

Jurnal Administrasi Negara

Volume 25 No. 2

Agustus 2019

Kinerja Pemeriksa Pajak: Tiga Variabel Penjelas Pencapaian Target Pajak Optimal

Tax Auditors Performance: Three Variables Explaining Top Tax Accomplishment

Santuo

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin

The Quality of Public Service in Subdistrict Office Tabir Ulu Merangin Regency

Joko Susanto dan Zepa Anggraini

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur

The Relationship between Nurses Therapeutic Communication with Inpatient Satisfaction at The Wotu Health Center in East Luwu Regency

Helmy Kahar Achmad, Wahidin, Halim

Strategi Perwujudan Kota Bandung sebagai Kota Ramah Penyandang Disabilitas: Sebuah Perspektif Aksesibilitas Pelayanan Publik

The Strategy of Transforming Bandung into a Disability-Friendly City: a Perspective of Public Service Accessibility

Joni Dawud, Siti Widharetno Mursalim, Endah Tri Anomsari, Nur Imam Taufik

Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar

The Performance of Family Planning Counselors Towards Department of Population Control and Family Planning in Makassar City

Rohana Thahier, Rima Melati Haris



**STIA LAN
MAKASSAR**

Jurnal Administrasi Negara	Volume 25	Nomor 2	Hal. 89-175	Makassar Agustus 2019	p-ISSN: 1410 – 8399	e-ISSN: 2615 – 3424
----------------------------------	-----------	---------	-------------	-----------------------------	------------------------	------------------------

Jurnal Administrasi Negara

Volume 25 Nomor 2
Agustus 2019

p-ISSN: 1410 - 8399
e-ISSN: 2615 - 3424

Susunan Redaksi

(The Composition of The Editorial)

Penanggung jawab : Prof. Amir Imbaruddin, MDA.,Ph.D.
(Editor in Chief)

Dewan Penyunting : Bachtiar Rezkiawan Narwis, SE., M.Si.
(Board of Editors)

Dr. Wahyu Nurdiansyah Nurdin, S.Sos.,M.Si,
Nur Arkam, SE.,M.Si.
Erwin Musdah, S.IP.,M.IP.
Eljihad Akbari Syukriah Mathory, S.MB.,MM.
Ilima Fitri Azmi, S.Pd.,M.Si.
Anhar Dana Putra, S.Psi.,M.Psi.T.

Tata Letak dan Sampul : Anhar Dana Putra, S.Psi.,M.Psi.T.
(Layout and Cover)

Sekretariat dan Tim IT : Yulfiani Faisal, SE
Cahaya Ayu Miftasari, ST

Alamat *(Address)*

Redaksi Jurnal Administrasi Negara
STIA LAN Makassar
Jl.A.P.Pettarani No.61 Kota Makassar,
Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia.

Telpon : (0411) 455949

Website : www.journal.stialanmakassar.ac.id

e-mail : jan.stialanmks@gmail.com

ARTIKEL YANG DIMUAT DALAM JURNAL ADMINISTRASI NEGARA
TIDAK MEWAKILI PANDANGAN RESMI STIA LAN MAKASSAR

Jurnal Administrasi Negara

Volume 25 Nomor 2
Agustus 2019

p-ISSN: 1410 – 8399
e-ISSN: 2615 – 3424

DAFTAR ISI

Kinerja Pemeriksa Pajak: Tiga Variabel Penjelas Pencapaian Target Pajak Optimal

Tax Auditors Performance: Three Variables Explaining Top Tax Accomplishment

Santuo..... 89-104

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin

The Quality of Public Service in Subdistrict Office Tabir Ulu Merangin Regency

Joko Susanto dan Zepa Anggraini 105-122

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur

The Relationship between Nurses Therapeutic Communication with Inpatient Satisfaction at The Wotu Health Center in East Luwu Regency

Helmy Kahar Achmad, Wahidin, Halim..... 123-140

Strategi Perwujudan Kota Bandung sebagai Kota Ramah Penyandang Disabilitas: Sebuah Perspektif Aksesibilitas Pelayanan Publik

The Strategy of Transforming Bandung into a Disability-Friendly City: a Perspective of Public Service Accessibility

Joni Dawud, Siti Widharetno Mursalim, Endah Tri Anomsari, Nur Imam Taufik..... 141-159

Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar

The Performance of Family Planning Counselors Towards Department of Population Control and Family Planning in Makassar City

Rohana Thahier, Rima Melati Haris..... 160-175

SALAM REDAKSI

Pembaca yang terhormat,

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas terbitnya Jurnal Administrasi Negara edisi Agustus 2019. Pada edisi ini, Jurnal Administrasi Negara tampil dengan format penulisan yang mengikuti standar penerbitan jurnal yang telah ditetapkan dalam Peraturan dan Pedoman Akreditasi Terbitan Berkala Ilmiah yang termuat dalam Peraturan Menteri di bidang Pendidikan dan peraturan pelaksanaannya.

Sebagaimana edisi sebelumnya, redaksi berharap tulisan-tulisan yang dimuat memenuhi standar yang telah ditetapkan tersebut sehingga kualitas publikasi tulisan dalam Jurnal Administrasi Negara dapat terjamin tingkat keilmiahannya, orisinalitas, dan prosedurnya. Dengan demikian, bolak-balik koreksi tulisan antara mitra bebestari dan dewan redaksi dengan kontributor tulisan menjadi tidak terhindarkan. Hal ini tentunya akan bermanfaat pula bagi para kontributor tulisan sebagai proses pembelajaran untuk mulai menyesuaikan diri dengan standar dan mekanisme yang berlaku secara nasional maupun internasional.

Terima kasih redaksi sampaikan kepada Santuo, Joko Susanto, Zepa Anggraini, Helmy Kahar Achmad, Wahidin, Halim, Joni Dawud, Siti Widharetno Mursalim, Endah Tri Anomsari, Nur Imam Taufik, Rohana Thahier, dan Rima Melati Haris yang dengan sabar telah berupaya keras memperbaiki tulisannya sesuai koreksi dari pihak mitra bebestari dan dewan penyunting. Terima kasih juga redaksi sampaikan kepada pihak STIA-LAN Makassar yang tetap mendukung dari segi biaya bahkan mendorong profesionalisme dan objektivitas dalam penerbitan ini.

Pada kesempatan ini pula redaksi mengundang para calon kontributor yang ingin mempublikasikan hasil penelitiannya untuk segera mengirimkan tulisannya kepada redaksi. Akhir kata, semoga publikasi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, para kontributor, dan bangsa Indonesia. Salam Inovasi.

Redaksi Jurnal Administrasi Negara

**KINERJA PEMERIKSA PAJAK: TIGA VARIABEL PENJELAS
PENCAPAIAN TARGET PAJAK OPTIMAL*****TAX AUDITORS PERFORMANCE: THREE VARIABLES EXPLAINING TOP
TAX ACCOMPLISHMENT*****Santuo**Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba – Direktorat Jenderal Pajak
email: santo.statistika@gmail.com**Abstrak**

Keberhasilan pemeriksaan pajak ditentukan oleh kinerja pemeriksa pajak. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil pemeriksaan yang optimal, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kinerja pemeriksa pajak. Kinerja pemeriksa pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, beberapa diantaranya adalah profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi dari pemeriksa pajak. Beberapa penelitian sebelumnya mengemukakan hasil bahwa profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Namun terdapat juga penelitian sebelumnya yang mengemukakan hasil bahwa profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba. Populasi penelitian yaitu sebanyak 37 pemeriksa pajak yang terdiri atas fungsional pemeriksa pajak dan petugas pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba. Jumlah sampel ditentukan dengan teknik *total sampling*, yaitu dengan mengambil semua populasi yaitu sebanyak 37 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji hipotesis parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hal ini berarti bahwa kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba secara mayoritas dipengaruhi oleh profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi pemeriksa pajak serta selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Pemeriksa Pajak, Kinerja, Profesionalisme, Pengalaman Kerja, Komitmen Organisasi**Abstract**

Tax audit success is determined by performance of tax auditors. Therefore, to achieve optimal tax audit results, some efforts are needed to increase performance of tax auditors. Performance of tax auditors is influenced by several factors, including professionalism, work experience and organizational commitment of tax auditors. Several previous studies have shown that professionalism, work experience and organizational commitment influence performance of tax auditors. But there are also some previous studies show professionalism, work experience and organizational commitment do not influence performance of tax auditors. This study aims to determine the effect of including professionalism, work experience and organizational commitment on performance of tax auditors at Bulukumba Small Tax Office. The Population of this study are 37 tax auditors at Bulukumba Small Tax Office. The number of samples is determined by total sampling technique, which is taking all the population of 37 respondents. The data collection technique is questionnaire. Data analysis used is through multiple linear regression analysis with partial and simultaneous hypothesis tests. The results indicate that there is a positive and significant influence on professionalism, work experience and organizational commitment to performance of tax auditors. This means that performance of tax auditors a Bulukumba Tax Office is generally influenced by professionalism, work experience and organizational commitment of tax auditors and the others is influenced by other factors not included in this research model.

Keywords: Tax Auditor, Performance, Professionalism, Work Experience, Organizational Commitment

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU 28 Tahun 2007). Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak memiliki peranan yang cukup besar dalam berlangsungnya pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system*. Menurut Ibrahim dan Arum (2018), *self assessment system* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk bertanggung jawab dalam menetapkan kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam pelaksanaan *self assessment system*, pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak memiliki peran untuk melakukan pengawasan, pelayanan, pembinaan serta sanksi perpajakan. Pengawasan ini dilakukan untuk mengetahui apakah wajib pajak yang diberi kewenangan melalui *self assessment system* patuh dan tidak melakukan kecurangan. Pengawasan tersebut dilakukan salah satunya

melalui adanya pemeriksaan pajak (Faries dan Budiono, 2014). Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun serta mengolah data, keterangan, dan bukti yang dilaksanakan secara objektif serta profesional berdasarkan standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007).

Arwati dan Hanifah (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa keberhasilan pemeriksaan pajak merupakan salah satu juru kunci untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sedangkan keberhasilan pemeriksaan pajak ini dapat dinilai dari kinerja pemeriksa pajak itu sendiri. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil pemeriksaan pajak yang optimal, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kinerja pemeriksa pajak.

Kinerja pemeriksa pajak merupakan hasil penelitian atas perilaku pemeriksa pajak dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan dalam organisasi untuk mencapai prestasi hasil pemeriksa pajak (Misral dan Pratama, 2018). Menurut Leatemia (2018), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman dan keunggulan serta waktu dengan output yang dihasilkan tercermin dengan baik. Kinerja juga merupakan suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat

tercermin dari output yang dihasilkan baik kuantitas maupun kualitas. Menurut Moehersono (2012), kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan suatu organisasi, kinerja yang dihasilkan oleh setiap orang memiliki pencapaian yang berbeda-beda sehingga tidak dapat disamakan dengan semua orang.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak, salah satunya adalah profesionalisme pemeriksa pajak. Profesionalisme merupakan suatu komitmen yang terbentuk dari dalam seorang profesional, tanpa paksaan dari siapapun dan secara sadar bertanggung jawab terhadap profesinya (Fatah *et al.*, 2017). Menurut Waterkamp *et al.* (2017), pengaruh profesional seseorang sudah tentu akan berdampak pada kinerjanya. Faktor profesionalisme yang dikemukakan oleh Waterkamp *et al.* (2017) hanya menekankan pada profesionalisme pegawai yang diperoleh berdasarkan kepuasan kerja, sehingga hanya pegawai dengan kepuasan kerja tinggi yang akan berusaha meningkatkan kinerjanya. Sedangkan ada beberapa aspek dalam mengukur profesionalisme, tidak hanya terkait kepuasan kerja. Menurut Sedarmayanti (2010), ukuran profesionalisme adalah kompetensi, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Dalam

penelitiannya, Yobi dan Putra (2017) menyatakan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini diperkuat oleh Faries dan Budiono (2014) yang menyatakan bahwa profesionalisme pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Avianda (2014) bahwa profesionalisme tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa profesionalisme dapat berpengaruh maupun tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak adalah pengalaman kerja pemeriksa pajak. Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaan yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Bili *et al.*, 2018). Ratulangi dan Soegoto (2016) menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitiannya, Paat *et al.* (2019) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengalaman kerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh Leatemia (2018) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja yang banyak akan dapat menunjang kinerja pegawai. Hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Siahaan (2015) bahwa pengalaman kerja tidak mempunyai pengaruh

secara signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja dapat berpengaruh maupun tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Kinerja pemeriksa pajak juga dipengaruhi oleh faktor lainnya, salah satunya adalah komitmen organisasi pemeriksa pajak. Suparyadi (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap yang menunjukkan lebih dari sekedar keanggotaan formal, tetapi juga meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan. Karyawan yang menunjukkan komitmen organisasinya, ada keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab untuk kesejahteraan dan keberhasilan organisasi atau perusahaan tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional cenderung setia dalam organisasi, bangga terhadap organisasi, mengikuti kebijakan organisasi sehingga kinerja yang dihasilkan cukup baik (Nurhaida dan Susilastri, 2019). Dalam penelitiannya, Yobi dan Putra (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini diperkuat oleh Respatiningsih dan Sudirjo

(2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Desiyanti *et al.* (2019) bahwa komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi dapat berpengaruh maupun tidak berpengaruh terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia, yang berada langsung di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba memiliki tugas dan tanggung jawab salah satunya untuk melaksanakan pengadministrasian perpajakan wajib pajak yang berada di wilayah Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Sinjai dan Kabupaten Kepulauan Selayar. Pelaksanaan pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba dilaksanakan oleh pemeriksa pajak yang terdiri atas fungsional pemeriksa pajak dan petugas pemeriksa pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak secara parsial terhadap kinerja pemeriksa pajak, pengaruh pengalaman kerja pemeriksa pajak secara parsial terhadap

kinerja pemeriksa pajak, pengaruh komitmen organisasi pemeriksa pajak secara parsial terhadap kinerja pemeriksa pajak, pengaruh profesionalisme, serta pengalaman kerja dan komitmen organisasi pemeriksa pajak secara simultan terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksplanatori, yang merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemeriksa pajak yang terdiri atas fungsional pemeriksa pajak dan petugas pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba sejumlah 37 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*, yaitu pengambilan sampel yang sama dengan jumlah populasi yang ada (Arikunto, 2002). Jumlah sampel yaitu sebanyak 37 responden.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan instrumen kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dengan daftar pernyataan tertutup yang diberikan kepada responden. Pengumpulan data menggunakan periode waktu *cross section*, dimana penelitian berlangsung selama bulan Juni tahun 2019.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas yaitu profesionalisme pemeriksa pajak, pengalaman kerja pemeriksa pajak dan komitmen organisasi pemeriksa pajak sebagai variabel X_1 , variabel X_2 dan variabel X_3 .
2. Variabel terikat yaitu kinerja pemeriksa pajak sebagai variabel Y .

Masing-masing indikator dari setiap variabel dalam penelitian ini dituangkan dalam pertanyaan atau pertanyaan yang diukur menggunakan skala *likert*, yaitu setiap pertanyaan atau pernyataan dari setiap variabel diberi nilai skor dari yang terendah hingga tertinggi secara berturut-turut diberikan nilai 1, 2, 3, 4, 5. Pengujian kualitas instrument masing-masing variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas.

Metode yang digunakan untuk melakukan analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi. Untuk menghindari terjadinya beberapa masalah asumsi klasik dalam model regresi, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan dalam penelitian ini memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

Untuk menguji pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak, pengalaman kerja pemeriksa pajak dan komitmen organisasi pemeriksa pajak terhadap kinerja pemeriksa pajak, digunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji parsial dengan uji t, uji simultan dengan uji F dan uji koefisien determinasi dengan koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN

Informasi mengenai karakteristik variabel dalam penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
X1	37	15	25	19,86	2,879
X2	37	18	30	23,68	2,709
X3	37	15	25	20,14	3,284
Y	37	29	40	33,78	2,800

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel profesionalisme pemeriksa pajak (X_1) memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata atau mean sebesar 19,86 dan standar deviasi sebesar 2,879. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai profesionalisme pemeriksa pajak yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 2,879. Variabel pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) memiliki nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum sebesar 30, rata-rata atau mean sebesar 23,68 dan standar deviasi sebesar

2,709. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai pengalaman kerja pemeriksa pajak yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 2,709. Variabel komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25, rata-rata atau mean sebesar 20,14 dan standar deviasi sebesar 3,284. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai komitmen organisasi pemeriksa pajak yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 3,284. Variabel kinerja pemeriksa pajak (Y) memiliki nilai minimum sebesar 29, nilai maksimum sebesar 40, rata-rata atau mean sebesar 33,78 dan standar deviasi sebesar 2,800. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai kinerja pemeriksa pajak yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 2,800.

Hasil uji validitas terhadap variabel bebas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme Pemeriksa Pajak

Item Pertanyaan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Nilai r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,681	0,275	Valid
X1.2	0,813	0,275	Valid
X1.3	0,882	0,275	Valid
X1.4	0,866	0,275	Valid
X1.5	0,751	0,275	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Kerja Pemeriksa Pajak

Item Pertanyaan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Nilai r tabel	Kesimpulan
X2.1	0,597	0,275	Valid
X2.2	0,669	0,275	Valid

X2.3	0,727	0,275	Valid
X2.4	0,682	0,275	Valid
X2.5	0,577	0,275	Valid
X2.6	0,688	0,275	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel
Komitmen Organisasi Pemeriksa Pajak**

Item Per-tanyaan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Nilai r tabel	Kesimpulan
X3.1	0,829	0,275	Valid
X3.2	0,877	0,275	Valid
X3.3	0,868	0,275	Valid
X3.4	0,825	0,275	Valid
X3.5	0,850	0,275	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Berdasarkan tabel 2, tabel 3, dan tabel 4, diperoleh gambaran bahwa uji instrumen untuk variabel bebas, yaitu profesionalisme pemeriksa pajak (X_1), pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) dan komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* untuk masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,275, sehingga bisa disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan sebagai instrumen untuk variabel bebas adalah valid.

Hasil uji validitas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel 5. Berdasarkan tabel 5 diperoleh gambaran bahwa uji instrumen untuk variabel terikat, yaitu kinerja pemeriksa pajak (Y) menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* untuk masing-masing butir pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,275, sehingga bisa disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan sebagai instrumen untuk variabel terikat adalah valid.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas
Variabel Kinerja Pemeriksa Pajak**

Item Per-tanyaan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Nilai r tabel	Kesimpulan
Y.1	0,404	0,275	Valid
Y.2	0,580	0,275	Valid
Y.3	0,776	0,275	Valid
Y.4	0,645	0,275	Valid
Y.5	0,713	0,275	Valid
Y.6	0,566	0,275	Valid
Y.7	0,641	0,275	Valid
Y.8	0,532	0,275	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel bebas dan variabel terikat adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Batas <i>Alpha</i>	Kesimpulan
Profesionalisme Pemeriksa Pajak	0,855	0,6	Reliabel
Pengalaman Kerja Pemeriksa Pajak	0,733	0,6	Reliabel
Komitmen Organisasi Pemeriksa Pajak	0,904	0,6	Reliabel
Kinerja Pemeriksa Pajak	0,762	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Hasil pengujian reabilitas dari masing-masing variabel sebagaimana terlihat pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel bebas maupun variabel terikat lebih besar dari nilai batas *alpha* yaitu 0,6, sehingga bisa disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan

untuk mengukur seluruh item dari variabel bebas yaitu profesionalisme pemeriksa pajak (X_1), pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) dan kinerja organisasi pemeriksa pajak (X_3) serta variabel terikat yaitu kinerja pemeriksa pajak (Y) dinyatakan reliabel.

Hasil dari uji asumsi klasik adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

Model	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp.Sig (2-tailed)	Alpha
1	0,101	0,200	0,05

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Hasil uji normalitas berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *kolmogorov-smirnov z* sebesar 0,101 dan nilai *asymp.sig* sebesar 0,200. Dari hasil tersebut diperoleh bahwa nilai *asymp.sig* lebih besar dari *alpha* yaitu 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil uji multikolinieritas berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa untuk masing-masing variabel bebas, nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Hal ini berarti bahwa antara variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi hubungan atau tidak memiliki hubungan satu sama lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Profesionalisme Pemeriksa Pajak	0,950	1,053
Pengalaman Kerja Pemeriksa Pajak	0,972	1,029
Komitmen Organisasi Pemeriksa Pajak	0,976	1,024

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Hasil uji autokorelasi berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa nilai *runs test* sebesar 1,339 dan nilai *asymp.sig* sebesar 0,180. Dari hasil tersebut diperoleh bahwa nilai *asymp.sig* lebih besar dari *alpha* yaitu 0,180 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

Model	Runs Test	Asymp.Sig (2-tailed)	Alpha
1	1,339	0,180	0,05

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel (Konstanta)	t	sig
Profesionalisme Pemeriksa Pajak	-0,512	0,612
Pengalaman Kerja Pemeriksa Pajak	1,087	0,285
Komitmen Organisasi Pemeriksa Pajak	0,379	0,707
	0,624	0,537

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Hasil uji heteroskedastisitas berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa nilai *sig* pada masing-masing variabel bernilai lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi seluruh kriteria pengujian asumsi klasik, sehingga bisa dilanjutkan ke uji regresi linier berganda.

Hasil uji regresi linier berganda terhadap ketiga variabel bebas, yaitu profesionalisme pemeriksa pajak (X_1), pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) dan komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Uji t	
		t hitung	sig
(Konstanta)	4,389	2,494	0,018
Profesionalisme Pemeriksa Pajak	0,209	3,889	0,000
Pengalaman Kerja Pemeriksa Pajak	0,569	10,089	0,000
Komitmen Organisasi Pemeriksa Pajak	0,584	12,585	0,000
		Uji F	
		F hitung	sig
		104,085	0,000
			R ²
			0,904

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Tabel 11 menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,904, yang berarti bahwa ada pengaruh sebesar 0,904 atau 90,4% dari variabel bebas, yaitu profesionalisme pemeriksa pajak (X_1), pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) dan komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) dalam menjelaskan variabel terikat yaitu kinerja pemeriksa pajak (Y),

sedangkan sisanya sebesar 0,096 atau 9,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

Berdasarkan tabel 11 diperoleh bahwa persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,389 + 0,209 X_1 + 0,569 X_2 + 0,584 X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut, diperoleh bahwa nilai koefisien regresi pada variabel profesionalisme pemeriksa pajak (X_1), pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) dan komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) semuanya positif, artinya semua variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Nilai konstanta sebesar 4,389 dapat diartikan bahwa apabila nilai profesionalisme pemeriksa pajak (X_1), profesionalisme pemeriksa pajak (X_2) dan komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) sama dengan nol, maka nilai kinerja pemeriksa pajak (Y) cenderung meningkat sebesar 4,389. Nilai koefisien dari X_1 sebesar 0,209 dapat diartikan bahwa apabila nilai profesionalisme pemeriksa pajak (X_1) meningkat satu satuan, maka nilai kinerja pemeriksa pajak (Y) cenderung meningkat sebesar 0,209 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya memiliki nilai sama dengan nol. Nilai koefisien dari X_2 sebesar 0,569 dapat diartikan bahwa apabila nilai pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) meningkat satu satuan, maka nilai kinerja pemeriksa pajak (Y) cenderung meningkat sebesar 0,569 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya memiliki nilai sama dengan nol.

Nilai koefisien dari X_3 sebesar 0,584 dapat diartikan bahwa apabila nilai komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) meningkat satu satuan, maka nilai kinerja pemeriksa pajak (Y) cenderung meningkat sebesar 0,584 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya memiliki nilai sama dengan nol.

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Perhitungan koefisien regresi secara parsial dapat dilihat pada tabel 11, dengan penjelasan sebagai berikut: variabel profesionalisme pemeriksa pajak (X_1) dengan kinerja pemeriksa pajak (Y) menunjukkan t-hitung sebesar 3,889 dengan angka *sig* sebesar 0,000. Karena angka *sig* lebih kecil dari *alpha*, yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

Variabel pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) dengan kinerja pemeriksa pajak (Y) menunjukkan t-hitung sebesar 10,089 dengan angka *sig* sebesar 0,000. Karena angka *sig* lebih kecil dari *alpha*, yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja pemeriksa pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

Variabel komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) dengan kinerja pemeriksa pajak (Y) menunjukkan t-hitung sebesar 12,585 dengan angka *sig* sebesar 0,000. Karena angka *sig* lebih kecil dari *alpha*, yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi pemeriksa pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 104,085 dengan angka *sig* sebesar 0,000. Karena angka *sig* lebih kecil dari *alpha*, yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak, pengalaman kerja pemeriksa pajak dan komitmen organisasi pemeriksa pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak secara parsial terhadap kinerja pemeriksa pajak, pengaruh pengalaman kerja pemeriksa pajak secara parsial terhadap kinerja pemeriksa pajak, pengaruh komitmen organisasi pemeriksa pajak secara parsial terhadap kinerja

pemeriksa pajak, pengaruh profesionalisme, serta pengalaman kerja dan komitmen organisasi pemeriksa pajak secara simultan terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba. Dengan merujuk pada hasil penelitian, masing-masing tujuan penelitian dibahas sebagai berikut:

Pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja pemeriksa pajak dihitung dengan menggunakan hasil perhitungan koefisien regresi. Dari hasil perhitungan analisis regresi yang dilakukan diperoleh koefisien regresi profesionalisme pemeriksa pajak (X_1) sebesar 0,209. Angka koefisien regresi tersebut bernilai positif terhadap kinerja pemeriksa pajak (Y). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin baik atau semakin tinggi profesionalisme pemeriksa pajak, maka semakin tinggi atau semakin baik kinerja pemeriksa pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Cahyani (2010) bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Avianda (2014) pada kantor pajak di wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur dan Desiyanti *et al.* (2019) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, yang menyatakan bahwa profesionalisme

pemeriksa pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil Penelitian ini juga memperkuat dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Faries dan Budiono (2014), Yobi dan Putra (2017) serta Matheus (2018) yang menunjukkan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Pengaruh pengalaman kerja pemeriksa pajak terhadap kinerja pemeriksa pajak dihitung dengan menggunakan hasil perhitungan koefisien regresi. Dari hasil perhitungan analisis regresi yang dilakukan diperoleh koefisien regresi pengalaman kerja pemeriksa pajak (X_2) sebesar 0,569. Angka koefisien regresi tersebut bernilai positif terhadap kinerja pemeriksa pajak (Y). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin baik atau semakin banyak pengalaman kerja pemeriksa pajak, maka semakin tinggi atau semakin baik kinerja pemeriksa pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Misral dan Pratama (2018) bahwa pengalaman kerja pemeriksa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbolon dan Sumadi (2013) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan serta Siahaan (2015)

pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam, yang menyatakan bahwa pengalaman kerja pemeriksa pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil Penelitian ini juga memperkuat dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kotur dan Anbazhagan (2014), Bili *et al.* (2018), Leatemia (2018) dan Paat *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja pemeriksa pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Pengaruh komitmen organisasi pemeriksa pajak terhadap kinerja pemeriksa pajak dihitung dengan menggunakan hasil perhitungan koefisien regresi. Dari hasil perhitungan analisis regresi yang dilakukan diperoleh koefisien regresi komitmen organisasi pemeriksa pajak (X_3) sebesar 0,584. Angka koefisien regresi tersebut bernilai positif terhadap kinerja pemeriksa pajak (Y). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi pemeriksa pajak, maka semakin tinggi atau semakin baik kinerja pemeriksa pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Arwati dan Hanifah (2010) bahwa komitmen organisasi pemeriksa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Avianda (2014) pada kantor pajak di wilayah Kantor Wilayah Direktorat

Jenderal Pajak Jakarta Timur dan Desiyanti *et al.* (2019) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, yang menyatakan bahwa komitmen organisasi pemeriksa pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak. Hasil Penelitian ini juga memperkuat dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Apriliana *et al.* (2013), Respatiningsih dan Sudirjo (2015) serta Nurhaida dan Sulastri (2019) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi pemeriksa pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pemeriksa pajak.

Pengaruh profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja pemeriksa pajak dihitung dengan menggunakan hasil perhitungan koefisien determinasi. Dari hasil perhitungan analisis regresi yang dilakukan diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,904 atau 90,4%. Angka koefisien determinasi tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif pada faktor profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi secara simultan dalam menjelaskan kinerja pemeriksa pajak sebesar 0,904 atau 90,4%, sedangkan sisanya sebesar 0,096 atau 9,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba akan meningkat

seiring dengan semakin tingginya profesionalisme pemeriksa pajak, semakin baiknya atau semakin banyaknya pengalaman kerja pemeriksa pajak, serta dengan semakin tingginya komitmen organisasi dari pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

Untuk meningkatkan profesionalisme pemeriksa pajak, pihak pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba sebaiknya selalu mempertahankan profesionalisme pemeriksa pajak dalam melaksanakan tugas pemeriksaan pajak. Pihak pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba agar memberikan kesempatan kepada pemeriksa pajak untuk mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki. Selain itu, juga diperlukan pengawasan internal dari pimpinan untuk mengawasi pemeriksa pajak agar selalu menjaga integritas dan bekerja secara profesional sesuai dengan kode etik dari pemeriksa pajak. Dengan terciptanya kondisi tersebut pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba, maka tingkat profesionalisme pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba akan semakin meningkat.

Untuk mewujudkan terciptanya peningkatan pengalaman kerja pemeriksa pajak, pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba sebaiknya secara berkala melaksanakan forum komunikasi untuk pemeriksa pajak, yang bertujuan untuk memberikan wadah kepada pemeriksa pajak untuk berbagi pengalaman

kepada pemeriksa pajak lainnya dalam menyelesaikan kasus pemeriksaan pajak, baik untuk kasus pemeriksaan pajak yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba maupun pada Kantor Pelayanan Pajak sebelumnya. Hal ini juga akan memberikan pengetahuan kepada pemeriksa pajak yang baru dan belum memiliki banyak pengalaman dalam menangani kasus pemeriksaan pajak. Dengan terciptanya kondisi tersebut pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba, maka akan menambah pengalaman kerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

Untuk mewujudkan terciptanya tingkat komitmen organisasi yang tinggi pada pemeriksa pajak, pimpinan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba sebaiknya menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar sesama pegawai. Pihak pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba agar memberikan penghargaan kepada pegawai dalam hal ini pemeriksa pajak yang memiliki kinerja yang baik, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan terciptanya kondisi tersebut, maka komitmen organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba akan semakin meningkat.

Dengan semakin tingginya tingkat profesionalisme pemeriksa pajak, dan semakin baik atau semakin banyaknya pengalaman kerja pemeriksa pajak, serta dengan semakin tinggi tingkat komitmen organisasi pemeriksa pajak,

maka akan semakin tinggi pula tingkat kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa profesionalisme, pengalaman kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba, baik secara parsial maupun secara simultan. Adapun saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini adalah saran kepada pemeriksa pajak, pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba dan penelitian selanjutnya. Bagi pemeriksa pajak, disarankan untuk selalu meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan tugas pemeriksaan, seperti menyelesaikan pemeriksaan tidak melewati jangka waktu yang telah ditentukan, menyusun temuan pemeriksaan dengan dasar hukum yang kuat, serta selalu menjaga integritas dalam menjalankan tugas dan profesinya. Pemeriksa pajak juga disarankan untuk selalu berbagi pengalaman kepada pemeriksa lainnya, serta selalu meningkatkan komitmen dan loyalitas terhadap organisasi. Bagi pimpinan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba, disarankan untuk selalu mempertahankan sikap profesionalisme pemeriksa pajak dalam melaksanakan tugas, agar pemeriksaan pajak dapat berjalan dengan lancar dari awal hingga akhir, sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba agar rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap progres penyelesaian pemeriksaan yang dikerjakan oleh pemeriksa pajak. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba juga disarankan untuk meningkatkan pelaksanaan forum komunikasi pemeriksa pajak, sebagai forum untuk berbagi pengalaman antar pemeriksa pajak yang memiliki banyak pengalaman dengan pemeriksa pajak lainnya. Forum ini juga bisa dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan komitmen organisasi pemeriksa pajak, sehingga pemeriksa pajak menjadi semakin loyal terhadap organisasi, dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba juga sebaiknya memberikan penghargaan terhadap peningkatan kinerja pemeriksa pajak, serta memperhatikan peningkatan jenjang karir dari pemeriksa pajak tersebut. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti motivasi kerja, kompensasi finansial, stress kerja atau variabel lainnya, ataupun dengan memperluas ruang lingkup penelitian dengan menggunakan sampel dari Kantor Pelayanan Pajak lainnya yang dapat digunakan sebagai sampel.

REFERENSI

- Apriliansa, Sarrah, D. Hamid dan M.S. Hakam. 2013. Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasional Terhadap kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 1 (1). p 180-187 [online].
- Arwati, Dini dan Hanifah. 2010. Pengaruh Komitmen Organisasi Pemeriksa Pajak Dalam Meningkatkan Kinerja Pemeriksa Pajak (Survey di Wilayah Direktorat Pajak Jawa Barat I). *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*. 9 (10). p 2341-2351 [online].
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian, Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Avianda, Kindi. 2014. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*. 14 (3). p 21-48 [online].
- Bili, Wanceslaus, E. Resmawan dan D. Kondorura. 2018. Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. *eJournal Pemerintahan Integratif*. 6 (3). p 465-474 [online].
- Cahyani, Nur. 2010. Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. 17 (1). p 10-23 [online].
- Desiyanti, N.M. Indri, I.W.S. Negara dan N.W. Yuniasih. 2019. Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, Profesionalisme, dan Komitmen Organisasi Pada Kinerja Account Representative (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar dan Pratama Denpasar Timur). *Jurnal Riset Akuntansi JUARA*. 9 (1). p 19-27 [online].
- Faries, Feliana dan D. Budiono. 2014. Pengaruh Perilaku Pemeriksa Pajak dan Profesionalisme Pemeriksa Pajak Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak (Survei pada Konsultan Pajak Surabaya). *Tax & Accounting Review*. 4 (1). p 1-11 [online].
- Fatah, M. Abdul, A. Wiratno dan A.P. Ompusunggu. 2017. Pengaruh Independensi, Pengalaman, Profesionalisme, dan Komitmen Organisasi Pemeriksa Pajak terhadap Kualitas Audit Pajak di Kanwil DJP Jakarta Khusus. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*. 4 (2). p 149-161 [online].
- Ibrahim, E. Cahaya dan R.A. Arum. 2018. Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak Dalam Pelaksanaan Tax Amnesty pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. *Jurnal Administrasi Negara*. 24 (2). p 89-100 [online].
- Kotur, B.R. dan S. Anbazhagan. 2014. Education and Work-Experience - Influence on the Performance. *IOSR Journal of Business and Management*. 16 (5). p 104-110 [online].
- Leatemia, S. Yunita. 2018. Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Kantor Badan Pusat Statistik di Maluku). *Jurnal Manis*. 2 (1). p 1-10 [online].
- Matheus, Evan. 2018. Pengaruh Profesionalisme, Kepuasan Kerja, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak (Studi pada Pemeriksa Pajak KPP Pratama Bangkinang, KPP Pekanbaru Senapelan, KPP Pratama Pekanbaru Tampan, dan KPP Madya Pekanbaru). *JOM FEB*. 1 (1). p 1-14 [online].
- Misral dan A. Pratama. 2018. Pengaruh Kompensasi Finansial, Pengalaman Kerja, Pelatihan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak.

- Jurnal Akuntansi & Ekonomika. 8 (1). p 128-134 [online].
- Moehariono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nurhaida dan Susilastri. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Pemerintahan Kota Padang Panjang. *MENARA Ilmu LPPM UMSB*. 13 (6). p 163-170 [online].
- Paat, F. Armando, Adolfina dan R.T. Saerang. 2019. Analisis pengalaman kerja dan stres kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*. 7 (1). p 241-250 [online].
- Ratulangi, R.S. dan A.S. Soegoto. 2016. Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Hasjrat Abadi Tendea Manado). *Jurnal EMBA*. 4 (4). p 322-334 [online].
- Respatiningsih, Ida dan F. Sudirjo. 2015. Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang). *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. 4 (3). p 56-68 [online].
- Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siahaan, E. Natalia. 2015. Pengaruh Pengalaman Kerja, Stres Kerja, Kompensasi Finansial, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak (Studi Empiris pada Pemeriksa Pajak di KPP Madya Pekanbaru dan KPP Madya Batam). *Jom FEKON*. 2 (2). p 1-16 [online].
- Simbolon, T.I. Maranatha dan I.K. Sumadi. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur dan Badung Selatan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 3 (3). 198-215 [online].
- Suparyadi, H. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM. Edisi ke-1. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Yobi, N.M.D. Juni dan I.N.W.A. Putra. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Account Representative di KPP Pratama Gianyar, Tabanan, Dan Singaraja. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 20 (3). p 2449-2478 [online].
- Waterkamp, C.I.A, H. Tawas dan C. Mintardjo. 2017. Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. 5 (2). p 2808-2818 [online].

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TABIR
ULU KABUPATEN MERANGIN*****THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR
ULU MERANGIN REGENCY*****Joko Susanto¹, Zepa Anggraini²**¹ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo, Jambi
email: jokosusantoo251@gmail.com² Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo, Jambi
email: zepaanggraini@gmail.com**Abstrak**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan informan berjumlah tujuh orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong baik, terlihat dari kemampuan dan keahlian dalam penggunaan teknologi yang ada di kantor sebagai alat bantu dalam proses melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin selesai dengan waktu yang telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Camat Tabir Ulu***Abstract***

The delivery of public services is an effort by the State to fulfil the basic needs and civil rights of every citizen upon the goods, services, and administrative services provided by the public service providers. This study aims to determine how the quality of public service in subdistrict office Tabir Ulu merangin Regency. This research uses descriptive method with a qualitative approach. Research data collection techniques are observation, interview and document review with seven informants. The results showed that the quality of public services in the Tabir Ulu Sub-District Office has not been well implemented, measured by five dimensions of quality of public services, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From Tangible perspective, the waiting room is not yet equipped with air conditioning such as air conditioning, so that people do not feel comfortable

in the waiting room. From the perspective of Reliability, the speed of employees in administrative management has been classified as good, seen from the ability and expertise in the use of technology in the office as a tool in the process of serving the community. In terms of responsiveness, in serving the community, cannot yet be fully acknowledged by the community, because officers in performing services are not punctual in time and there are still some complaints from the community that cannot be responded quickly. In terms of Guarantees, there are still services that have not been guaranteed to be completed within the allotted time. And from the point of Empathy, special treatment is still found for people who have kinship relations.

Keywords: *Quality, Public Service, Subdistrict Office Tabir Ulu*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum/publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2007). Pendapat lainnya memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiyansyah, 2011).

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu baik atau berkualitas, maka tidak menutup kemungkinan pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008). Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang

meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono, 1995). Untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut (Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah, 2011) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum (publik). Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk

mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejarah dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, di samping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan. Disadari bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Camat Tabir Ulu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, menyangkut birokrasi, seperti prosedur yang terkadang masih berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang dilayani, sikap petugas yang kurang ramah atau kurang sopan

ataupun sikap petugas yang masih membeda-bedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah khususnya di kantor Camat Tabir Ulu. Hal yang seperti itu tidak bisa dibiarkan begitu saja. Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Rezha Yahya dkk, 2014) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas layanan publik dapat diukur meliputi indikator berikut: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu. Dalam pelaksanaan layanan publik selama ini di kecamatan Giri tidak terdapat kendala apapun dalam hal kemananan. Berkaitan dengan keterbukaan layanan kepada masyarakat, pihak kecamatan sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan juga masyarakat, selain itu dilakukan penempelan selebaran informasi yang

mudah dilihat langsung oleh masyarakat. Meskipun secara resmi pelayanan maksimal adalah 15 menit, temuan di lapangan menyatakan ketidaksesuaian. Untuk pelayanan KTP dan KK dilakukan selama 2 atau 3 hari. Penelitian tersebut menunjukkan kekurangannya pada bagian pelayanan dari aspek ketepatan waktu, yang mana belum sesuai waktu pelayanan yang telah ditentukan

Penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh (Nikita dkk, 2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pineleng belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu; Tangibles (bukti langsung), ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi yang memadai, kebersihan yang kurang terawat, perlengkapan kantor yang tidak dimanfaatkan, informasi pendukung yang tidak tertata dengan baik serta lahan parkir yang sempit. Reability (kehandalan), kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi tergolong masih lambat, kurangnya jumlah pegawai dan kualitas dari pegawai yang ada masih kurang. Responsivess (daya tanggap), prosedur pelayanan kependudukan dalam hal ini kesederhanaan pelayanan dan keterbukaan

layanan kepada masyarakat sudah baik. Assurance (jaminan), masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terlihat jelas dengan sikap aparat yang terbuka sehingga keakraban terjalin antara masyarakat dan aparat.

Beberapa penelitian di atas yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya menunjukkan ada relevansi dengan apa yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Pada penelitian ini dapat dibuat suatu rumusan permasalahan yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin? Maka dari itu dalam penelitian ini mempunyai suatu tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara

sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu untuk menentukan sampel/informan penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang. Informan tersebut dipilih karena peneliti memerlukan informasi yang dapat mewakili karakteristik populasi, maka peneliti mengambil tujuh orang informan sebagai objek penelitian karena informan tersebut dirasa mampu mewakili karakteristik populasi yang diinginkan. Waktu penelitian yaitu dimulai dari bulan Mei 2019 sampai bulan Juni 2019. Sumber data penelitian ini ada dua, pertama data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang berupa wawancara dengan bagian terkait dengan pengumpulan data penelitian dan data ini masih murni dan belum diolah dalam suatu proses tertentu, kedua data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah diolah dan dipublikasikan seperti buku laporan dan bahan-bahan dokumenter.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari seluruh data yang telah terkumpul, melalui wawancara, dokumentasi dan observasi dituliskan dalam catatan lapangan selama melakukan penelitian pada Kantor Camat Tabir Ulu. Data-data yang telah diperoleh berbagai sumber kemudian dideskripsikan dan interpretasikan.

1. Observasi

Dalam observasi ini peneliti lebih banyak menggunakan salah satu dari panca indra, yaitu indra penglihatan. Instrumen observasi akan lebih efektif jika informasi yang hendak diambil berupa kondisi atau fakta alami, tingkah laku dan hasil kerja responden dalam situasi alami. Untuk memaksimalkan hasil observasi, peneliti menggunakan alat bantu yang sesuai dengan kondisi lapangan.

2. Wawancara

Pada teknik ini peneliti datang berhadapan muka secara langsung dengan responden atau subjek yang diteliti. Peneliti akan melakukan wawancara dengan responden yang memang dianggap representatif. Peneliti menanyakan sesuatu yang telah direncanakan kepada responden.

3. Dokumentasi

Pada teknik ini, peneliti memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, di mana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya. Sumber dokumen yang dimaksud bisa berbentuk dokumentasi resmi, seperti surat keputusan, surat instruksi, dan surat bukti kegiatan dan sebagainya yang dikeluarkan oleh kantor atau organisasi yang bersangkutan.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang mengacu pendapat Miles dan Huberman, (Djama'an Satori dan Aan Komariah, 2013) yang mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif ada empat tahapan yang harus dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, yaitu:

1. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data berisi tentang serangkaian proses pengumpulan data yang sudah dimulai ketika awal penelitian, yakni sebelum penelitian, pada saat penelitian sampai akhir penelitian. Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak memiliki waktu tersendiri, melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan, proses pengumpulan data dapat dilakukan.

2. Tahap Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dirangkum dan dipilih sesuai dengan fokus dari permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis sesuai formatnya masing-masing. Data-data yang tidak penting atau tidak ada hubungannya dengan fokus penelitian dibuang, data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam penyajian data.

3. Tahap Penyajian Data

Penyajian data merupakan hasil reduksi data yang disajikan dalam laporan secara sistematis yang mudah dibaca atau dipahami sebagai keseluruhan maupun bagian-bagian dalam konteks sebagai satu kesatuan. Penyajian data adalah analisis data secara sistematis dan terperinci yang disajikan dalam pembahasan dari permasalahan-permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan, dimana peneliti harus memaknai data-data yang telah terkumpul dibuat dalam bentuk pernyataan singkat dan

mudah dipahami dengan mengacu pada masalah yang diteliti. Dengan penarikan kesimpulan, akan tergambar dengan singkat dan jelas jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Hasil penelitian ini dapat diambil datanya dari hasil observasi peneliti di lapangan, wawancara dengan responden dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya, dan didukung dengan dokumentasi yang sekiranya dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk melihat kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu, maka tolok ukurnya dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun dimensi kualitas pelayanan publik tersebut adalah: *Tangibel* (Berwujud) yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability* (Kehandalan) yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan

dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan; *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai atau aparatur; dan *Empathy* (Empati) yaitu mencakup kemudahan dalam melaukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Tangibel (Berwujud)

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas, hingga penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di kantor Camat tabir Ulu memang dari sisi fisik tampilan bangunan, seperti fasilitas ruang tunggu belum sepenuhnya bisa dikatakan nyaman, karena belum memiliki perlengkapan seperti AC, termasuk lingkungan yang bersih juga menjadi faktor yang sangat mempengaruhi dalam memberikan kenyamanan pada

masyarakat, karena pada dasarnya lingkungan yang kotor tidak akan memberikan kenyamanan. Sebagai pegawai atau aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus diperhatikan, karena penampilan juga mendapat penilaian dari masyarakat, dan berdasarkan hasil wawancara dengan camat Tabir Ulu menyatakan bahwa:

“Jika ada masyarakat yang minta dilayani atau berurusan dengan keperluan yang ada di kantor camat, kami akan selalu melayani, hanya saja terkadang ada beberapa ruang yang mungkin dirasa tidak atau kurang nyaman, seperti ruang tunggu yang tidak ber-AC sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan layanan kurang nyaman di ruang tunggu, hal tersebut sangat kami pahami” (Yusup, Mei 2019).

Selanjutnya Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang dilayani, menyatakan bahwa:

“Saya selaku masyarakat terkadang ada keperluan yang harus saya urus di kantor camat ini, saya melihat kalau dari penampilan petugas, mereka bisa dikatakan rapi dalam berpakaian ataupun dalam melayani masyarakat, hanya saja terkadang saya lama menunggu mereka datang ke kantor, boleh dibilang mereka kurang disiplin dalam waktu, sehingga saya pun terpaksa menunggu mereka walaupun mereka terlambat datang ke kantor, karena saya ada kebutuhan dengan mereka” (Andi, Mei 2019).

Pernyataan masyarakat lainnya terkait lingkungan yang ada di kantor Camat Tabir Ulu, menyatakan bahwa :

“Lingkungan yang bersih juga bisa membuat masyarakat yang mempunyai kepentingan menjadi nyaman, tetapi yang terjadi di kantor camat, belum begitu banyak tersedia tong sampah yang kecil untuk sampah-sampah yang ringan, sehingga terkadang ada yang makan permen saja mereka membuang sampah sembarangan, karena belum tersedia tong sampah yang kecil, yang ada hanya tong sampah besar di beberapa tempat” (Desi, Mei 2019).

Reliability (Kehandalan)

Reliable atau kehandalan adalah kemampuan unit pelayanan atau petugas dalam menciptakan pelayanan, seperti kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan atau keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan administratif.

Berkaitan dengan kehandalan petugas, hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku kasi pelayanan umum di kantor camat Tabir Ulu, beliau menyatakan bahwa:

“Iya benar, terkait dengan kehandalan kami dalam menggunakan alat-alat yang ada di kantor ini, tidak sepenuhnya semua petugas dapat memahami, tetapi petugas kami yang dibagian pelayanan paham tentang yang namanya alat bantu dalam proses pelayanan, seperti penggunaan komputer dan lain-lain, karena kami sudah pernah mengadakan praktek tentang penggunaan alat teknologi tersebut dengan maksud dan tujuannya

adalah agar proses pelayanan sesuai dengan standarnya” (Siti Aisyah, Mei 2019).

Pernyataan yang senada yang diungkapkan oleh warga sekitar yang kebetulan berurusan dengan bagian pelayanan menyatakan bahwa:

“Terkait dengan kehandalan, kalau saya lihat mereka memang sudah ahli dalam menggunakan teknologi, itu kalau yang terlihat oleh saya, mereka handal dalam hal ini” (Norman, Mei 2019).

Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti seperti merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Permasalahan ketanggapan di sini ada kaitannya dengan masalah kedisiplinan, apabila petugas tidak disiplin dengan waktu kerja, bagaimana bisa melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal tersebut dapat diketahui melalui wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor camat Tabir Ulu ini belum bisa dikatakan baik, karena petugas kantor camat tabir ulu ini sering tidak disiplin dalam waktu,

contoh jam kerja masuk jam 8, tetapi mereka datang malah jam 9, saya pernah ke kantor camat ini datang jam 8 karena ada sesuatu hal yang ingin saya urus, tetapi pas sampai disini kantornya masih sepi, hal yang seperti ini sangat disayangkan. Terkadang juga ada proses yang berbelit-belit sehingga petugas yang melakukan pelayanan tidak bisa dilakukan dengan cepat” (Desi, Juni 2019).

Selanjutnya pernyataan yang sedikit berbeda oleh staf kantor camat tabir ulu menyatakan bahwa:

“Untuk masalah kedisiplinan, kami selalu melakukan tugas dengan waktu yang sudah ditentukan, hanya saja kadang kami terlambat datang ke kantor, kalau masalah merespon setiap keluhan-keluhan masyarakat, kami selalu merespon dan kami akan tindak cepat, hanya saja butuh proses untuk setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan” (Bambang, Juni 2019).

Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan dalam tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi kantor camat tabir ulu terkait dengan jaminan pelayanan menyatakan bahwa:

“Terkait dengan kualitas pelayanan yang ini, yaitu berkaitan dengan jaminan, kami disini tidak memungut biaya apapun jika ada masyarakat yang ingin mempunyai keperluan atau kepentingan di kantor camat ini, kami akan mengatakan yang sejujurnya jika ada maupun tidak ada biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat itu sendiri, hanya saja kami dalam memberikan pelayanan tidak bisa memberikan kepastian atau jaminan terkait dengan tepat waktu dalam pelayanan, terkadang pas kita lagi kerja kadang lampu mati mendadak atau ada hal-hal lain yang kadang tidak kita inginkan sehingga kita belum sepenuhnya bisa menjamin untuk waktu dalam pelayanan” (Siti Aisyah, Juni 2019).

Pernyataan serupa oleh salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kantor camat Tabir Ulu, beliau menyatakan bahwa:

“Setahu saya, terkait biaya yang aneh-aneh di kantor ini, saya belum pernah menemukan selama saya berurusan dengan petugas pelayanan yang ada di kantor camat ini, selama saya mempunyai kepentingan, mereka tetap melayan tanpa memungut biaya, hanya saja memang masalah waktu saja yang kurang tepat dalam pengerjaannya, terkait kendala waktu yang kadang mati lampu, saya juga tidak melihat di kantor ini ada atau tidaknya mesin disel sebagai pengganti arus listrik, sehingga dari segi jaminan tepat waktu dalam pelayanan memang masih kurang tepat” (Rido, Juni 2019).

Empathy (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Dimensi kualitas pelayanan publik yang empati ini terkait dengan pelayanan yang mana mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas juga harus melayani dengan sikap ramah, sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan selaku petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang. Aspek ini juga sangat diharapkan oleh masyarakat, karena masyarakat sering mendengar bahwa terkadang pelayanan yang diberikan lebih mendahulukan orang yang dikenal atau kerabatnya dibanding masyarakat yang lain, maka dari itu aspek empati ini juga sangat penting diterapkan di kantor camat Tabir Ulu sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat dan bisa berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Tabir Ulu terkait dengan kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek empati menyatakan bahwa:

“Saya selaku camat yang siap melayani masyarakat kecamatan Tabir Ulu bagi siapapun yang mempunyai kepentingan, terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang kurang sopan atau kurang ramah atau

cuek, itu adalah pribadi petugas, tetapi disini selaku camat akan menindak dan menegur, memberikan pemahaman kepada petugas yang sekiranya berbuat tidak sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan” (Yusup, Juni 2019).

Selanjutnya pernyataan dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan dari aspek empati, bahwasannya:

“Saya pernah berurusan dikantor camat ini, terkait dengan hal empati ini, terkadang masih ada beberapa petugas yang memang cuek, melayani sekedarnya saja, dan terkadang pelayanan masih ada juga yang dibedakan, contohnya apabila ada kerabatnya yang datang minta dilayani mereka langsung melayani dengan baik, berbeda pelayanan yang diberikan kepada orang yang mungkin tidak begitu kenal, dan saya rasa hendaknya sebagai petugas atau pegawai dapat memberikan pelayanan yang sama kepada siapapun yang membutuhkannya”. (Desi, Juni 2019).

PEMBAHASAN

Kualiatas pelayanan adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Pelayanan umum atau pelayanan

publik menurut (Sadu Wasistiono, 2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai tolok ukur yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. dalam (Hardiyansyah, 2011) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud, *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

***Tangibel* (Berwujud)**

Tangibel ini merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Merangin. Aspek yang berwujud ini harus diperhatikan agar pelayanan publik di kantor camat tabir ulu tetap berkualitas, yaitu terkait dengan penampilan petugas atau aparatur dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *tangibel* pada kantor camat Tabir Ulu belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan, hal tersebut terbukti bahwa pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat di ruang tunggu belum terlalu nyaman, dikarenakan ruang tunggu belum tersedia kelengkapannya yaitu seperti ruang pendingin ruangan atau AC. Padahal agar pelayanan publik bisa berkualitas salah satunya dibutuhkan ruang atau tempat yang nyaman. Terkait *tangibel* masalah kedisiplinan, ini juga menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di kantor camat Tabir Ulu. Dari segi penampilan pegawai atau

aparatur dalam hal ini sudah menunjukkan kerapian pada diri pegawai, tetapi aspek yang berwujud tidak bisa hanya mengandalkan dari kerapian pegawai saja, ada beberapa hal lain yang harus diperhatikan demi terlaksananya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yayat Rukayat, 2017) menunjukkan bahwa pada aspek bukti Fisik di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Perbedaan dari hasil penelitian ini di kantor Camat Tabir Ulu kalau bagian ruang tunggu sudah memadai seperti kursi dan sebagainya, hanya saja ruang tunggu yang panas karena belum ada pendingin ruangan sehingga masyarakat kurang nyaman duduk di ruang tunggu tetapi lebih memilih menunggu di luar ruangan.

Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan juga merupakan aspek penting dalam penentuan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas atau aparatur di kantor camat Tabir Ulu sudah bisa dikatakan berkualitas atau belum. Kehandalan ini terkait dengan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Tabir Ulu sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dibagian pelayanan dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi proses pelayanan, karena para pegawai atau aparatur secara keseluruhan sebagian besar paham tentang penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan di kantor Camat Tabir Ulu, seperti penggunaan komputer dan lain-lain. Tetapi dari segi kehandalan ini tidak hanya handal dalam penggunaan teknologi, tapi juga harus memperhatikan terkait dengan kecermatan dalam melayani masyarakat, harus mampu menyampaikan informasi yang jelas terhadap masyarakat. Memiliki standar pelayanan yang jelas juga harus diperhatikan dan sebagai petugas atau

aparatur harus mampu dan handal dalam memberikan pelayanan yang prima.

Berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nikita dkk, 2017) menunjukkan bahwa Hambatan atau kekurangan pada aspek *Reliability* (kehandalan) yang ditemukan di Kantor Kecamatan Pineleng adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu bagian. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah.

Responsiviness (Ketanggapan)

Dimensi kualitas pelayanan publik selanjutnya adalah dimensi ketanggapan. Ketanggapan yang dimaksud di sini adalah cepat merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, sebagai petugas atau aparatur tanggap dalam melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan masyarakat dapat direspon oleh petugas. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi atau masyarakat yang

mempunyai keperluan dan keinginan mereka, maka dari itu sebagai petugas atau aparatur harus mampu dalam merespon setiap keluhan masyarakat. Tetapi fakta menunjukkan bahwa petugas atau aparatur pada kantor Camat Tabir Ulu belum mampu untuk memberikan respon yang baik terhadap masyarakat. Dalam merespon masyarakat yang mempunyai keluhan pun masih pilah pilih orangnya. Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa masalah ketanggapan ini ada kaitannya dengan kedisiplinan. Jika para petugas atau aparatur di kantor Camat Tabir Ulu tidak disiplin dalam waktu dalam bekerja, bagaimana mungkin bisa cepat merespon setiap keluhan dari masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan. Pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang tepat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rezha Yahya dkk, 2014), salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik Di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi adalah keterbukaan dan responsifitas aparatur, petugas pelayanan melakukan interaksi dengan masyarakat secara langsung dilakukan melalui etika pelayanan yaitu 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun). Sebagai penjamin mutu pelayanan pimpinan juga terus melakukan

kontrol setiap hari pada bawahan terutama mengontrol sikap saat memberikan pelayanan pada masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Dimensi selanjutnya dalam menentukan kualitas pelayanan publik adalah adalah dimensi jaminan. Dimensi jaminan di sini adalah terkait dengan masalah petugas atau aparatur dapat memberikan jaminan terhadap masyarakat tentang ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Aspek jaminan yang jelas ini sangat diharapkan masyarakat, karena pandangan masyarakat apabila sudah mendengar ataupun berurusan dengan pemerintah terutama masalah pelayanan, masyarakat selalu berpandangan negatif, karena akan dihadapkan dengan urusan yang berbelit-belit dan akan mengeluarkan biaya yang tidak terduga agar urusan mereka menjadi lancar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek jaminan ini terkait dengan masalah pembiayaan sudah sangat transparansi terhadap masyarakat, sehingga masyarakat yang berurusan dengan pelayanan yang ada di kantor Camat Tabir Ulu tidak gaduh lagi dengan masalah biaya, hanya saja petugas atau aparatur dalam

memberikan pelayanan tidak bisa memberikan atau menunjukkan jaminan terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan, karena hal tersebut dipengaruhi atau ada kaitannya dengan masalah kedisiplinan.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yayat Rukayat, 2017) menunjukkan bahwa pada aspek jaminan di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Pasirjambu. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku

yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kecamatan Pasirjambu telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kecamatan Pasirjambu akan segera menindak lanjuti.

Empathy (Empati)

Yang terakhir adalah dimensi empati. Dimensi empati ini tidak kalah pentingnya dari dimensi-dimensi yang telah dijelaskan di atas terhadap kualitas pelayanan publik. Dimensi empati ini juga sangat diharapkan masyarakat agar dapat menanamkan rasa empati tersebut dalam diri mereka sebagai petugas atau aparatur dalam melayani masyarakat. Dimensi empati ini terkait dengan masalah mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat dari pada kepentingan pribadi, petugas harus melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, petugas dalam melayani dengan tidak ada diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat atau pemohon, dan petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nikita dkk, 2017) menunjukkan pada bagian empati bahwa proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah

diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Dimensi empati di kantor Camat Tabir Ulu belum bisa diselenggarakan dengan baik, karena permasalahan yang sering muncul di kantor Camat Tabir Ulu adalah masih ada petugas yang melayani dengan sikap yang kurang ramah, sehingga masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan merasa kurang dihargai. Kemudian masalah lain yang sering muncul adalah masih ada petugas atau aparatur di kantor Camat Tabir Ulu dalam melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat, jika ada masyarakat yang masih dikenal atau masih keluarga terdekat akan dilayani terlebih dahulu dari pada masyarakat yang lain, padahal dimensi empati pada dasarnya adalah sebagai petugas seharusnya tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat, karena kalau dalam melayani masyarakat masih ada sikap yang membeda-bedakan,

masyarakat atau publik pun akan menilai bahwa pelayanan yang di berikan masih memandang kekerabatan dan pelayanan yang diberikan belum bisa di katakan berkualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten merangin dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolok ukurnya adalah dapat dilihat dari dimensi *tangibel* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut secara keseluruhan terdapat persamaan dengan penelitian yang diteliti yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Namun terdapat juga perbedaan penelitian, yaitu perbedaan lokasi dimana peneliti mengambil lokasi di Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin yang menentukan perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima layanan, dan fokus penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu dimensi

tangibel, *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan atau sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna dalam pengembangan ilmu sosial pada umumnya dan ilmu administrasi pada khususnya terkait dengan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam layanan administratif dan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya yang dapat peneliti sarankan adalah perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan waktu pegawai atau aparatur dalam menjalankan pekerjaannya, seperti jam kerja di kantor camat, agar masyarakat dapat dilayani dengan efektif dan efisien, dan Camat sebagai kepala pemerintahan di kantor camat harus memberikan sanksi bagi yang tidak disiplin dalam bekerja. Kemudian dalam memberikan pelayanan jangan ada perlakuan diskrimatif atau membeda-

bedakan, karena sikap yang seperti ini akan merugikan masyarakat lain yang merasa tidak diperlakukan secara adil, hendaknya harapannya ke depan pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin lebih baik dan berkualitas dalam melayani masyarakat.

REFERENSI

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Nikita Debora Tombiling, Patar Rumapea, dan Martha Ogotan. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 4. No. 49.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT.Balai Pustaka.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezha Yahya Nur Hakim, Heru Ribawanto, Minto Hadi. 2014. Pelayanan Publik di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan). Jurnal Administrasi Publik. Vol. 2. No 3. [online].
- Satori, Djama'an dan Aan Komariah. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Wasistiono, Sadu. 2001. Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah. Sumedang: Alqoprint.
- Yayat Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). Vol. 11. No.2



HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS WOTU KABUPATEN LUWU TIMUR

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH INPATIENT SATISFACTION AT THE WOTU HEALTH CENTER IN EAST LUWU REGENCY

Helmy Kahar Achmad¹, Wahidin², Halim³

¹ Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur.
e-mail : helmykahardokter@gmail.com

² Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara Makassar
e-mail : wahidin_mussi@yahoo.co.id

³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara Makassar
e-mail: halim.recht@gmail.com

Abstrak

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dari aspek keterbukaan, empati, sifat mendukung perawat, sikap positif perawat dan kesetaraan antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian *observasional analitik*, dengan desain *cross sectional study*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 responden (sampel jenuh) dengan teknik penarikan sampel *Purposive Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, sifat mendukung perawat, sikap positif perawat dan kesetaraan antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu. Puskesmas Wotu dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan menambah keterampilan para perawat di instalasi rawat inap Puskesmas Wotu.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien.

Abstract

One of the factors that affects patient satisfaction in health care is the communication done by healthcare personnel. The purpose of this research is to analyse the therapeutic communication relationship of nurses from the aspect of openness, empathy, nursing support, positive attitudes of nurses and equality between nurses and patients with the satisfaction of inpatient patients in Wotu Puskesmas Luwu Timur district. the type of research is analytical observational research, with cross sectional study design. The population and samples in this study were 87 respondents (saturated samples) with Purposive Sampling technique. The results of this study showed that the therapeutic communication of nurses from the aspect of openness, empathy, nursing support, positive attitudes of nurses and equality between nurses and patients are linked closely to the patient satisfaction in Wotu Puskesmas. The Wotu Puskesmas can increase patient satisfaction by increasing the skills of nurses in the Wotu Puskesmas inpatient installation.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Ayuningtyas, 2015).

Puskesmas Wotu yang menjadi lokus penelitian mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap.

Jika dilihat pada table 1 tentang persentasi keluhan pasien di Puskesmas Wotu pada tahun 2018 maka instalasi rawat inap memiliki persentasi keluhan tertinggi yakni 40% dari seluruh keluhan yang masuk pada puskesmas tersebut.

Tabel 1
Persentase Keluhan Pasien di Puskesmas Wotu Tahun 2018

Uraian	Persentase
Poliklinik umum rawat Jalan	25%
Instalasi Rawat Inap	40%
Pelayanan bagian Pendaftaran	5%
Pelayanan Administrasi	10%
Pelayanan Perawat dan Pegawai Puskesmas	15%
Fasilitas	5%
	Total 100%

Sumber: Tata Usaha PKM Wotu Tahun 2019

Sebagai puskesmas yang telah terakreditasi, seharusnya manajemen puskesmas memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien baik dalam bentuk fasilitas maupun komunikasi antara dokter dan pasien. Jika hal ini tidak

dimiliki, maka akan membuat pasien merasa tidak nyaman karena yang mereka harapkan adalah sakit ataupun keluhan mereka dapat berkurang dan hilang.

Penyelenggaraan pelayanan keperawatan di puskesmas ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain, jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan. Ketiga komponen tersebut untuk memberikan kepuasan kepada pasien atau pelanggan puskesmas.

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pelanggan setelah menerima pelayanan dari sebuah perusahaan (Barkelay & Saylor, 2010). Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang baik yang sifatnya terapi (Nursalam, 2014).

Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses administrasi dan interaksi antar elemen pada suatu kelompok atau organisasi. Orang-orang yang berhubungan dengan komunikasi yang baik akan sangat membantu semua proses yang ada dalam suatu organisasi tersebut. Tanpa adanya komunikasi yang baik dan benar besar kemungkinan semua proses di dalam organisasi tersebut tidak akan berjalan

dengan maksimal dan sesuai dengan yang telah direncanakan. Komunikasi mengikat kesatuan organisasi dan membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi. Jika sebuah organisasi sampai pada titik di mana komunikasi dalam organisasi tidak seefektif yang seharusnya, maka organisasi itu tidak akan berfungsi seefektif yang seharusnya.

Dalam menghadapi pasien yang multikultural dan memiliki latar belakang yang berbeda beda, seorang perawat sangat membutuhkan keterampilan khusus dalam berkomunikasi. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di puskesmas. Perawat adalah sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan terhadap pasien di puskesmas, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dilakukan melalui interaksi antara perawat dan pasien, perawat dan profesional kesehatan lain, serta perawat dan komunitas (Andriani & Putra, 2014).

Komunikasi merupakan kunci kesuksesan pelayanan kesehatan di puskesmas. Dalam setiap tindakan keperawatan, perawat melakukan

komunikasi yang sifatnya terapi. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah serius baik bagi perawat maupun bagi klien.

Menurut Ginting (2017) Komunikasi berasal dari bahasa latin *communicare* yang berarti to share (berbagi) dan merupakan sebuah aktivitas penyampaian informasi melalui pertukaran pikiran, pesan atau informasi dengan ucapan, visual, sinyal, tulisan, atau perilaku. Ini adalah pertukaran informasi yang bermakna di antara dua atau lebih makhluk hidup.

Dalam dunia kesehatan, kegiatan berkomunikasi juga dilakukan oleh perawat terhadap pasien. Komunikasi terapeutik adalah proses penyampaian pesan, makna dan pemahaman perawat untuk memfasilitasi proses penyembuhan pasien. (Murwani & Istichomah, 2009)

Hal ini senada dengan pengertian komunikasi terapeutik yang dikemukakan oleh Siti, dkk (2016), yakni komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Sementara itu, dalam uraian Ketnawati dan Ruhjana (2017) mengatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan, disengaja, dan merupakan tindakan profesional. Komunikasi terapeutik menurut beberapa ahli merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan

pada kesembuhan pasien, perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra puskesmas.

Beberapa tujuan komunikasi terapeutik seperti yang dijelaskan oleh Anjaswarni (2016) yaitu membantu mengatasi masalah klien untuk mengurangi beban perasaan dan pikiran, membantu mengambil tindakan yang efektif untuk klien/pasien, memperbaiki pengalaman emosional klien dan mencapai tingkat kesembuhan yang diharapkan.

Komunikasi terapeutik tidak sama dengan komunikasi sosial. Komunikasi sosial tidak memiliki tujuan tertentu dan biasanya pelaksanaan komunikasi ini terjadi begitu saja. Sebaliknya komunikasi terapeutik mempunyai tujuan dan fungsi untuk membantu klien memecahkan masalah, atau mendorong klien untuk melakukan tindakan yang baik bagi penyembuhan serta peningkatan kesehatannya. Untuk itu, pelaksanaan komunikasi terapeutik harus direncanakan serta terstruktur dengan baik. Menurut Anjaswarni (2016) bahwa struktur dalam proses komunikasi terapeutik terdiri atas empat tahap, yaitu tahap persiapan atau

pra-interaksi, tahap pengenalan atau orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi.

Komunikasi interpersonal di dalam dunia kesehatan dikenal sebagai Komunikasi Terapeutik. Di mana dokter dan paramedis lainnya harus mengetahui keadaan dan tanggapan pasien saat diperiksa, demikian juga pasien mengetahui perhatian yang diberikan oleh dokter dan tenaga paramedik. (Siregar, 2016)

Pasien tidak hanya mengalami penderitaan secara fisik namun juga meliputi jiwa atau mental, seperti mengalami gangguan emosi yakni mudah tersinggung, patah semangat disebabkan penyakit yang dideritanya. Sering timbul perasaan sedih, takut, dan cemas dalam diri pasien jika penyakit yang diderita cukup berat bahkan bila divonis sulit untuk disembuhkan. Di sinilah peran komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter dan paramedis terhadap pasien sangat penting sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka

membutuhkan kembali. Bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang sama. Pasien loyal adalah “sarana promosi” yang murah. (Supriyanto & Ernawati, 2010)

Menurut Waison, Walter dan White dalam Agus dan Dyah (2008) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas adalah kepuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan khususnya perawat. Hal ini dijelaskan oleh beberapa ahli bahwa masalah komunikasi terapeutik perawat yang masih sering terjadi adalah masih banyak petugas yang terlalu sibuk dengan tugas kesehariannya sehingga tidak ada waktu untuk berkomunikasi terapeutik dengan pasiennya, bahkan masih ada perawat yang terkesan judes, tidak ramah, serta tidak memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarga. Hal tersebut menyebabkan klien dan keluarga sebagai pengguna pelayanan kesehatan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien digunakan indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Diana (2015).

Beberapa penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Walansendow, dkk (2017) tentang hubungan antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat

dengan kepuasan pasien RSUD GMIM Kalooran Amurang menunjukkan perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan dimensi sikap yang baik (80,0 %), didapatkan pasien yang menyatakan puas sebanyak (78,2%). Penelitian yang dilakukan oleh Walansendow, dkk (2017), menunjukkan perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan dimensi sikap hormat perawat yang cukup mempengaruhi tingkat kepuasan pasien sebanyak (88,1%), Empati perawat yang cukup maka mempengaruhi tingkat kepuasan pasien sebanyak (67,3%), dan penelitian yang dilakukan oleh Negi, dkk (2017) tentang kualitas komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Uttarakh dan India, menunjukkan (90%) pasien merasa puas mengenai informasi perawat tentang status dan perawatan kesehatan mereka, hanya (4,5%) pasien yang mengatakan mereka cepat di tangani serta hanya 37,3% pasien menyatakan bahwa perawat bersikap sopan dan rendah hati.

Penelitian Walansendow, dkk (2017) melihat dari sudut pandang administrasi dan tidak seperti peneliti komunikasi terapeutik lain karena seorang perawat dituntut memiliki kompetensi dan keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan

pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional.

Untuk terwujudnya komunikasi terapeutik yang efektif, maka komunikasi harus memenuhi prinsip-prinsip humanistik yaitu adanya keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sifat mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*) antara perawat dan pasien. (Siregar, 2016). Sejalan dengan hasil penelitian Asdawati, S., A, I., Kapalawi, & Irwandy. (2014). bahwa tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi efektif dokter di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Makassar berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 93,5 % dan yang tidak puas hanya sebesar 6,5% dengan uraian tingkat kepuasan pasien berdasarkan setiap dimensinya dimensi keterbukaan, puas (73%) Dimensi sikap positif, puas (79,5%) Dimensi sifat mendukung, puas (76%) dan tidak puas (24%). Dimensi empati, puas (68,5%) dan tidak puas (31,5%). Dimensi kesetaraan, puas (71,5%) dan tidak puas (28,5%).

Sukses dokter dan paramedis dalam menangani keluhan-keluhan pasiennya tidak saja terletak pada hasil pendidikan dan kemahiran dalam bidang kedokterannya melainkan oleh unsur-unsur pribadi dan dokter serta paramedis itu sendiri (seperti kecakapan empatik dan

kemampuan berkomunikasi secara aktif terhadap para pasiennya) dan harapan atau pdanangan atau masyarakat yang dilayaninya.

Jadi kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan secara profesional dengan empati, perhatian serta tanggap akan kebutuhan pasien untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan standar yang berlaku. Penelitian ini ingin melihat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan dimensi keterbukaan perawat, empati perawat, sifat mendukung perawat, sikap positif perawat, dan kesetaraan antar perawat dan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian *observasional analitik*, dengan desain *cross sectional study*, yaitu suatu rancangan yang mengkaji dinamika korelasi/asosiasi antara variabel independen (Keterbukaan, empati, sifat mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) dengan variabel dependent (kepuasan) pada saat bersamaan (point time approach) di instalasi rawat inap Puskesmas Wotu. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Wotu di Instalasi rawat inap

tahun 2019 dengan Populasi sebanyak 87 pasien rawat inap.

Metode penarikan sampel dalam penelitian ini yakni sampel jenuh atau sampel yang ditarik dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer atau data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (bukan perantara). Data primer diperoleh dari responden yang menjawab pertanyaan survey dengan menggunakan instrument berupa kuesioner. Jenis data pada data primer adalah data ordinal menggunakan skala Likert.

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari instansi terkait sebagai pendukung dan pelengkap dari data primer yang ada relevansinya dengan penelitian. Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu dilakukan uji coba, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Setelah data terkumpul, dilanjutkan dengan tahap analisis data dengan menggunakan komputer dalam program *SPSS for windows* dengan 2 (dua) tahap; yang pertama melakukan analisis univariat terhadap variabel dependen dan independen sehingga didapatkan gambaran deskriptif setiap variabel dalam bentuk distribusi persentasi. Tahap kedua yakni melakukan analisis bivariate untuk melihat

hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan uji *chi-square* dengan melihat *p value* yang lebih kecil dari 0,05.

HASIL PENELITIAN

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan bias dianggap valid karena nilai *Corrected Item Correlation* semua pernyataan kesemuanya lebih dari 0,30, sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga instrument yang digunakan dinyatakan reliabel.

Objek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Wotu pada bulan Mei 2019 yang berjumlah 87 orang. Berikut ini adalah hasil penyajian mengenai karakteristik responden.

- jenis kelamin wanita memiliki persentase lebih tinggi dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria.
- responden didominasi oleh usia 30-40 tahun atau sebanyak 47%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif.
- responden didominasi oleh pasien yang berpendidikan SMA/SMK/Sederajat atau sebanyak 55%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menyelesaikan Pendidikan dasar Sembilan tahun

sehingga dapat dikatakan bahwa penduduk dalam kategori berpendidikan.

- sebagian besar responden berprofesi sebagai petani yakni sebanyak 31% dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 26%. Ini menunjukkan bahwa responden memiliki pekerjaan yang membutuhkan aktifitas fisik yang lebih besar dibanding yang lain.

Hubungan aspek Keterbukaan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan hubungan antara variabel independen berupa keterbukaan perawat dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan variabel keterbukaan perawat, dari total 64 responden yang menyatakan keterbukaan perawat dalam kategori baik, terdapat 51 (79,7%) responden yang merasa puas, 11 (17,2%) responden cukup puas dan 2 (3,1%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu. Selanjutnya, dari total 17 responden yang menyatakan keterbukaan perawat dalam kategori cukup baik, terdapat 3 (17,6%) responden yang merasa puas, 7 (41,2%) responden cukup puas dan 7 (41,2%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu.

Sedangkan dari total 6 responden yang menyatakan keterbukaan perawat kurang baik, terdapat 1 responden (16,7%) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan dan 5 responden (83,3%) yang merasa kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai p value $< 0,05$ maka ada hubungan aspek keterbukaan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.

Hubungan aspek Empati dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan hubungan antara variabel independen berupa Empati perawat dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan variabel Empati perawat, dari total 64 responden yang menyatakan Empati perawat dalam kategori baik, terdapat 50 (78,1%) responden yang merasa puas, 9 (14,1%) responden cukup puas dan 5 (7,8%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu. Selanjutnya, dari total 17 responden yang menyatakan Empati perawat dalam kategori cukup baik, terdapat 4 (23,5%) responden yang merasa puas, 9 (52,9%) responden cukup puas dan 4 (23,5%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu.

Sedangkan dari total 6 responden yang menyatakan Empati perawat kurang baik, terdapat 1 responden (16,7%) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan dan dan 5 responden (83,3%) yang merasa kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai p value $< 0,05$ maka ada hubungan aspek empati perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.

Hubungan aspek Sifat Mendukung dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan hubungan antara variabel independen berupa sifat mendukung perawat dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan variabel sifat mendukung perawat, dari total 64 responden yang menyatakan sifat mendukung perawat dalam kategori baik, terdapat 51 (79,7%) responden yang merasa puas, 11 (17,2%) responden cukup puas dan 2 (3,1%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu. Selanjutnya, dari total 17 responden yang menyatakan sifat mendukung perawat dalam kategori cukup baik, terdapat 3 (17,6%) responden yang merasa puas, 7 (41,2%) responden cukup puas dan 7 (41,2%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu.

Sedangkan dari total 6 responden yang menyatakan sifat mendukung perawat kurang baik, terdapat 1 responden (16,7%) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan dan dan 5 responden (83,3%) yang merasa kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai p value $< 0,05$ maka ada hubungan aspek sifat mendukung perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu

Hubungan aspek Sifat mendukung dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan hubungan antara variabel independen berupa sikap positif perawat dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan variabel sikap positif perawat, dari total 60 responden yang menyatakan sikap positif perawat dalam kategori baik, terdapat 46 (76,7%) responden yang merasa puas, 10 (16,7%) responden cukup puas dan 4 (6,7%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu. Selanjutnya, dari total 21 responden yang menyatakan sikap positif perawat dalam kategori cukup baik, terdapat 8 (38,1%) responden yang merasa puas, 8 (38,1%) responden cukup puas dan 5 (23,8%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu.

Sedangkan dari total 6 responden yang menyatakan sikap positif perawat kurang baik, terdapat 1 responden (16,7%) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan dan dan 5 responden (83,3%) yang merasa kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai p value $< 0,05$ maka ada hubungan aspek sikap positif perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.

Hubungan aspek Kesetaraan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan hubungan antara variabel independen berupa kesetaraan antara perawat dan pasien dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan variabel kesetaraan antara perawat dan pasien, dari total 69 responden yang menyatakan kesetaraan antara perawat dan pasien dalam kategori baik, terdapat 51 (73,9%) responden yang merasa puas, 11 (15,9%) responden cukup puas dan 7 (10,1%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu. Selanjutnya, dari total 13 responden yang menyatakan kesetaraan antara perawat dan pasien dalam kategori cukup baik, terdapat 3 (23,1%) responden yang merasa puas, 7 (53,8%) responden cukup puas dan 3

(23,1%) responden kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Wotu.

Sedangkan dari total 5 responden yang menyatakan kesetaraan antara perawat dan pasien kurang baik, terdapat 1 responden (20%) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan dan dan 4 responden (80%) yang merasa kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai p value $< 0,05$ maka ada hubungan aspek kesetaraan antara perawat dan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan uji statistik, maka setiap variabel akan dibahas dan diuraikan satu per satu sebagai berikut:

Hubungan Aspek Keterbukaan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wotu

Keterbukaan (*openess*) didefinisikan sebagai kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal.

Aspek Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Hal ini tidaklah

berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut dan wajar. *Aspek Kedua*, mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang menjemukan. Bila ingin komunikan bereaksi terhadap apa yang komunikator ucapkan, komunikator dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. *Aspek Ketiga*, menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran di mana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggungjawab atasnya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas perilaku keterbukaan perawat dalam menangani pasien dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari hasil jawaban kuisioner aspek keterbukaan perawat yang sebagian besar menjawab dengan baik. Akan tetapi, ada juga beberapa pasien yang memberikan penilaian yang kurang baik.

Perawat di Puskesmas wotu saling membuka diri (*openness*) dengan saling sapa antara perawat dan pasien. Perawat mampu mengajak pasien untuk berkomunikasi dengan mengawali dengan pertanyaan ringan berkaitan dengan diri pasien.

Aspek keterbukaan perawat merupakan tingkah laku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Perawat melalui pertemuan dengan klien, dapat meningkatkan kemampuannya dengan belajar dari pengalaman ketika bertemu klien, sedangkan dengan mendengarkan keluhan pasien dapat membuat perawat secara langsung terlibat dalam kehidupan klien. Perawat akan merespon secara benar setelah bertemu dengan klien dan keluarganya. Ekspresi wajah pasien dapat membantu perawat menolong pasien mencari cara untuk mendapatkan kedamaian. Perawat telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap pasien, tetapi perawat masih perlu memperhatikan kinerja mutu pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepercayaan pasien sehingga kunjungan ulang pasien bertambah.

Dari hasil uji statistik memperlihatkan bahwa ada pengaruh Keterbukaan Perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Wotu. Keterbukaan perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila

pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien dan diberikan dengan cara yang ramah, terbuka dan jujur apa adanya pada waktu mereka dirawat sesuai sumber daya yang dimiliki, maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi.

Ditinjau dari aspek keterbukaan, penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Asdawati, S., A. I., Kapalawi, & Irwandy. (2014) yang juga menemukan bahwa adanya hubungan aspek keterbukaan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Makassar. Selain itu, hasil penelitian ini juga menegaskan konsep yang dikembangkan oleh Siregar (2016).

Hubungan Aspek Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wotu

Empati menurut Devito (1997) adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang lain itu. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang sehingga dapat

mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun nonverbal.

Orang-orang yang datang ke rumah sakit untuk berobat atau memerlukan perawatan medis adalah orang-orang yang berada dalam situasi psikologis yang cemas dan panik, apalagi bagi pasien rawat inap. Mereka diliputi rasa panik dan cemas. Panik karena harus berpisah dari anggota keluarga yang lain, panik karena menderita suatu penyakit, panik karena kemampuan keuangan, dan lain-lain. Dokter dan paramedis harus memahami situasi psikologis seperti itu, sehingga bila ada perilaku penolakan dari pasien, dokter dan paramedis atau perawat dapat memakluminya. Empati perawat dalam menangani pasien dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari hasil jawaban kuisioner aspek empati perawat yang sebagian besar menjawab dengan baik. Perawat dapat merasakan apa yang sedang dirasakan dan keluhan-keluhan pasien selama perawatan.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui adanya pengaruh antara variabel independen berupa Empati perawat dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Wotu. Selain itu, dari data di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dan memberikan penilaian yang baik terhadap Empati perawat di Puskesmas Wotu.

Empati perawat yang ada di ruang rawat inap merupakan hal yang penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang diterima. Pasien yang puas merupakan harapan dari institusi pelayanan kesehatan karena apabila pasien puas maka memungkinkan pasien untuk berkunjung kembali dan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima, sebaliknya jika pasien tidak puas maka akan memiliki persepsi buruk dan menceritakan kepada orang lain pengalaman buruknya sehingga hal tersebut berdampak negatif pada intitusi layanan kesehatan tersebut dan memungkinkan untuk tidak menggunakan kembali jasa layanan yang pernah diterima.

Peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi empati perawat dalam pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien di ruang rawat inap Puskesmas Wotu. Hal ini sejalan dengan pendapat Muninjaya (2015) yang menyatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tinggi rendahnya mutu pelayanan yaitu persepsi pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini juga sejalan dengan

penelitian Walansendow, dkk (2017) yang menemukan bahwa adanya hubungan antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Sinjai.

Hubungan Aspek Sifat mendukung Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wotu

Dukungan (*supportiveness*) adalah situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sifat mendukung. Individu memperlihatkan sifat mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik.

Komunikasi yang efektif apabila adanya sikap saling mendukung antara satu sama lain. Artinya masing-masing dari pihak yang melakukan komunikasi memiliki komitmen untuk saling mendukung terselenggaranya komunikasi secara terbuka. Dukungan merupakan pemberian dorongan atau pengobaran semangat kepada orang lain dalam suasana hubungan komunikasi. Sehingga dengan adanya dukungan dalam situasi apapun, komunikasi interpersonal akan bertahan lama karena tercipta suasana yang mendukung.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas sifat mendukung perawat dalam menangani

pasien dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari hasil jawaban kuisioner sifat mendukung perawat yang sebagian besar menjawab dengan baik. Akan tetapi, ada juga beberapa pasien yang memberikan penilaian yang kurang baik.

Perawat di Puskesmas Wotu Perawat memperlakukan pasien dengan hormat sewaktu berkomunikasi. Selain itu, Perawat selalu memotivasi pasien sewaktu berkomunikasi tentang pengobatan. Hal ini menunjukkan bahwa respek perawat kepada pasien mendapat sambutan yang begitu baik dari pasien.

Namun yang menjadi kendala dari penanganan di ruangan adalah kesan pertama atau perkenalan pada saat bertemu dengan dokter dan perawat dikarenakan dokter yang terkesan cuek dan ketika berada diruangan juga meskipun ramai pasien tapi suasananya hening sehingga pasien merasa gugup pada awal pemeriksaan. Oleh karena itu sifat mendukung yang ditunjukkan perawat itu muncul ketika melakukan komunikasi dan direspon baik oleh pasien itu sendiri dengan memberikan reaksi baik atas apa yang disampaikan oleh perawat. Jika ditinjau dari aspek dukungan perawat maka penelitian ini juga seirama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asdawati, S., A, I., Kapalawi, & Irwandy. (2014)

Hubungan Aspek Sikap Postif Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wotu

Gambaran dari sikap positif perawat terhadap pasien rawat inap di Puskesmas Wotu menunjukkan nilai yang cukup baik. Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2008), sikap merupakan suatu perbuatan atau tingkah laku sebagai reaksi (respons) terhadap sesuatu rangsangan atau stimulus, yang disertai dengan pendirian dan perasaan orang itu.

Menurut peneliti sesuai yang ada di lapangan sikap perawat yaitu dengan menghargai pasien dan menunjukkan sikap yang baik kepada siapa saja terlebih saat melayani kebutuhan pasien sehingga baik pasien maupun keluarga pasien merasa nyaman, namun ada juga terkadang kurang memperhatikan sikap saat melakukan tindakan keperawatan.

Perawat di Puskesmas Wotu juga menunjukkan sikap positif dalam mendukung pasien yang dia tangani, melalui saran-saran dan pantangan-pantangan yang diberitahukan dokter sesuai dengan permasalahan dari masing-masing pasien. Dengan pemberian saran-saran yang tepat kepada pasien dan apa-apa saja yang menjadi pantangan pasien, serta dengan pemberian obat yang tepat maka dokter sudah bersifat mendukung pasiennya.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji statistic chi-square menunjukkan bahwa hasil analisis terhadap sikap positif perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu, penelitian ini didapatkan sebagian besar sikap positif daripada perawat dibutuhkan agar mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien sangat di tentukan dari sikap seorang perawat.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Dengan demikian Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas.

Menurut peneliti sikap merupakan aspek penting yang harus dilakukan oleh perawat dalam praktik keperawatan. Pelayanan keperawatan yang didasari oleh sikap yang diperlihatkan atau dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, menjadi perawat harus punya sifat positif, dan tidak boleh berburuk sangka kepada orang lain, bagaimana bisa berkomunikasi dengan baik dengan pasien kalau di dalam hati dan pikiran ada perasaan tidak enak pada orang lain.

Hasil penelitian ini masih sejalan dengan yang ditemukan oleh Asdawati, S., A, I., Kapalawi, & Irwandy. (2014) bahwa sikap positif perawat memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Sinjai.

Hubungan Aspek Kesetaraan antara perawat dan pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Wotu

Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain. Dalam suatu hubungan antarpribadi yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.

Perawat di Puskesmas Wotu bersikap adil ketika melakukan pemeriksaan, maka pasien yang berada di ruangan pemeriksaan tidak tegang karena pasien melihat perawat memberikan pelayanan yang baik dengan pasien-pasien sebelumnya. Perawat dalam melakukan pemeriksaan menjelaskan dengan kata-kata yang mudah dipahami, dengan lebih menyederhanakan bahasanya

agar dapat di mengerti pasien dari berbagai golongan.

Dengan bersikap setara dengan orang lain maka pelayanan yang dilakukan perawat dapat terlaksana dengan baik karena dengan menunjukkan kesetaraan maka pasien tidak lagi membatasi dirinya dan tidak ragu dalam berkomunikasi dengan perawat, sehingga permasalahan yang dialami pasien dapat menemukan solusi yang tepat dan tidak terjadi salah paham yang tidak perlu diantara keduanya ketika pemeriksaan berlangsung, agar sesuai dengan yang dikatakan Devito (1997) yang menyatakan bahwa dalam suatu hubungan antar pribadi yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.

Penelitian ini sesuai dengan konsep yang dikembangkan oleh Siregar (2016) dan juga sejalan dengan hasil yang ditemukan oleh Asdawati, S., A, I., Kapalawi, & Irwandy. (2014) bahwa terdapat hubungan antara aspek kesetaraan antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Wotu tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien ruang rawat inap, diperoleh hasil bahwa aspek keterbukaan

(*openness*), empati (*emphaty*), sifat mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu. Namun, masalah yang dihadapi oleh Puskesmas Wotu adalah meskipun petugas kesehatan telah berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya dalam hal komunikasi serta kepuasan pasien, tetapi belum ada pedoman internal tentang komunikasi terapeutik yang dibuat agar peningkatan mutu pelayanan berjalan secara sistematis dan berkelanjutan.

Pedoman internal ini juga sangat penting agar diterapkan di semua Puskesmas di Kabupaten Luwu Timur oleh karena berdasar hasil penelitian bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Puskesmas, sehingga perlu untuk disusun suatu pedoman mutu internal di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur yang dapat di terapkan di Puskesmas lain se-Kabupaten Luwu Timur.

Pedoman internal ini juga sangat penting agar diterapkan di semua Puskesmas di Kabupaten Luwu Timur oleh karena berdasar hasil penelitian bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Puskesmas, sehingga perlu untuk disusun suatu

pedoman mutu internal di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur yang dapat di terapkan di Puskesmas lain se-Kabupaten Luwu Timur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik ditinjau dari aspek keterbukaan (openess), empati (emphaty), sifat mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness) dan kesetaraan (equality) antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Puskesmas Wotu. Saran dari penelitian ini yaitu Puskesmas Wotu dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inapnya melalui peningkatan keterampilan komunikasi terapeutik para perawat yang ada di instalasi rawat inap Puskesmas Wotu.

REFERENSI

- Agus, Erwan Purwanto, and Dyah Ratih Sulistyastuti. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Andriani, Aida, and Heru Adita Putra. 2014. "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interna Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014." *Jurnal Ilmu Kesehatan 'Afiyah (LPPM STIKES YARSI SUMBAR)* 1 (2): 1-7.
- Anjaswarni, Tri. 2016. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta Selatan: Pusat Pendidikan SDM Kesehatan - Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Asdawati, A. Indahwaty Sidin, and Irwandy Kapalawi. 2014. "Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Komunikasi." 8 19.
- Ayuningtyas, Dumilah. 2015. *Kebijakan Kesehatan, Prinsip dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Barkley, Bruce T., and James H. Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management - A New Paradigm in Total Quality Implementation*. Singapore: McGraw-Hill.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Ginting, Desmon. 2017. *Komunikasi Cerdas - Panduan Berkomunikasi di Dunia Kerja*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ketnawati, In, Lutfi Nurdian, and Ruhjana. 2017. Hubungan Persepsi Pasien tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Flamboyan RSUD Muntilan. Yogyakarta: Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta - Digital Library Repository, 11 2.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kediri: EGC.
- Murwani, A., and Istichomah. 2009. *Komunikasi Terapeutik Panduan Bagi Perawat*. Yogyakarta: Fitramaya.

Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Purwanto, Erwan Agus, and Dyah Ratih Sulistyastuti. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.

Siregar, Nina Siti Salmaniah. 2016. "Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Benuansa Islami di Kota Medan." *Repositori UIN Sumatera Utara*, 12 20.

Siti, Misi, Zulpahiyana, and Sofyan Indrayana. 2016. "Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia (Journal of Nurse and Midwifery Indonesia) (Universitas Alma Ata Yogyakarta)* 4 (1): 30-34.

Walansendow, Vanda Lucyana, Odi R. Pinontoan, and Sefti Rompas. 2017. "Hubungan antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang." *Jurnal Keperawatan (Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi)* 5 (1): 1-7.

**STRATEGI PERWUJUDAN KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA
RAMAH PENYANDANG DISABILITAS: SEBUAH PERSPEKTIF
AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK**

***THE STRATEGY OF TRANSFORMING BANDUNG INTO A
DISABILITY-FRIENDLY CITY: A PERSPECTIVE OF PUBLIC
SERVICE ACCESSIBILITY***

Joni Dawud¹, Siti Widharetno Mursalim², Endah Tri Anomsari³, Nur Imam Taufik⁴

¹ STIA Lembaga Administrasi Negara Bandung
email: joni.dawud@stialanbandung.ac.id

² STIA Lembaga Administrasi Negara Bandung
email: sitiwidharetno.mursalim@gmail.com

³ STIA Lembaga Administrasi Negara Bandung
email: endah.anomsari@stialanbandung

⁴ STIA Lembaga Administrasi Negara Bandung
email: nurimamtaufik@gmail.com

Abstrak

Dasar penelitian ini diawali dari permasalahan terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas yang terjadi khususnya di Kota Bandung. Sebagai warga negara, penyandang disabilitas memiliki hak-hak yang sama untuk hidup secara independen. Hak tersebut hanya bisa dipenuhi apabila fasilitas publik yang mendukung aksesibilitas mereka tersedia dengan baik. Menyadari adanya kebutuhan tersebut, pemerintah Kota Bandung kemudian mencanangkan program untuk membuat Bandung sebagai kota ramah disabilitas. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara mendalam dan studi literatur. Salah satu strategi yang paling signifikan adalah dengan melakukan pembangunan fasilitas publik yang ramah disabilitas. Namun, temuan empiris di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas publik belum sepenuhnya bisa diakses oleh penyandang disabilitas. Fasilitas yang ditujukan bagi penyandang disabilitas tidak memberikan manfaat optimal karena belum sesuai dengan desain universal yang berlaku secara internasional. Terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi dalam perwujudan Bandung sebagai penyandang disabilitas. Birokrasi dan masyarakat kurang memiliki kesadaran akan disabilitas dan kesamaan hak-hak yang dimiliki para penyandangannya. Koordinasi antarpihak yang terlibat dalam pembangunan fasilitas publik pun belum optimal sehingga ada banyak fasilitas yang direncanakan akan ramah disabilitas pada praktiknya tidak demikian. Pergantian kepala daerah dan dinamika politik juga memungkinkan lambatnya pembentukan regulasi di level daerah terkait dengan pelayanan publik yang peka terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Di tengah tantangan tersebut, mewujudkan Bandung sebagai kota ramah disabilitas masih tetap mungkin dilakukan dengan pilihan strategi yang tepat. Penelitian ini menghasilkan strategi-strategi yang dapat digunakan dalam mewujudkan Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Pelayanan, Aksesibilitas, Disabilitas.

Abstract

The basis of this research begins with problems related to services for persons with disabilities that occur especially in the city of Bandung. Indonesian citizens with disability have the right to live independently. The right can only be fulfilled if the accessible public facilities are sufficiently available. Understanding the needs, Bandung City government has set a plan to transform the city into a disability-friendly one by taking several actions, most notably is building public facilities which can be used by everyone. However, the empirical data gathered on the field showcases that public facilities are not accessible by people with disability yet, particularly since they have not met the universal design which applies internationally. The approach in this study is qualitative by conducting observations, in-depth interviews and literature studies. As for the results of the study, there are challenges and strategies to transform Bandung into a disability-friendly city. There are several apparent challenges, such as how bureaucracy and society in the city are lack of awareness about the rights of people with disability. The coordination and communication among actors who are involved in public facilities development are not efficient yet, which results in the ineffective implementation of public service provision. The change of regional legislative and executive head also influences the progress of regional law-making regarding public service which is more considerate of people with disability. In the midst of the challenging situation, realising Bandung as a disability-friendly city is a plausible goal to achieve, with the appropriate strategies as its condition. This research aims to discuss strategies that can be used to transform Bandung into a disability friendly city.

Keywords: *Public Service, Accessibility, Disability.*

PENDAHULUAN

Di negara-negara Barat, isu tentang aksesibilitas telah lama menjadi perhatian (Vale, 2016). Di Indonesia, isu ini pun sudah mulai menjadi perhatian pemerintah, di antaranya dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Dalam kebijakan tersebut, aksesibilitas didefinisikan sebagai "...kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan". Selanjutnya pada Pasal 18 dalam kebijakan yang sama, dijelaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak aksesibilitas terhadap dua hal utama, yaitu: pelayanan publik dan akomodasi yang layak.

Fasilitas dan pelayanan publik merupakan satu dari empat aspek yang harus ada dalam mewujudkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Fasilitas sendiri tergolong sebagai *backbone* dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Yang dimaksud sebagai pelayanan publik di sini meliputi "...penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif" (Kurniawan, 2008). Konsep pelayanan publik yang dikenal sebagai *New Public Service (NPS)* tersebut menempatkan penerima pelayanan sebagai warga negara, suatu ide yang mengakar

pada konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) (Puspitosari, 2016).

Pelayanan publik perlu untuk diberikan secara adil dan tidak diskriminatif (Kurniawan, 2008), termasuk kepada penyandang disabilitas. Merupakan warga negara dengan hak-hak yang dilindungi konstitusi, penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan pelayanan prima dalam berbagai bidang kehidupan. Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Faktanya, hampir setiap individu akan mengalami disabilitas dalam kehidupannya yaitu pada saat seorang individu sudah pada tahap lanjut usia (Syafi'ie', 2014). Untuk itu, terkait dengan disabilitas, fasilitas publik harus bisa digunakan oleh penyandang disabilitas

Dalam melihat aksesibilitas, kajian dapat dibagi ke dalam dua fokus utama, yaitu: tempat dan kemampuan penyandang disabilitas. Analisis tentang tempat terkait dengan apakah fasilitas dan pelayanan publik sudah mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan penyandang disabilitas, sementara analisis kemampuan penyandang disabilitas terkait apakah individual dengan disabilitas sudah dapat menggunakan fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Untuk itu dalam konsep aksesibilitas berbicara suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi

tersebut dicapai melalui transportasi (Leksono & dkk, 2010).

Untuk melihat tinggi atau rendahnya aksesibilitas dapat dilihat dari banyaknya sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut. Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya (Bhat, 2000).

Adapun untuk melihat kriteria pengukuran aksesibilitas yang ideal dapat dilihat dari 4 (empat) aspek yaitu keamanan, kemudahan, kenyamanan dan estetika (Bhat, 2000). Untuk itu dalam penelitian ini juga akan dijelaskan bagaimana kriteria tersebut dapat memenuhi penyandang disabilitas.

Data statistik menunjukkan jumlah penduduk penyandang disabilitas di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menurut data PUSDATIN dari Kementerian Sosial (ILO, 2018), pada tahun 2010, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 11,580,117 orang, di antaranya 3,474,035 (disabilitas penglihatan), 3,010,830 (disabilitas fisik), 2,547,626 (disabilitas pendengaran), 1,389,614 disabilitas mental) and 1,158,012 (disabilitas kronis). Sementara menurut data Kementerian Tenaga Kerja dan

Transmigrasi, pada 2010 jumlah penyandang disabilitas adalah: 7,126,409 orang. Angka ini memang terlihat kecil dibandingkan dengan total jumlah penduduk Indonesia yang berkisar di angka 261,9 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2017). Walaupun demikian pelayanan publik harus berlaku adil bagi setiap warga negara.

Beberapa tahun kebelakang ini, Kota Bandung sedang gencar-gencarnya membangun fasilitas fisik terkait pengembangan tata kotanya di mulai dari pembangunan trotoar, jalan khusus sepeda, taman, alun-alun dan fasilitas publik lainnya. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa aksesibilitas Kota Bandung banyak yang belum memenuhi standar universal design dan kriteria pengukuran aksesibilitas yang ditentukan sehingga banyak yang belum berfungsi secara optimal bagi penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada aksesibilitas pelayanan publik Kota Bandung.

Kajian tentang pelayanan terhadap penyandang disabilitas sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, diantaranya strategi pemerintah Kota Banda Aceh dan Kota Surakarta dalam mewujudkan kota ramah disabilitas (Suhendra, 2017). Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan oleh Kota Banda Aceh

untuk mewujudkan Kota Ramah Disabilitas (KRD) adalah dengan memberikan dukungan di bidang pendidikan dengan mendirikan sekolah-sekolah bagi kaum difabel. Selain itu dikeluarkannya kebijakan agar kaum difabel dapat mengakses fasilitas perumahan yang terjangkau. Tujuannya agar penyandang disabilitas dapat melebur di kehidupan masyarakat. Sedangkan Kota Surakarta lebih banyak melakukan dukungan sosial dengan memberikan bantuan sosial bagi penyandang disabilitas yang masuk dalam kriteria miskin. Dari strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Aceh maupun Surakarta terlihat perbedaan bahwa dalam penelitian yang penulis lakukan di Kota Bandung fokus dalam penelitian penulis lebih menekankan pada aksesibilitas fisik yang memadai bagi kaum disabilitas. Mengingat Kota Bandung sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan kotanya.

Selain itu, bila melihat penelitian tentang pelayanan publik bagi pemenuhan hak-hak disabilitas di Kota Yogyakarta (Rahayu & Dewi), strategi yang dilakukan Kota Yogyakarta menekankan kepada pendidikan yang layak bagi kaum disabilitas dengan adanya kurikulum SLB yang sesuai dengan standar, ditambah lagi dengan dibuatnya *Blind Corner* di Perpustakaan Daerah juga program-program rehabilitasi dan pelayanan sosial. Selain

dukungan pendidikan juga dukungan dibidang transportasi seperti Transjogja, Terminal Giwangan yang dapat diakses oleh Kaum Disabilitas. Berbicara penelitian ini menjadi menjadi acuan dalam penelitian di Kota Bandung yang mana Kota Bandung melakukannya dengan lebih komprehensif dalam aspek aksesibilitas fisik dengan mendukung Kotanya tidak hanya melalui transportasi namun gedung-gedung publik dan ruang-ruang publik menjadi prioritas.

Untuk itu tujuan dalam penelitian ini akan dibahas bagaimana strategi lebih lanjut untuk menjadikan Kota Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas dalam perspektif aksesibilitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengungkapkan secara komprehensif, mendalam dan apa adanya bagaimana perwujudan Kota Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas yang dilihat dari perspektif aksesibilitas pelayanan publik. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi literatur dan lapangan baik observasi dan wawancara mendalam. Adapun penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling yaitu informan yang dianggap memiliki pengetahuan atau

informasi terkait perwujudan Kota Bandung sebagai Kota Ramah Disabilitas yang terdiri dari Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum, Komunitas Penyandang Disabilitas dan Organisasi pemerhati penyandang disabilitas dalam hal ini adalah Bandung Independent Living Centre (BILIC). Analisis data diawal dengan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai dengan November 2018.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini mendeskripsikan dua bagian yaitu, dasar kebijakan penyandang disabilitas serta bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Bandung. Hal pertama terkait dengan dasar kebijakan penyandang disabilitas diawali dari diratifikasinya konvensi untuk hak-hak penyandang disabilitas (CRFD) yang disahkan oleh PBB yang melahirkan UU No. 19 Tahun 2011 yang menempatkan disabilitas sebagai suatu prioritas isu dalam pemerintahan sehingga dapat terimplementasikan dalam seluruh penyelenggaraan pemerintahan baik ditingkat pusat hingga tingkat daerah hingga pada akhirnya dikeluarkannya UU No. 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas untuk menghilangkan pembatasan dan hambatan bagi penyandang

disabilitas sehingga dapat mengurangi hak penyandang disabilitas sebagai warga negara Indonesia. Undang-undang ini juga sebagai bentuk dari penjabaran UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU ini ditegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik, diantaranya asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan pula bahwa penyedia layanan harus memberikan layanan khusus bagi penyandang disabilitas serta pemanfaatan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang sesuai bagi para penyandang disabilitas tanpa boleh dipergunakan oleh orang yang tidak berhak. Dari pasal ini menjadi acuan bagi seluruh penyelenggara pemerintah pusat dan daerah untuk memberikan kesamaan dan kemudahan layanan kepada penyandang disabilitas.

Political will pemerintah tertuang kembali dalam Peraturan Menteri Pekerjaan

Umum No. 30 Tahun 2006 terkait pedoman teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan yang mengharuskan seluruh fasilitas harus mudah dan aman bagi penyandang disabilitas. Selain itu terdapat Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan”.

Dari seluruh aturan yang ada terkait penyandang disabilitas yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat, Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia belum memiliki aturan terbaru mengenai penyandang disabilitas. Aturan baru sebatas perda No. 26 Tahun 2009 tentang Kesetaraan Pemberdayaan Penyandang Cacat. Dalam aturan ini tentunya masih berdasarkan aturan lama belum mengacu kepada UU No 8 Tahun 2018. Penyebutan nomenklatur pun masih menggunakan kata cacat yang sangat terkait dengan isu ketidaksetaraan. Ridwan Kamil selaku walikota Bandung periode 2013 s.d. 2018 pernah mencanangkan Bandung sebagai Kota Inklusi. Komitmen tersebut rencananya akan didukung oleh lahirnya peraturan walikota (perwal) tentang disabilitas. Namun, hingga saat ini perwal tersebut belum ada.

Hal kedua terkait bagaimana disabilitas di Kota Bandung dapat dilihat

dari jumlah penyandang disabilitas yang terus mengalami peningkatan yang semula pada tahun 2015 sebanyak 4123 hingga akhir tahun 2017 mencapai 5359 (Dinas Sosial Kota Bandung, 2018)

Selain dilihat dari jumlahnya, penyandang disabilitas di Kota Bandung juga mengalami berbagai permasalahan. Masalah-masalah tersebut memang cukup prevalen di Indonesia sehingga juga dialami oleh penyandang disabilitas di Kota Bandung, di antaranya adalah penilaian atau stigma masyarakat yang mana penyandang disabilitas seringkali dipandang sebagai seorang yang “cacat” sehingga mereka tidak dapat berpartisipasi secara penuh di dalam masyarakat. Mobilitas dan aksesibilitas pelayanan publik pun perlu untuk dibenahi, mengingat penyandang disabilitas di Kota Bandung seringkali mengalami kesulitan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain di dalam kota karena fasilitas publik yang tidak ramah terhadap disabilitas. (BILIC, 2018)

Bandung saat ini sudah menunjukkan adanya perubahan terkait pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pembangunannya, pemerintah Kota Bandung mengawali dengan melakukan pembenahan di berbagai fasilitas publik di berbagai sudut kota. Hasilnya, Bandung saat ini terlihat berbeda dari sebelumnya.

Banyak taman-taman publik yang dibuat sebagai ruang publik bagi masyarakat yang ingin menikmati Bandung, perbaikan trotoar di sejumlah ruas, perbaikan gedung-gedung pemerintahan dan pelestarian gedung-gedung bersejarah.

Pelayanan publik diberikan sebagai bentuk pelaksanaan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat tanpa kecuali termasuk penyandang disabilitas. Beberapa fasilitas publik sudah dapat diakses oleh penyandang disabilitas seperti di daerah Cihampelas dan alun-alun Kota Bandung. Namun, bagaimana dengan kebermanfaatannya perlu dilihat dari perspektif penyandang disabilitas itu sendiri. Adapun penyandang disabilitas yang paling bersentuhan dengan aksesibilitas fisik pelayanan publik ialah penyandang disabilitas daksa, netra dan rungu/wicara serta grahita.

Komitmen pemerintah Bandung terlihat dari beberapa organisasi yang dibentuk pemerintah yang menaungi disabilitas di antaranya DPW PPDI, HWDI (dan organisasi disabilitas sesuai dengan jenis disabilitasnya seperti Gerakan Tunarungu, dan Persatuan Tunanetra. Melalui organisasi-organisasi tersebut munculah komunikasi dua arah antara pemerintah Kota Bandung dan penyandang disabilitas dengan forum-forum diskusi yang sering diagendakan oleh pemerintah

Kota Bandung baik oleh Dinas Sosial, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perhubungan dan Dinas Ketenagakerjaan.

Forum-forum yang dibuat untuk menjangkau aspirasi serta kebutuhan para penyandang disabilitas. Begitupun dengan rencana pembangunan Kota Bandung, pemerintah menggelar FGD dengan penyandang disabilitas di setiap perencanaan proyek pembangunan. Hal ini dilakukan agar pembangunan yang dihasilkan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat Kota Bandung.

Dari hasil wawancara dengan penyandang disabilitas menyatakan:

“Pekot sering ngundang untuk rapat, diskusi termasuk juga untuk negbangun halte metro, disini kami menyampaikan kalau penyandang disabilitas butuh hidrolik untuk bisa naik ke halte soalnya kan tangganya tinggi dan curam dan disitu pemerintah setuju untu ngebangun hidrolik tapi pelaksananya ngga, dan kami ga pernah diajak pada saat proses pembanguannya. Inginnya kami dilibatkan untuk pengawasannya”. (Disabilitas, 2018)

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa pemerintah memang sering mengadakan FGD terkait isu-isu atau pembangunan yang berkaitan dengan penyandang disabilitas. Namun, penyandang disabilitas biasanya hanya dilibatkan pada saat perencanaan. Sedangkan pada tahap pelaksanaan pembangunan, mereka tidak dilibatkan dalam pengawasannya sehingga tidak

jarang hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

Selain itu, diketahui pula bahwa kaum difabel sangat kesulitan dalam mengakses berbagai tempat umum, gedung perkantoran, serta angkutan. Kesulitan aksesibilitas ini terkait hambatan arsitektural di Kota Bandung. Untuk itu penulis menyajikan berbagai hambatan yang penulis dapatkan selama melakukan wawancara dan observasi di Kota Bandung.

Tabel 1
Hambatan Arsitektural Bagi
Penyandang Disabilitas di Kota
Bandung

No.	Kategori Disabilitas	Hambatan
1	Disabilitas Fisik	<p>Permukaan jalan kota yang tidak rata sehingga menghambat jalannya kursi roda.</p> <p>Ram / jalan landai tidak banyak tersedia di berbagai fasilitas kota (gedung, batas trotoar dan jalan).</p> <p>Ukuran kemiringan ram / tangga landai yang tidak sesuai dengan standar .</p> <p>Toilet khusus disabilitas belum tersedia diseluruh fasilitas publik.</p> <p>Ukuran toilet khusus disabilitas yang tersedia ada yang ukurannya tidak sesuai dengan standar.</p> <p>Tidak adanya tangga khusus untuk menggunakan transportasi publik.</p> <p>Belum ada tangga khusus di setiap halte Kota Bandung.</p> <p>Tombol-tombol yang letaknya terlalu tinggi.</p> <p>Pintu putar / otomatis bergerak terlalu cepat.</p>
2	Disabilitas Sensorik	<p><i>Guiding block</i> bagi tunanetra belum terpasang dengan baik bahkan disejumlah jalan banyak yang terputus/rusak.</p> <p>Tidak ada petunjuk terhadap nomor lantai pada gedung ataupun arah jalan.</p> <p>Terdapat lift yang tombolnya tidak dapat diraba (petunjuk taktual).</p>

	Adanya papan reklame yang dipasang ditempat pejalan kaki.
	Tunarungu tidak dapat mendengar pengumuman melalui pengeras suara seperti di bandara, terminal dan fasilitas publik lainnya.
	Tunarungu tidak dapat mendengar ketika terjadi bunyi tanda bahaya.
3	Disabilitas Intelektual Kesulitan dalam mencari jalan selama tidak terdapat petunjuk yang jelas.

Sumber: Hasil Wawancara dan Observasi, 2018.

Berbagai upaya sudah banyak dilakukan oleh organisasi penyandang disabilitas untuk memperjuangkan haknya. BILIC (*Bandung Independence Living Centre*) sebagai satu-satunya organisasi penyandang disabilitas non bentukan pemerintah sudah melakukan berbagai macam upaya dari mulai menyampaikan naskah akademik kepada pemerintah Kota Bandung, petisi, bahkan demo. Namun, pihak BILIC menyatakan respon pemerintah terhadap pemenuhan penyandang disabilitas ini tidak berjalan terus menerus sehingga akhirnya dalam rangka mewujudkan hak-hak penyandang disabilitas, BILIC banyak dibantu oleh NGO dari luar Indonesia (BILIC, 2018)

Mengulas dari tanggapan pemerintah dan masyarakat dapat terlihat bahwa responsivitas pemerintah Kota Bandung masih rendah terhadap penyandang disabilitas. Hal ini disebabkan adanya persepsi pemerintah yang tidak tepat terhadap keberadaan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. keberadaan

penyandang disabilitas yang jumlahnya sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah masyarakat umumnya di Kota Bandung, sehingga tidak banyak kebijakan yang dibuat terkait penyandang disabilitas, tidak adanya *reward* dan *punishment* yang jelas bagi pihak-pihak yang telah membantu terwujudnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas ataupun pihak yang tidak turun serta dalam perwujudan aksesibilitas. Selain itu, dalam perencanaan penganggaran, penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas bukan menjadi prioritas, kurangnya sosialisasi kebijakan terkait penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, mindset aparaturnya pemerintah yang secara umum belum berpihak pada penyandang disabilitas, pemerintah menempatkan penyandang disabilitas sebagai “objek” bukan sebagai “subjek” yang dapat berdaya guna dan berhasil guna. Terakhir, banyaknya program pemberdayaan yang tidak tuntas. (Firdaus & Iswahyudi, 2010)

Berkaitan dengan respon masyarakat secara umum, peran masyarakat dalam menciptakan kota ramah penyandang disabilitas perlu didukung oleh lingkungan masyarakat yang ramah terhadap disabilitas. Dalam konteks ini masyarakat perlu teredukasi bahwa penyandang disabilitas merupakan warga negara yang memiliki hak dan kewajiban yang sama,

bukan menjadi bagian yang berbeda. Masyarakat pada umumnya lebih merasa terharu dan kasihan melihat penyandang disabilitas sehingga menganggap penyandang disabilitas adalah orang yang berbeda dan perlu dibantu, padahal penyandang disabilitas perlu dikuatkan kemandiriannya bukan terus menerus dibantu. (BILIC, 2018) Tentunya hal ini perlu dukungan fasilitas dari pemerintah.

Dwiyanto (2012) membagi sikap masyarakat ke dalam beberapa kelompok, diantaranya kelompok apatis yang tidak memperdulikan keberadaan penyandang disabilitas, kelompok pasif sebagai kelompok yang mengenal disabilitas dan pernah berinteraksi, namun tidak tahu harus berbuat apa, kelompok penyantun yang memandang penyandang disabilitas sebagai objek santunan karena perasaan belas kasihan dan kelompok pemberdaya yang melihat disabilitas sebagai persoalan ketidakadilan. Kelompok ini berpendapat bahwa santunan bukan cara yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan disabilitas. Cara yang tepat adalah dengan mengembalikan hak-hak penyandang disabilitas untuk menciptakan ruang yang aksesibel agar mereka dapat hidup sebagaimana masyarakat pada umumnya.

Dari perbedaan-perbedaan tersebut maka edukasi dini terhadap penyandang disabilitas perlu dilakukan secara

komprehensif dengan melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga apa yang harus diperbuat kepada penyandang disabilitas selayaknya merupakan hal yang berujung kepada kemandirian dan berdaya guna.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian selanjutnya akan dibahas terkait aksesibilitas yang akan dijabarkan dalam empat kriteria yaitu: keamanan, kemudahan, kenyamanan dan estetika (Bhat, 2000) serta strategi dalam mewujudkan kota ramah disabilitas.

Kriteria pertama yaitu keamanan. Hal ini dapat dilihat dari sejauhmana Kota Bandung dapat menjamin penyandang disabilitas dalam hal keamanannya. Diantaranya keamanan dalam segi kejahatan ketika sedang menggunakan fasilitas umum baik gedung, jalan dan transportasi. Dalam hal ini pemerintah Kota Bandung belum dapat menjamin hal ini, sesuai dengan apa yang dinyatakan dalam hasil wawancara:

“Kalau kami berpergian atau pergi ke gedung-gedung seringkali di jalan ada orang-orang yang berusaha berbuat ngga baik, bahkan di bis atau angkot ada yang nyopet juga” (Disabilitas, 2018).

Keamanan dapat dilihat juga dari kondisi trotoar, lebar trotoar dan jalur khusus untuk penyandang disabilitas. Bila menilik kondisi trotoar yang ada di Kota Bandung, kondisi di jalan protokol seperti

di daerah dago, martadinata, merdeka, alun-alun bandung terlihat trotoarnya sudah rapih dan besar, namun pemerintah menempatkan hiasan batu-batu bulat ditengah trotar yang menurut ketua penyandang disabilitas Kota Bandung sangat mengganggu bagi penyandang disabilitas yang melewati trotoar tersebut. Belum lagi beberapa trotoar tidak memiliki *guiden block*. Bila pun ada seperti di daerah Cihampelas kondisi *guiden block* banyak yang rusak dan bolong-bolong. Hal ini tentunya sangat merugikan penyandang disabilitas dalam mengakses Kota Bandung yang seharusnya menjadi hak setiap warga negara untuk mendapatkan fasilitas yang layak.

Kriteria kedua yaitu kemudahan. Kemudahan yang disampaikan Baht terkait bagaimana hubungan dari satu tempat ke tempat lain serta sarana dan prasarana yang mendukung hal tersebut. Dalam hal ini kemudahan transportasi menjadi salah satu pertimbangan aksesibilitas dapat dinyatakan baik atau tidak.

Melihat kondisi transportasi umum di Kota Bandung, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan. Dalam hal ini pemerintah sudah menyediakan layanan transportasi umum seperti Damri dan Trans Metro Bandung. Di dalamnya pun sudah menyediakan ruang khusus untuk penyandang disabilitas. Walaupun seringkali tempat ini masih

digunakan oleh masyarakat non disabilitas. Hal yang menyulitkan lainnya adalah terkait ketidakterseediannya hidrolik di halte Trans Metro Bandung sehingga menyulitkan penyandang disabilitas untuk menuju halte. Padahal dalam rencana pembuatannya akan disediakan hidrolik namun dalam implementasinya sampai hari ini belum tersedia (Disabilitas, 2018).

Kriteria ketiga yaitu kenyamanan yang berkaitan dengan bagaimana fasilitas dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi penyandang disabilitas seperti area teduh dihalte, tempat duduk di halte, tingkat kemiringan trotoar, dll.

Menyikapi hal ini, sebagian besar jalan protokol di Kota Bandung sudah menyediakan trotoar yang lebar serta tempat duduk yang tersedia di sepanjang jalan sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat ketika melewati berjalan di trotoar tersebut. Halte pun sudah tertutup hanya saja masih banyak halte yang kebersihannya kurang bahkan banyak ditinggali oleh para tunawisma sehingga menjadi tidak nyaman. Terkait kemiringan trotoar memang masih ada trotoar yang tidak memberikan sudut elevasi untuk dapat dilalui oleh kursi roda. Hal ini pun menyulitkan bagi disabilitas yang menggunakan kursi roda.

Kriteria keempat yaitu estetika. Estetika terkait bagaimana desain fasilitas

yang dibuat memiliki nilai estetika yang dapat memberikan nilai lebih bagi penggunaannya. Estetika disini dapat dilihat dari pemandangan lanskap yang tersedia.

Dalam hal ini, beberapa fasilitas publik menyediakan pemandangan yang indah diantaranya taman-taman kota yang memiliki estetika yang baik. Hanya saja estetika ini juga harus didukung fasilitas lainnya sehingga selain indah juga nyaman.

Dari empat kriteria yang telah dibahas, untuk itu diperlukan strategi dalam mewujudkan kota ramah penyandang disabilitas yang diawali dengan perbandingan beberapa konsep terkait kota ramah disabilitas. Diantaranya terdapat konsep desain universal (*universal design*). Konsep desain universal UN Convention on Rights of Persons with Disabilities (CRPD) merupakan pedoman bagi berbagai negara untuk menciptakan negara/ kota yang layak, efektif, fleksibel dan inklusi. Namun desain ini tidak menjadi sebuah kewajiban, desain ini dapat dimodifikasi sesuai dengan karakter dan kebutuhan suatu negara/ kota. (Snider & Takeda, 2008)

Untuk itu Kota Bandung dapat mengadopsi desain universal sebagai pedoman pembangunan tata kota. Beberapa konsep aksesibilitas fisik yang ditawarkan dalam universal design diantaranya sistem transportasi yang mudah diakses sebagaimana tabel 2.

Tabel 2
Prioritas Sistem Transportasi yang Mudah di Akses

Marginal		Typical Intervention	Probable Priority
Cost	Benefit		
None	Mostly Broad	Visual contrast, color coding, clear/intuitive signs, longer green signals	Essential-these should be established design practice
Low	Broad	Basic sidewalk and crossing design, hazard markings, minimize steps and other hazards	Very high-should be established design practice
High	Broad	Raised pedestrian crossings, raised boarding platforms or low-floor vehicles, general training of operational staff	High-should be considered practice for safe street environment. Subject to resources
Low	Specific	User awareness, priority seating, additional training of operational staff, tactile surfaces, curb cuts insets	Very high-subject to policy for resource allocation
High	Specific	Elevators, illuminated and audible signals, wheelchair location, special transport services.	High-subject to policy for resource allocation

Sumber: (Snider & Takeda, 2008)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa hal yang paling dasar untuk mewujudkan sistem transportasi kota yang inklusi, maka transportasi harus memiliki warna yang kontras serta tanda yang jelas. *Curb* menjadi prioritas yang cukup tinggi dalam pertimbangan sistem transportasi yang mana desain antar jalan dan trotoar harus memiliki *curb* yang bisa diakses oleh penyandang disabilitas. Tinggi halte dengan tinggi pintu masuk bis pun harus sama sehingga memudahkan bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda. Prioritas yang cukup tinggi lainnya adalah ketersediannya ruang di dalam lift untuk kursi roda serta tombol-tombol yang bisa diraba beserta suara pengeras yang menandakan lift berada di lantai berapa serta suara yang menandakan pintu sedang terbuka atau tertutup. Sedangkan prioritas

yang masuk ke dalam skala sangat tinggi adalah desain trotoar beserta persimpangan dalam jalan raya dan tanda bahaya harus dibuat khusus. Prioritas tertinggi lainnya adalah perlunya kesadaran pengguna terhadap tempat-tempat yang khusus dibuat untuk penyandang disabilitas seperti tempat duduk khusus disabilitas. Selain kesadaran pengguna/masyarakat secara umum, perlu juga adanya pelatihan khusus bagi staf/pegawai yang berhubungan dengan pelayanan secara langsung terhadap penyandang disabilitas.

Hal tersebut tentunya dapat menjadi acuan dalam upaya membangun kota yang ramah penyandang disabilitas. Dalam hal ini diperlukan banyak masukan dari masyarakat khususnya penyandang disabilitas dari berbagai jenis disabilitas terkait hambatan-hambatan apa yang mereka temui dalam mengakses transportasi di Kota Bandung sehingga akan membantu dalam memprioritaskan fitur transportasi yang mudah di akses.

Untuk mempermudah ini, diperlukan juga komite yang terdiri dari orang-orang yang memiliki pengetahuan yang beragam dari jenis disabilitas yang berbeda untuk meninjau perencanaan dan pelaksanaan sistem transportasi sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pembuatan dan tentunya dapat betul-betul diakses oleh penyandang disabilitas. Dalam hal ini Kota

Bandung belum sepenuhnya melakukan ini, komunitas penyandang disabilitas baru sebatas diikutsertakan dalam perencanaan, namun tidak dilibatkan dalam pemantauan pembuatan aksesibilitas yang sudah disepakati dalam perencanaan. Alhasil banyak sistem transportasi kota yang tidak bisa digunakan. Untuk itu kerjasama yang baik diperlukan antara pemerintah, komunitas penyandang disabilitas dan penyedia transportasi.

Selain itu perlu adanya perbaikan tata kota. Pertumbuhan sebuah kota pada dasarnya berjalan secara alami. Namun, ketika pemerintah sudah mencanangkan beberapa proyek untuk membangun kotanya maka indikator baik tidaknya pembangunan adalah tergantung kepada keberhasilan sebuah kota dalam memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat tanpa melihat perbedaan dalam hal ini berlaku pula untuk penyandang disabilitas.

Faktanya, sering terlihat di Kota Bandung ini jalan-jalan yang padat dan berbahaya misalkan banyak jalanan yang rusak, trotoar yang berlubang, selokan dan saluran air yang terbuka. Semua ini tentunya mengancam orang-orang yang melintasinya terlebih lagi anak-anak, orang tua dan penyandang disabilitas. Untuk itu perlu dilakukan analisis kondisi fisik yang ada di Kota Bandung seperti reklame,

lampu lalu lintas, penerangan, tempat sampah, tempat duduk, letak pohon, tiang listrik dsb. Jangan sampai keberadaan furniture fisik tersebut menjadi tidak berguna bahkan mengganggu keselamatan penyandang disabilitas. Analisis kondisi fisik ini perlu juga melibatkan penyandang disabilitas sehingga akan ditemukan kondisi fisik yang layak ataupun tidak layak di Kota Bandung.

Dari konsep desain universal yang ditawarkan, secara teknis sebaiknya pembangunan Kota Bandung mencoba mengadopsi sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan oleh Kota Bandung. Namun, bila berbicara strategi mewujudkan Kota Bandung dalam aspek yang lebih komprehensif antara lain sebagai berikut:

Pertama, perlu adanya pembuatan peraturan terkait penyandang disabilitas di Kota Bandung yang dapat berwujud peraturan walikota. Aturan ini juga harus berisikan kewajiban pihak swasta untuk turut berperan aktif dalam mewujudkan kebutuhan fasilitas penyandang disabilitas.

Kedua, penguatan koordinasi antar lembaga maupun intra lembaga sehingga peraturan dapat diimplementasikan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Ketiga, pelibatan penyandang disabilitas, komunitas, organisasi, LSM yang memiliki konsentrasi terhadap penyandang disabilitas dari mulai

perencanaan pembangunan hingga pengawasan pembangunan.

Keempat, sosialisasi yang jelas kepada seluruh stakeholder baik eksekutif, legislatif dan masyarakat secara luas terkait dengan hak penyandang disabilitas untuk menjalankan kehidupannya secara mandiri sehingga diperlukan aksesibilitas fisik yang mendukung.

Kelima, adanya pendidikan dini terhadap aksesibilitas disabilitas melalui jalur pendidikan untuk menciptakan kesadaran masyarakat.

Keenam, dukungan anggaran dalam pembangunan aksesibilitas fasilitas penyandang disabilitas seperti trotoar, zebra cross, jembatan penyebrangan, toilet khusus disabilitas, dll.

Ketujuh, perbaikan gedung-gedung pemerintahan, sekolah, pusat perbelanjaan, halte, terminal, stasiun, perkantoran, tempat wisata dan tempat ibadah termasuk juga perbaikan transportasi agar dapat digunakan oleh penyandang disabilitas.

Kedelapan, Pemerintah memberikan reward kepada pihak-pihak yang telah bekerjasama membantu mewujudkan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Serta pengrajin yang dapat memproduksi barang-barang kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Kesembilan, mendorong percepatan regulasi di tingkat lokal dan penguatan

koordinasi. Mempertimbangkan bahwa salah satu tantangan yang muncul dalam mewujudkan Bandung sebagai kota yang ramah disabilitas, khususnya dilihat dari aspek aksesibilitasnya, adalah lambatnya regulasi di tingkat lokal, percepatan penyusunan regulasi perlu untuk dilakukan. Percepatan regulasi ini bertujuan agar ada aturan di tingkat lokal yang mengacu pada UU No. 8 Tahun 2016 untuk dijadikan sebagai acuan teknis bagi organisasi perangkat daerah dalam mewujudkan fasilitas publik yang ramah disabilitas. Selain itu, regulasi di tingkat lokal juga harus mulai mempertimbangkan pembentukan sistem *reward and punishment* yang jelas agar setiap institusi yang memberikan pelayanan kepada publik dapat benar-benar memberikan pelayanan inklusif dan menyediakan fasilitas yang memadai bagi semua orang.

Secara umum, upaya percepatan ini dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Dari sisi internal, upaya untuk mempercepat pembentukan regulasi lokal perlu untuk dilakukan dari sisi pembuat kebijakan sendiri. Pembuat kebijakan yang dimaksud meliputi lembaga legislatif daerah dan pemerintah. Sementara dari sisi eksternal, masyarakat luas dapat memberikan suaranya kepada pemerintah. Mereka dapat mengajukan tuntutan melalui dialog umum, kampanye, maupun

membentuk *pressure group* dengan tujuan untuk menekan pemerintah agar lebih memperhatikan isu aksesibilitas pelayanan publik. Namun, aksi dari masyarakat ini belum cukup signifikan di Bandung. Aksi-aksi yang menyuarkan isu-isu disabilitas, termasuk soal tuntutan penyandang disabilitas kepada pemerintah terkait dengan pelayanan publik, lebih banyak dilakukan oleh komunitas penyandang disabilitas, aktivis yang memiliki perhatian terhadap isu disabilitas, dan lembaga swadaya masyarakat. Karena itu, aksi-aksi dari masyarakat juga perlu untuk ditingkatkan agar pemerintah juga semakin terpacu untuk mengeluarkan kebijakan secara lebih cepat dan esensi kebijakan yang dikeluarkan benar-benar bersifat inklusif.

Kesepuluh, sosialisasi dan kampanye sosial untuk meningkatkan kesadaran. Masyarakat luas masih kurang berperan aktif dalam mendorong percepatan pembentukan kebijakan pro-disabilitas dan perwujudan aksesibilitas yang inklusif. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya kesadaran mereka terhadap pentingnya pelayanan publik yang inklusif, sebagaimana yang disebutkan dalam subbab sebelumnya. Untuk menangani hal ini, dibutuhkan sosialisasi secara meluas. Pertama, sosialisasi tentang pentingnya aksesibilitas pelayanan publik yang inklusif perlu

diberikan kepada aparatur sipil negara (ASN). Melalui sosialisasi ini, ASN diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang tidak diskriminatif. Selain itu, kesadaran para ASN akan hak-hak penyandang disabilitas akan mendukung terselenggaranya komunikasi dan koordinasi yang lebih baik dalam sektor pemerintahan. Kedua, kampanye sosial yang berisi dukungan terhadap penyandang disabilitas dan hak-hak mereka sebagai penduduk Bandung perlu untuk disebarluaskan. Normalnya, ada dua jenis kampanye yang bisa dilakukan kalau dilihat dari waktu pelaksanaannya. Kampanye yang pertama dilakukan pada hari-hari tertentu seperti dalam Hari Disabilitas Internasional setiap 3 Desember, sedangkan tipe kedua adalah kampanye yang dilakukan secara terus-menerus dalam bentuk gerakan, baik dalam bentuk aksi di lapangan, melalui media sosial, atau perpaduan keduanya. Kampanye seperti ini dibutuhkan agar disabilitas tetap menjadi isu “hangat” yang beredar di masyarakat. Dengan begitu, masyarakat dapat memberi perhatian lebih terhadap isu tersebut. Di Bandung, kampanye seperti ini belum terlalu populer, meskipun ada komunitas-komunitas yang peduli terhadap isu disabilitas yang melakukannya. Komunitas penggerak isu disabilitas di Bandung memiliki beberapa jenis kegiatan, seperti

senam bersama, gerak jalan, dan dialog bersama. Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, penyandang disabilitas dapat memberikan dukungan kepada sesama (*peer support*) maupun menunjukkan eksistensi mereka terhadap masyarakat luas. Ketiga, sosialisasi perlu diberikan kepada organisasi publik dan swasta yang ada di Bandung, terutama terkait pengadaan layanan kepada publik. Aksesibilitas pelayanan publik hanya bisa diwujudkan apabila ada komitmen bersama, khususnya dari penyelenggara pelayanan, baik pemerintah maupun swasta. Hal ini sangat dibutuhkan mengingat di Bandung, belum banyak institusi publik yang menyediakan fasilitas dan pelayanan inklusif. Dari semua fasilitas publik yang ada di Bandung, baru perhotelan yang normalnya memiliki fasilitas untuk penyandang disabilitas. Itu pun baru sebatas fasilitas, karena banyak hotel belum menyediakan pelayanan yang ramah terhadap disabilitas, ditandai dengan ketiadaan staf pelayanan yang memahami bahasa isyarat. Sementara untuk fasilitas publik lain, seperti di bidang pendidikan, kesehatan, dan transportasi, masih banyak gedung yang belum dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan ramah disabilitas. Hal yang sama ditemukan di antara restoran dan pusat perbelanjaan di Bandung. Tidak semua restoran, kafe, dan pusat perbelanjaan bisa dikunjungi oleh

penyandang disabilitas tanpa bantuan orang lain. Kondisi di atas menunjukkan bahwa rendahnya aksesibilitas pelayanan publik terjadi tidak hanya di institusi pemerintah, tetapi juga swasta. Karena itulah, sosialisasi pentingnya pelayanan publik yang inklusif perlu untuk disampaikan kepada semua institusi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Aksesibilitas pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara, tetapi hak tersebut belum bisa dinikmati sepenuhnya oleh para penyandang disabilitas. Masalah ini cukup prevalen di Kota Bandung. Ada banyak fasilitas dan pelayanan publik yang belum memenuhi standar desain universal sehingga tidak dapat digunakan oleh penyandang disabilitas, meskipun sebenarnya sudah didesain untuk mengakomodasi mereka. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman dan kesadaran akan desain universal sehingga keberadaan fasilitas bagi penyandang disabilitas seringkali hanya menjadi formalitas, sementara banyak fasilitas lainnya belum memiliki desain untuk disabilitas sama sekali.

Perwujudan Kota Bandung menjadi kota ramah disabilitas merupakan suatu isu yang diharapkan dapat menjawab masalah aksesibilitas pelayanan publik di kota tersebut. Namun, dalam kenyataannya, ada

banyak tantangan yang muncul sehingga sampai saat ini kota ramah disabilitas masih terbatas sebagai isu saja. Tantangan yang muncul terkait dengan dukungan dan koordinasi antarlembaga pun masih kurang. Membentuk suatu kota menjadi ramah disabilitas membutuhkan komitmen dari semua penyelenggara pelayanan publik. Di Bandung, keduanya masih menjadi masalah karena belum semua organisasi mau berkomitmen untuk menyelenggarakan aksesibilitas pelayanan publik inklusif. Kalau pun sudah ada komitmen, tidak jarang koordinasi, baik antara satu organisasi dengan lainnya maupun antara pimpinan dengan petugas lapangan, seringkali bermasalah sehingga fasilitas dan pelayanan yang dihasilkan belum sepenuhnya inklusif. Tantangan lainnya yang muncul adalah kurangnya kesadaran masyarakat, terlihat dari bagaimana penyandang disabilitas dianggap sebagai orang yang kurang. Hak-hak mereka sebagai warga negara, termasuk hak untuk hidup secara independen, juga belum sepenuhnya dihormati.

Sebagai respons atas tantangan-tantangan di atas, beberapa strategi perlu untuk diterapkan sebagai upaya untuk mempercepat perwujudan Bandung sebagai kota ramah lingkungan. Strategi pertama yang perlu dilakukan adalah pembentukan regulasi di tingkat daerah sebagai turunan

dari UU No. 8 Tahun 2016. Regulasi tersebut perlu dikeluarkan secepat mungkin dengan pertimbangan mendalam terhadap aksesibilitas pelayanan publik. Regulasi tersebut juga harus bersifat mengikat, dengan sistem *reward and punishment* yang jelas. Strategi berikutnya adalah dengan melakukan pengembangan tata kota dengan memperhatikan desain universal. Hal yang sering terjadi di Bandung adalah adanya upaya pembangunan fasilitas publik untuk disabilitas, tetapi fasilitas tersebut tidak benar-benar bisa digunakan. Karena itu, pengembangan berdasarkan desain universal perlu untuk dilakukan. Koordinasi antarlembaga juga perlu untuk ditingkatkan agar tidak ada miskomunikasi dalam melakukan pembangunan. Sementara bagi masyarakat luas, peningkatan kesadaran merupakan strategi yang harus dilakukan, baik melalui sosialisasi maupun kampanye sosial. Peningkatan kesadaran masyarakat ini penting karena semakin banyak orang yang menyadari dan menghormati hak-hak penyandang disabilitas, semakin banyak pula orang yang akan mendukung perwujudan aksesibilitas pelayanan publik yang inklusif.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. 2017. Jumlah dan Distribusi Penduduk, Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik: <https://sp2010.bps.go.id/> pada tanggal 8 September 2018 pukul 18.30 WIB.
- Bhat, Chandra, et al. 2000. *Accessibility Measures: Formulation Considerations and Current Applications*. Austin: The University of Texas. Diambil kembali dari [usu.ac.id: https://ctr.utexas.edu/wp-content/uploads/pubs/4938_2.pdf](https://ctr.utexas.edu/wp-content/uploads/pubs/4938_2.pdf) pada tanggal 14 April 2019 pukul 15.00 WIB.
- Dinas Sosial Kota Bandung. 2018. *Laporan Perkembangan Disabilitas Kota Bandung*.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firdaus, Ferry, & Fajar Iswahyudi. 2010. *Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. *Jurnal Borneo Administrator*. 6 (3). P 1-16
- ILO. 2018. *Inklusi Penyandang Disabilitas di Indonesia*. Jakarta: ILO.
- Independent Living Institute. 2018. *Campaigns: disability awareness in action resource kit no. 3*. Dikutip dari https://www.independentliving.org/doc_s2/daakit32.html, Accessed: [13 June, 2018] Pukul 18.50 WIB.
- Kurniawan, Luthfi. J., 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik, Rekonstruksi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, Demokratis dan Berbasis Hak Rakyat*. Malang: In-Trans Publishing.
- Leksono, & dkk. 2010. *usu.ac.id*. Diambil kembali dari [usu.ac.id](https://www.usu.ac.id/)

repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/42432/Chapter?sequence=4 pada tanggal 6 Mei 2018 Pukul 09.00 WIB.

Puspitosari, Hesti. 2016. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.

Rahayu, Sugi & Utami Dewi. 2013. *Pelayanan Publik bagi Pemenuhan Hak-hak Disabilitas di Kota Yogyakarta*. Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara. 1 (1).

Snider, Harold & Nazumi Takeda. 2008. *Design For All: Implications For Bank Operation*. Wold Bank.

Suhendra, Adi. 2017. *Strategi Pemerintah Kota Banda Aceh dan Kota Surakarta dalam Mewujudkan Kota Ramah Disabilitas*. Matra Pembaruan, 1 (3) p 131-142. Diakses dari doi:0.21787/mp.1.3.2017.131-142

Syafi'ie', M. 2014. *Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas*. Jurnal Inklusi. 1 (2) p 269-307.

Vale, David S. 2015. *Active accessibility: A review of operational measures of walking and cycling accessibility*. The Journal of Transport and Land Use 9 (1), p 209-235.



KINERJA PENYULUH KELUARGA BERENCANA PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MAKASSAR

THE PERFORMANCE OF FAMILY PLANNING COUNSELORS TOWARDS DEPARTMENT OF POPULATION CONTROL AND FAMILY PLANNING IN MAKASSAR CITY

Rohana Thahier¹ dan Rima Melati Haris²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara, Makassar
email: rohana.thahier@yahoo.com

² Badan Pusat Statistik Kota Makassar
email: rimelatifaharis31@gmail.com

Abstrak

Penyuluh keluarga berencana merupakan faktor penting di dalam menjalankan program keluarga berencana akan tetapi kinerja penyuluh keluarga berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar masih belum optimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja penyuluh keluarga berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, telaah dokumen, dan observasi. Adapun instrument pengumpulan data yang digunakan yaitu pedoman wawancara, pedoman telaah dokumen dan pedoman observasi serta teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan, dan verifikasi. Setelah itu menguji keabsahan data dengan Teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja penyuluh keluarga berencana secara keseluruhan berada dalam kategori baik namun masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan kinerja penyuluh keluarga berencana.

Kata kunci : Kinerja, Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana, Keluarga Berencana

Abstract

Family planning counsellors are an important factor in carrying out family planning programs, but the performance of family planning counsellors towards Department of Control of Population and Family Planning in Makassar City are still not optimal. Based on these problems, this research aims to determine and analyse the performance of family planning counsellors at the Department of Control of Population and Family Planning in Makassar. The research method used in this research is descriptive quality method. Data collection methods used in this research are interviews, document review and observation. Meanwhile, data collection instruments used in this research are interview guidelines, guidelines for reviewing documents and observation guidelines. Moreover, data analysis techniques used in this research are conducted by means of data reduction, data presentation, conclusions drawing and verification. After that, the validity of the data is tested by using the triangulation technique. The results of this research indicated that the overall performance of family planning counsellors was in a

good category but there were still several indicators that need to be improved to maximize the performance of family planning counsellors.

Keywords: *Performance, Performance of Family Planning Counsellors, Family Planning*

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu organisme yang harus terus menerus tumbuh secara kuantitatif maupun kualitatif. Kemampuan tumbuh ini memungkinkannya tangguh bukan saja dalam mempertahankan eksistensinya akan tetapi juga dalam mengembangkan dirinya secara mantap dalam rangka pencapaian tujuan.

Di era globalisasi sekarang ini, mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) menjadi suatu hal yang tidak dapat ditawar lagi keberadaannya dan mutlak terpenuhi. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi antara lain: (1) akuntabilitas (accountability) yang diartikan sebagai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya; (2) keterbukaan dan transparansi (openness and transparency) dalam arti masyarakat tidak hanya dapat mengakses suatu kebijakan tetapi juga ikut berperan dalam proses perumusannya; (3) ketaatan pada hukum, dalam arti seluruh kegiatan didasarkan pada aturan hukum yang berlaku dan aturan hukum tersebut dilaksanakan secara adil dan konsisten; dan (4) partisipasi masyarakat dalam berbagai

kegiatan pemerintahan umum dan pembangunan.

Dalam konteks ini, penerapan prinsip-prinsip “good governance” dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama, oleh karena masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara objektif, disebabkan oleh karena belum diterapkannya sistem pengukuran kinerja, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara objektif dan terukur dari pelaksanaan program-program disuatu instansi pemerintah.

Akhir-akhir ini pembicaraan tentang sumber daya manusia semakin terdengar. Hal ini tidak lepas dari kesadaran bersama bahwa manusia tidak hanya sebagai penikmat pembangunan. Di samping itu muncul juga kesadaran bahwa pembangunan tidak hanya bisa tergantung pada sumber daya alam. Beberapa ahli sepakat bahwa pembangunan di Indonesia juga sudah semestinya mengandalkan

sumber daya manusia. Dengan tersedianya sumber daya yang memadai dalam arti kualitas dan kuantitas, maka tantangan di masa mendatang akan bisa diatasi dengan baik.

Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Di mana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia di dalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali situasi organisasinya sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering seorang pimpinan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja pegawainya telah merosot

sehingga instansi menghadapi krisis yang serius.

Sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia merupakan elemen dalam organisasi yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka dalam organisasi. Dalam Konteks Organisasi Publik di Indonesia diselenggarakan Manajemen ASN untuk melakukan pengaturan Sumber daya manusia yang ada di dalam sebuah organisasi publik. Pengaturan Manajemen PNS bertujuan untuk menghasilkan PNS yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka pelaksanaan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu.

Kemajuan sebuah organisasi dapat dilihat melalui pencapaian target-target yang telah ditetapkan sebelumnya. Mengingat peran manusia yang cukup dominan tersebut, maka segala upaya akan dilakukan untuk menciptakan desain sistem dan mengatur kinerja pegawai.

Di Negara berkembang, masalah utama yang sering terjadi yaitu masalah tingginya laju pertumbuhan penduduk. Laju pertumbuhan penduduk di Indonesia semakin hari semakin meningkat. Pada tahun 2018 jumlah penduduk Indonesia sudah

mencapai 266.927.712 jiwa. Untuk dapat mengatasi beberapa masalah penyebab terjadinya laju pertumbuhan penduduk pemerintah melakukan program keluarga berencana yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana, dan Sistem Informasi Keluarga. Program Keluarga Berencana merupakan salah satu program yang sangat penting artinya bagi kemajuan suatu bangsa. Kota Makassar merupakan salah satu kota yang laju pertumbuhan penduduknya meningkat setiap tahunnya. Jumlah penduduk kota Makassar pada tahun 2015 mencapai 1.449.401 jiwa, tahun 2016 jumlah penduduk meningkat menjadi 1.469.601 jiwa, dan di tahun 2017 meningkat lagi menjadi 1.489.011 jiwa.

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar merupakan unsur pemerintahan di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai tugas membantu Walikota melakukan urusan pemerintahan di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana.

Dalam menjalankan tugasnya Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar dibantu oleh

tenaga fungsional yaitu penyuluh keluarga berencana. Penyuluh keluarga berencana memegang tugas yang sangat penting dalam melaksanakan program KB di lapangan. Keberhasilan pelaksanaan program KB tidak terlepas dari penyuluh keluarga berencana.

Kinerja penyuluh keluarga berencana kota Makassar masih belum optimal karena ada beberapa penyuluh yang menangani beberapa wilayah sekaligus dan hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya tenaga fungsional penyuluh keluarga berencana. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif kualitatif, adapun informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang yang terdiri dari satu orang kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, satu orang kepala UPT Keluarga Berencana Kecamatan Biringkanaya, satu orang pegawai Sub Bidang pada Dinas PPKBD (Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah), satu orang Penyuluh Keluarga Berencana Kelurahan Pai dan dua orang masyarakat.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, telaah dokumen, dan observasi. Instrument pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan pedoman wawancara, telaah dokumen dan observasi serta teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan dan verifikasi setelah ini menguji keabsahan data dengan teknik triangulasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan. Adapun sub fokus terdiri dari kuantitas kerja, kualitas dari hasil, kerja sama, dan tanggung jawab.

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja menurut Wilson dan Heyyel (1987:101) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Kuantitas kerja sangat diperlukan di dalam organisasi untuk mengukur kinerja pegawainya. Kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan dan kemampuan seorang pegawai.

Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

Kecepatan kerja merupakan kemampuan seorang individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan batas waktu tertentu. Pentingnya kecepatan kerja bagi penyuluh keluarga berencana agar penyuluh keluarga berencana bisa lebih mengatur rencana kerjanya dengan baik, agar target-target yang telah ditetapkan bisa dicapai. Sebagaimana yang diungkapkan oleh. Ibu Hj. Musliah Yusuf selaku Kepala UPT Keluarga Berencana Kecamatan Biringkanaya, bahwa:

“Kalau para penyuluh keluarga berencana pada kecamatan Biringkanaya sudah bekerja dengan cepat karena mereka dikejar oleh target untuk mencapai angka kredit, karena mereka kan penyuluh dan mereka bekerja karena ada nilai angka kredit, semakin cepat mereka bekerja dan semakin banyak kegiatan yang dilakukan akan menambah banyak nilai angka kredit yang mereka dapatkan akan menunjang mereka untuk kenaikan pangkat.” (wawancara, 30 Oktober 2018).

Berdasarkan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa kecepatan kerja penyuluh keluarga berencana sudah cepat karena penyuluh langsung dipantau oleh pusat

menggunakan aplikasi E-Visum dan ada target yang harus mereka kejar untuk mencapai nilai angka kredit yang bisa digunakan untuk menunjang kenaikan pangkat. Selain kecepatan, kemampuan kerja juga menjadi salah satu faktor pendukung kinerja penyuluh keluarga berencana dimana kemampuan dilihat berdasarkan kapasitas yang dimiliki oleh seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Penyuluh keluarga berencana sudah tergolong mampu dalam tugasnya karena sebelum turun lapangan sudah dibekali pengetahuan dan wawasan dalam pelatihan dasar umum, namun masih ada penyuluh keluarga berencana yang mungkin masih harus selalu meningkatkan keahliannya lagi dengan mempelajari tupoksinya masing-masing agar lebih paham dengan pekerjaannya.

2. Kualitas Dari Hasil

Kualitas dari hasil merupakan seberapa baik seorang pegawai dalam mengerjakan yang seharusnya mereka kerjakan. Kualitas dari hasil sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi karena itu bisa menjadi sasaran ukuran berhasil tidaknya kinerja pegawai di dalamnya. Kualitas dari hasil dapat dilihat dari kerapihan dan ketelitian.

Kerapihan merupakan sesuatu yang dilakukan secara baik, teratur, dan tertib. Kerapihan juga sangat menunjang kualitas dari hasil kerja penyuluh keluarga. Selain kerapihan, penyuluh juga dituntut untuk teliti dalam bekerja, dimana ketelitian merupakan kemampuan seseorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan dengan teliti dengan tidak ada kesalahan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Ir. Sarlina Parerung selaku Penyuluh Keluarga Berencana pada Kelurahan Pai, bahwa:

“Saya sudah bekerja dengan cukup teliti apalagi ketika menginput data atau kegiatan kedalam aplikasi, kita harus betul-betul teliti karena kalau salah dan tidak sesuai maka tidak ada nilai angka kredit yang didapatkan.” (wawancara, 30 Oktober 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa penyuluh keluarga berencana sudah bekerja dengan sangat teliti melihat hasil kerjanya yang minim kesalahan.

3. Kerja Sama

Kerja sama adalah sesuatu pekerjaan yang dilakukan secara bersama atau pekerjaan yang dilakukan dengan bantuan orang lain untuk mencapai suatu tujuan bersama. Kerja sama dapat dilihat dari jalinan kerja sama dan kekompakan.

Jalinan kerja sama merupakan hubungan timbal balik, saling

menguntungkan yang terjalin berdasarkan kepedulian, kesetaraan, dan kebersamaan yang sinergis. Guna membantu memperlancar proses kerja penyuluh keluarga berencana pada suatu wilayah dibutuhkan jalinan kerja sama antara penyuluh dengan sub PPKBD dan kader KB yang dipilih secara langsung oleh penyuluh keluarga berencana karena tanpa bantuan sub PPKBD dan Kader KB penyuluh tidak mampu mengerjakan pekerjaannya karena susahya berkomunikasi, bertemu dan mengumpulkan masyarakat pada suatu wilayah tertentu. Jalinan kerja sama ini sama-sama menguntungkan karena penyuluh dapat terbantu kerjanya, sub PPKBD dan Kader KB pun mendapat kompensasi langsung dari pusat. Didalam kerja sama dibutuhkan juga kekompakan antar mitra, dimana kekompakan merupakan pekerjaan yang dilakukan secara bersama, teratur dan rapih untuk mencapai suatu tujuan, penyuluh keluarga berencana dengan sub PPKBD dan para Kader KB sudah kompak dalam bekerja sama, terlebih lagi penyuluh keluarga berencana selalu memfasilitasi pelatihan-pelatihan kecil untuk sub PPKBD dan para Kader KB nya agar pada saat turun ke lapangan sub PPKBD dan para Kader KB sudah paham apa tugasnya dan bisa satu

tujuan dengan penyuluh keluarga berencana.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi. Pegawai tidak bisa lepas dari tanggung jawab karena ada tugas pokok dan fungsi yang harus mereka jalani. Tanggung jawab bisa dilihat dari hasil kerja dan pengambilan keputusan.

Hasil kerja merupakan keluaran kerja yang bisa di ukur. Hasil kerja penyuluh keluarga berencana sangat berpengaruh terhadap tanggung jawabnya dalam melakukan suatu pekerjaan. Sebagimana yang dikemukakan oleh Bapak Andi Zulkifli Nanda S.STP., M.Si. selaku kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar, bahwa:

“Sejauh ini hasil kerja penyuluh sudah cukup memuaskan namun memang belum terlalu optimal dikarenakan kurangnya sumber daya penyuluh kb dan kami masih sangat membutuhkan banyak tenaga fungsional penyuluh terutama yang sifatnya pns agar sasaran kerja organisasi bisa terus tercapai setiap tahunnya” (wawancara, 01 November 2018.)

Adapun yang disampaikan oleh Ibu Hj. Muslih Yusuf selaku Kepala UPT Keluarga Berencana Kecamatan Biringkanaya, bahwa:

“Hasil kerja penyuluh keluarga berencana pada Kecamatan Biringkanaya memang masih ada yang belum mencapai target untuk akhir tahun, tapi sejauh ini tiap bulannya selalu ada peningkatan capaian peserta KB Aktif diusahakan agar ketika akhir tahun semua target bisa tercapai” (wawancara, 30 Oktober 2018).

Lebih lanjut oleh Ibu Ir. Sarlina Parerung selaku Penyuluh Keluarga Berencana pada Kelurahan Pai, mengemukakan bahwa:

“Kalau hasil kerja rata-rata sih kalau akhir tahun capai target. Biasanya yang tidak capai target perbulan itu karena biasa ada masyarakat misalnya dia tinggal di Sudiang tetapi dia memasang KB di rumah sakit Siloam jadi otomatis dia tidak terdaftar sebagai peserta KB aktif di wilayah sudiang hal itu yang membuat hasil kerja kita menurun karena dia tidak terdaftar sebagai peserta KB aktif di wilayah tempat tinggalnya.” (wawancara, 30 Oktober 2018).

Hal yang sama dikemukakan oleh Ibu Andi Riani selaku Masyarakat yang ber KB pada Kelurahan Pai, Kecamatan Biringkanaya, bahwa:

“Kalau hasil kerja penyuluh KB didaerah ini saya kurang tahu, karena saya belum merasakan hasil kerjanya dan saya memasang KB tidak melalui penyuluh KB didaerah ini. Saya memasang KB karena inisiatif saya sendiri dan saya memasangnya di rumah sakit dibantu dengan dokter kandungan saya.” (wawancara, 05 November 2018).

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa, secara umum hasil kerja

penyuluh keluarga berencana sudah baik karena pasangan usia subur yang peserta KB Aktif sudah banyak, namun ada beberapa masyarakat yang memasang alat KB diluar wilayah tempat tinggalnya, hal ini menyebabkan masyarakat tersebut tidak terdaftar sebagai peserta KB Aktif diwilayah tempat tinggalnya, sehingga jika dilihat dari data yang ada menunjukkan bahwa masih kurang peserta KB Aktif diwilayah tersebut karena masyarakat tersebut terdaftar sebagai peserta KB aktif diwilayah tempat mereka memasang alat KB tersebut. Selain hasil kerja, sikap dalam pengambilan keputusan juga sangat berpengaruh terhadap tanggung jawab penyuluh keluarga berencana atas pekerjaannya. Pengambilan keputusan merupakan upaya yang dilakukan untuk memecahkan masalah, mencari jalan tengah, dan mencari solusi, penyuluh keluarga berencana sudah bijak dalam mengambil keputusan dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang ada agar tidak salah dalam mengambil keputusan.

PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam suatu organisasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan

faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Dalam suatu organisasi perlu adanya pemisahan antara manajemen puncak dan operasional, sehingga memungkinkan manajemen puncak mengfokuskan konsentrasi pada pengambilan keputusan dan pengarahan. Sedangkan kegiatan operasional sebaiknya dijalankan oleh staf sendiri, dimana masing-masing memiliki misi, sasaran, ruang lingkup, tindakan serta otonominya sendiri. Upaya mengarahkan, membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan peluang serta mampu menyeimbangkan antar berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Hal tersebut membutuhkan personil yang bersungguh-sungguh fokus pada visi, misi dan melaksanakannya dengan baik.

Kata “kinerja” telah menjadi kata yang telah memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini, mulai dari media massa, pejabat

birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan definisi yang definitif tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali kamus bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kinerja dengan “performance” dalam bahasa Inggris.

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Mengetahui kinerja pegawai berarti berusaha untuk mempelajari serta memahami kinerja yang dimiliki oleh pegawai dalam sebuah organisasi. Dengan kata lain, mengetahui kinerja pegawai menjadi sangat penting atau memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja pegawai dan indikator-indikator yang ikut berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diketahui, sehingga menganalisis kinerja pegawai hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau

melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seluruh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Pengertian kinerja pegawai juga dikemukakan oleh Bastian (2001) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut

Dalam penelitian ini penulis berlandaskan kepada teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011: 67) terkait kinerja pegawai yang dapat diukur melalui empat indikator yaitu kuantitas kerja, kualitas dari hasil, kerja sama dan tanggung jawab yang berikut akan diuraikan setiap indikator:

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja penyuluh keluarga berencana sudah baik, dilihat dari dua indikator yaitu:

a. Kecepatan

Kecepatan kerja merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja penyuluh keluarga berencana, karena setiap penyuluh keluarga berencana diberikan tenggat waktu untuk dapat menyelesaikan tugas pokoknya. Apabila penyuluh keluarga berencana dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan mencapai target maka penyuluh keluarga berencana tersebut memiliki capaian kinerja yang bagus.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kecepatan kerja penyuluh keluarga berencana, penyuluh keluarga berencana telah bekerja dengan cepat hal ini didukung dengan laporan penyelesaian kegiatan yang setiap dua jam sekali penyuluh keluarga berencana harus melaksanakan dan laporkan langsung melalui aplikasi e-visum yang dimana didalam aplikasi tersebut terdapat target yang telah penyuluh keluarga berencana capai dan perolehan nilai angka kredit yang penyuluh keluarga berencana dapatkan karena telah bekerja dengan cepat, nilai angka kredit bisa digunakan sebagai penunjang kenaikan pangkat untuk penyuluh keluarga berencana dan adapun bukti bahwa sudah ada beberapa penyuluh yang mengalami kenaikan pangkat dikarenakan perolehan nilai angka kreditnya jadi penyuluh keluarga berencan sudah termasuk cepat

dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Fadel (2009: 159) bahwa kecepatan kerja harus sangat diperhatikan dengan menggunakan metode, tahapan kerja, maupun target yang telah ditetapkan.

b. Kemampuan

Kemampuan kerja penyuluh keluarga berencana, penyuluh keluarga berencana sudah mampu dalam mengerjakan pekerjaannya karena penyuluh keluarga berencana sebelumnya sudah mengikuti latihan dasar umum yang didalamnya dijelaskan dan diajarkan mengenai pengetahuan, advokasi, dan tata cara penyuluhan yang nanti akan penyuluh keluarga berencana gunakan untuk turun kelapangan melakukan kegiatan penyuluhan, konseling maupun wawancara (tatap muka) langsung kepada masyarakat. Latihan dasar umum ini telah diikuti oleh seluruh penyuluh keluarga berencana sebelum turun kelapangan. Penyuluh keluarga berencana juga sudah mengerti akan tugas pokok dan fungsinya dalam melakukan pekerjaannya sehingga penyuluh keluarga berencana sudah dianggap mampu dan paham untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan, konseling maupun wawancara.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins dalam Pasolong (2007: 186) bahwa Kemampuan dapat

dilihat dari dua segi yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik, kemampuan intelektual dilihat dari cara seseorang untuk melakukan berbagai aktivitas mental seperti berpikir, menalar dan memecahkan masalah sedangkan kemampuan fisik dilihat dari cara seseorang melakukan tugasnya dengan kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

2. Kualitas dari Hasil

Kualitas pekerjaan ini berhubungan dengan mutu yang dihasilkan oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam suatu organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini mencerminkan pengukuran tingkat “kepuasan“, yakni seberapa baik penyelesaiannya.

Isu mengenai kualitas cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja pegawai. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena kesalahan dari para pegawai itu sendiri baik menyangkut pelayanan, perilaku ataupun kebiasaan yang buruk yang sering diperlihatkan kepada para masyarakat. Dengan demikian, kepuasan pegawai pemerintah terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja. Keuntungan utama menggunakan kepuasan sumber daya aparatur pemerintah seringkali tersedia secara mudah dan murah.

Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau hasil dari diskusi publik. Nilai dimana proses atau hasil dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan kesempurnaan pekerjaan itu sendiri juga bisa dikatakan sebagai kualitas pelayanan. Selain itu kualitas juga bisa diartikan dengan melihat bagaimana pekerjaan dilakukan sesuai dengan perintah sehingga pekerjaan yang dilakukan berdasarkan input yang ada akan mencapai target kerja yang ditetapkan.

Kualitas dari hasil kerja penyuluh keluarga berencana sudah baik, dilihat dari dua indikator yaitu:

a. Kerapihan

Setiap penyuluh keluarga berencana tentunya diharapkan dalam menjalankan tugasnya dengan berpakaian yang rapih dan sopan agar masyarakat yang melihat penyuluh keluarga berencana pada saat penyuluhan pun bisa tertarik untuk menyimak arahan dari penyuluh mengenai program Keluarga Berencana.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan mengenai kerapihan penyuluh keluarga berencana dapat dikatakan bahwa dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan, konseling, maupun wawancara penyuluh keluarga berencana telah menggunakan pakaian dinas hariannya seperti pakaian dinas harian warna khaki, LINMAS,

KORPRI kemeja putih dan celana/rok hitam, dan batik, selain dalam berpakaian penyuluh keluarga berencana juga sudah bersikap rapih dalam melakukan pekerjaannya seperti dalam hal menyimpan dokumen-dokumen pendukung kegiatannya pada saat turun di lapangan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah yang di dalamnya membahas mengenai kerapihan dalam berpakaian pegawai negeri sipil yang tertuang dalam pasal 12A ayat satu dikatakan bahwa penggunaan pakaian dinas di lingkungan kementerian dalam negeri, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud pada pasal dua yaitu hari senin dan selasa pegawai menggunakan pakaian dinas harian warna khaki, pada hari rabu pegawai menggunakan pakaian dinas harian kemeja warna putih, celana/rok hitam atau gelap, pada hari kamis dan jumat pegawai menggunakan pakaian dinas harian batik/tenun/pakaian khas daerah, adapun pakaian LINMAS digunakan sesuai dengan pada saat peringatan hari LINMAS, pakaian KORPRI digunakan pada saat peringatan hari KORPRI atau sesuai acara.

b. Ketelitian

Didalam melakukan pekerjaan penyuluh keluarga berencana diharapkan dapat bekerja dengan teliti agar pekerjaan yang dilakukan minim kesalahan dan akan mendapat hasil yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penyuluh keluarga berencana telah bekerja dengan teliti melihat hasil kerja yang telah dilakukan oleh penyuluh keluarga berencana sudah minim akan kesalahan karena pada saat penyuluh keluarga berencana melakukan kegiatan penyuluhan, konseling maupun wawancara dan harus mendata serta meng*input* laporan kegiatannya sebelum itu penyuluh keluarga berencana selalu melakukan pengecekan ulang sebelum meng*input* hasil kegiatannya pada aplikasi yang telah disediakan maupun pada dokumen-dokumen yang terlampir yang harus dikumpulkan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fadel (2009:159) di dalam melakukan tugasnya pegawai bukan hanya dituntut untuk bekerja dengan cepat, namun dalam menyelesaikan tugasnya pegawai juga dituntut untuk teliti dalam bekerja dan selalu melakukan pengecekan ulang agar tidak ada terjadi kesalahan.

3. Kerja Sama

Kerja sama penyuluh keluarga berencana dengan mitra kerja sudah terjalin dengan baik dilihat dari dua indikator yaitu:

a. Jalinan Kerja Sama

Kemitraan merupakan jalinan kerja sama dari dua belah pihak atau lebih yang melibatkan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan yang terjalin berdasarkan kepedulian dan kebersamaan yang sinergis. Jalinan kerja sama untuk penyuluh keluarga berencana juga merupakan salah satu faktor penting dalam terwujudnya suatu tujuan yang diinginkan yaitu terlaksananya tugas pokok dan fungsi dalam organisasi agar berjalan dengan sistematis serta mengurangi beban pekerjaan dari pegawai juga untuk mengoptimalkan hasil kerja yang diinginkan. Berdasarkan hasil analisis data mengenai jalinan kerja sama penyuluh keluarga berencana, penyuluh keluarga berencana sudah menjalin kerja sama yang baik dengan mitra kerjanya seperti sub PPKBD dan Kader KB yang dipilih secara langsung oleh penyuluh keluarga berencana untuk membantu melaksanakan tugasnya di lapangan seperti dalam hal penyuluhan, konseling maupun pendampingan saat wawancara bersama masyarakat. Adapun hasil penelitian terdahulu oleh Afniyanty (2016: 7) yang sejalan dengan penelitian ini mengatakan bahwa Penyuluh keluarga

berencana pada Desa Pakawa sudah memiliki jalinan kerja sama yang baik dengan mitra kerja di lapangan dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Kekompakan

Kekompakan merupakan pekerjaan yang dilakukan secara bersama, senada, dan rapih untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Berdasarkan hasil analisis data mengenai kekompakan penyuluh keluarga berencana, penyuluh keluarga berencana sudah bekerja dengan sangat kompak dengan mitra kerjanya seperti sub PPKBD dan Kader KB hal ini dibuktikan dengan adanya hubungan saling ketergantungan antara penyuluh keluarga berencana, sub PPKBD dan Kader KB. Terlebih lagi dalam hal menjaga kekompakan penyuluh keluarga berencana selalu memfasilitasi pelatihan-pelatihan kecil untuk sub PPKBD dan Kader KB guna memberikan wawasan dan pengetahuan agar pada saat turun kelapangan penyuluh keluarga berencana, sub PPKBD dan Kader KB bisa kompak dan bersatu padu dalam perkataan dan tindakan jika menanggapi suatu perkara, masalah maupun keluhan yang datang dari masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Dewi (2007: 46) bahwa Kekompakan merupakan pekerjaan yang dilakukan secara teratur, rapih dan bersatu dalam menghadapi atau mengerjakan suatu

pekerjaan yang ditandai dengan adanya sikap saling ketergantungan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab penyuluh keluarga berencana dalam bekerja sudah baik dilihat dari dua indikator yaitu:

a. Hasil Kerja

Hasil kerja penyuluh keluarga berencana, dimana hasil kerja penyuluh keluarga berencana belum terlalu optimal karena masih kurangnya tenaga fungsional penyuluh keluarga berencana, hal ini menyebabkan adanya penyuluh keluarga berencana yang menangani dua wilayah sekaligus, namun hal ini tidak membuat turun semangat penyuluh keluarga berencana dalam melakukan pekerjaannya melainkan membuat penyuluh keluarga berencana lebih termotivasi untuk selalu meningkatkan capaian hasil kerjanya seperti capaian peserta KB Baru, KB Aktif dan KB MKJP agar target pertahun yang ditentukan bisa dicapai dan nilai angka kreditnya bisa meningkat. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2010: 10) bahwa Tujuan penelitian hasil kerja seorang pegawai untuk mengevaluasi, mencatat dan mengakui hasil kerja seorang pegawai sehingga mereka termotivasi untuk berbuat lebih baik lagi atau sekurang-kurangnya bisa mendapatkan prestasi.

b. Pengambilan Keputusan

Setiap keputusan mempunyai kadar tingkatan yang berbeda-beda. Keputusan biasanya memiliki empat tingkatan yaitu keputusan otomatis, keputusan yang berdasarkan informasi yang diharapkan, keputusan yang berdasarkan pertimbangan, serta keputusan berdasarkan ketidakpastian ganda. Keputusan otomatis merupakan bentuk keputusan yang dibuat dengan sangat sederhana. Keputusan berdasarkan informasi yang diharapkan merupakan tingkatan keputusan yang telah mempunyai informasi yang sedikit kompleks, artinya informasi yang ada telah memberi aba-aba untuk mengambil keputusan. Akan tetapi keputusan belum dibuat karena informasi perlu dipelajari terlebih dahulu. Keputusan berdasarkan berbagai pertimbangan merupakan tingkat keputusan yang lebih banyak membutuhkan informasi dan informasi tersebut dikumpulkan serta dianalisis untuk dipertimbangkan agar menghasilkan keputusan. Ia membandingkan harganya, kualitasnya serta modelnya dan untuk mengambil keputusan mungkin ia akan memerlukan waktu beberapa jam bahkan beberapa hari sebelum menjatuhkan keputusan. Keputusan berdasarkan ketidakpastian ganda, merupakan tingkat keputusan yang paling kompleks. Jumlah informasi yang diperlukan semakin banyak selain itu,

dalam informasi yang sudah ada terdapat ketidakpastian. Keputusan semacam ini lebih banyak mengandung risiko dan terdapat keraguan dalam pengambilan keputusannya.

Cara pengambilan keputusan penyuluh keluarga berencana, penyuluh keluarga berencana sudah bersikap bijak dalam mengambil keputusan yang sebelumnya telah melalui berbagai pertimbangan-pertimbangan. Selain itu penyuluh keluarga berencana juga melibatkan lingkungan organisasi seperti Kepala UPT Keluarga Berencana Kecamatan dan teman-teman penyuluh keluarga berencana lainnya untuk mengambil keputusan yang tepat jika mendapat keluhan atau complain dari masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson et.al (1997: 103) bahwa pengambilan keputusan sebagai proses pemikiran dan pertimbangan mendalam yang dihasilkan dalam sebuah keputusan, pengambilan keputusan merupakan sebuah proses dinamis yang dipengaruhi oleh bentuk kekuatan termasuk lingkungan organisasi, pengetahuan, kecakapan, dan motivasi.

Dari uraian tentang cara pengukuran indikator kinerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator kinerja merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem

pengumpulan dan pengolahan data/infomasi untuk menentukan capaian tingkat kinerja program organisasi. Di samping itu, berdasarkan review literatur sebagaimana dijelaskan dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dapat diketahui dengan menggunakan evaluasi atau penilaian kegiatan organisasi tersebut berdasarkan peraturan, norma dan etika yang berlaku. Penilaian kinerja dalam kurun waktu tertentu ini disebut dengan pengukuran kinerja organisasi. Hasilnya dapat dijadikan pedoman perbaikan kegiatan organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja penyuluh keluarga berencana pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makassar yang terdiri dari kuantitas kerja sudah baik melihat kemampuan penyuluh keluarga berencana dalam menyelesaikan tugasnya sudah cepat sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, kualitas dari hasil kerja sudah baik melihat kerapihan dan ketelitian penyuluh keluarga berencana dalam mendata dan menginput hasil kegiatan sudah minim akan kesalahan. Lalu, kerja sama penyuluh keluarga

berencana dengan mitra kerjanya sudah terjalin dengan baik dan sangat kompak. Terakhir, tanggung jawab penyuluh keluarga berencana jika dilihat dari caranya dalam mengambil keputusan sudah bijak dengan mempertimbangkan berbagai hal sebelum mengambil keputusan lalu melihat hasil kerjanya belum optimal namun penyuluh keluarga berencana akan terus berupaya meningkatkan hasil kerjanya agar bisa maksimal

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu diharapkan agar penyuluh keluarga berencana bisa lebih meningkatkan kemampuannya, meningkatkan ketelitian dalam bekerja agar tidak ada kesalahan yang terjadi, menguatkan jalinan kerja sama dengan mitra kerjanya, meningkatkan hasil kerjanya dan untuk pemerintah agar bisa menambah tenaga fungsional khususnya penyuluh keluarga berencana agar hasil kerja penyuluh keluarga berencana bisa lebih maksimal.

REFERENSI

- Afniyanty. 2016. Kinerja Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Desa Pakawa Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. Jurnal Katalogis.
- Bastian, 2001, Akuntansi Sektor Publik di Indonesia, Yogyakarta, BPFE.
- Dewi, Andayani. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja di Sumatera Utara. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara

- Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman dari Daerah)*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Gibson, James L, et al. 1997. *Organisasi (Perilaku Struktur dan Proses)*. Alih Bahasa: Nanuk Adiarni. Jakarta: Binarupa Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Cetakan Ketiga*. Bandung: Refika Aditama
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Willson dan Heyyel. 1987. *Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service*. Mc Graw Hill Inc. New Jersey.

Jurnal Administrasi Negara

Menyampaikan terima kasih kepada
para Mitra Bebestari pada terbitan
Jurnal Administrasi Negara
Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019

Wawan Sobari, S.IP., MA., Ph.D
(Universitas Brawijaya)

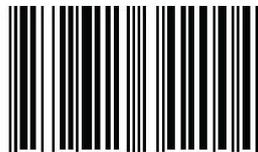
Dr. Alam Tauhid Syukur, S.Sos., M.Si.
(STIA LAN Makassar)

Dr. Frida Chairunisa, M.Si.
(STIA LAN Makassar)

Dr. Guntur Karnaeni, M.Si.
(STIA LAN Makassar)

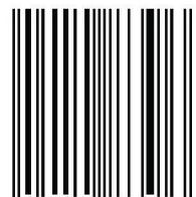
Dr. Najmi Kamariah, SE.,M.Si.
(STIA LAN Makassar)

Jurnal Administrasi Negara
p-ISSN: 1410 – 8399



9 772615 342004

Jurnal Administrasi Negara
e-ISSN: 2615 – 3424



1410 8396