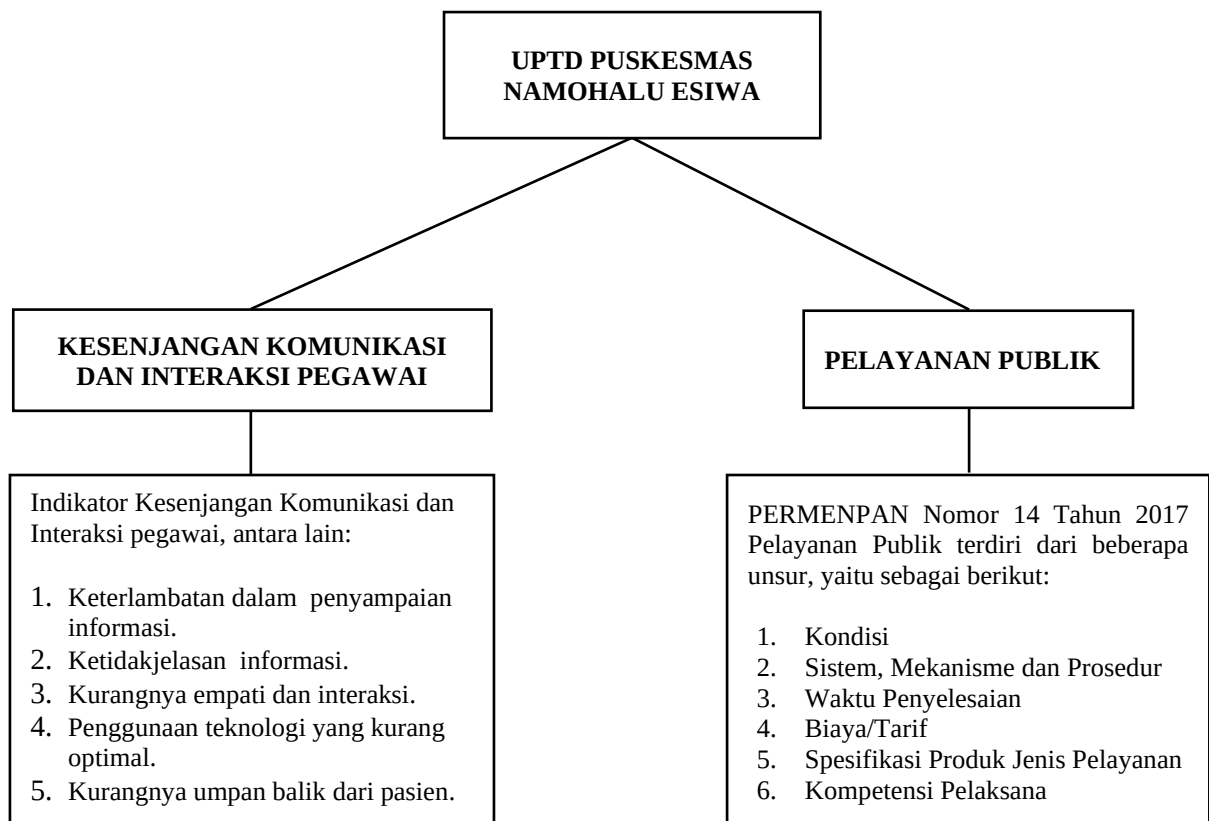
Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. di dalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan

kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian.

Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan fokus penelitian. maksud dari kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal (Sugiyono (2018: 60 dalam Pustaka et al., 2019)



Sumber: Olahan Penulis, 2025.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran