**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR LURAH BUKUAN**

**Tintin Istikaroh. [[1]](#footnote-1)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuanuntuk mengetahui pengaruh sebab akibat antara komunikasidalam meningkatkan pelayanan primapada Kantor Lurah Bukuan, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Oleh karena itu peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :“Jika komunikasi terjalin baik maka Pelayanan Prima di kantor Lurah Bukuan cenderung meningkat pula”.

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan secara kuantitatif, dimana variabel yang diteliti yaitu :komunikasi sebagai independent variable dan pelayanan prima sebagai dependent variable. Untuk mendapatkan data tersebut digunakan teknik kuesioner yang disampaikan kepada 25 (dua puluh lima) responden.

Dari penelitian diketahui bahwa indikator-indikator pada variabel komunikasi berjalan baik dengan tingkat pilihan terbesar b (benar) sebesar 75,2%, pilihan c (cukup benar) sebesar 14,4% dan yang terkecil pada pilihan a (sangat benar) sebesar 13%. Sedangkan indikator-indikator pada variabel pelayanan prima telah dirasakan pula dengan tingkat pilihan yang terbesar pada pilihan b (benar) sebesar 76,8%, kemudian c (cukup benar) sebesar 15,2%, lalu diikuti pada pilihan a (sangat benar) sebesar 7,2%, dan yang terkecil adalah pilihan d (kurang benar) sebesar 4%. Adapun hubungan sebab akibat komunikasi terhadap pelayanan prima dengan rumus regresi linear adalah Y = 8,885 + 0,537X, yang menyatakan bahwa setiap perubahan 1 nilai komunikasi atau (x), maka nilai pelayanan prima bertambah sebesar 0,537 dari nilai konstantanya (8.885), dengan nilai koefisien determinasi (Kd) sebesar 34,68% yang termasuk dalam korelasi rendah.

Kata kunci : komunikasi, pelayanan prima.

**I. PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan kehidupan sehari-hari dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi (Muhammad, 2005:1). Dalam perusahaan komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakanhubungan antara atasan dan bawahan.Karena itu penting dilakukan komunikasi agar maksud dan pesan yang disampaikan dapat diterimasesuai dengan keinginan pengirim berita.Komunikasi memiliki pengaruh dalam menjaga tingkat pelayanan prima (excellent service)yang dihasilkan oleh aparatur pemerintahan.

Pada era keterbukaan saat ini, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang cukup beralasan dan tidak berlebihan, mengingat sampai sejauh ini masyarakat masih menilai bahwa kualitas pelayanan publik masih kurang maksimal khususnya oleh pemerintah daerah.Dapat dikatakan pelayanan prima (excellent service)memang sangat diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah ”excellent service” yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Nurhasyim (2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.

2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.

3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

**II. PERMASALAHAN**

:“Pengaruh Komunikasi Terhadap Pelayanan Prima Kepada Masyarakat di Kantor Lurah Bukuan”.

**III. METODE PENELITIAN**

Peneliti mengadakan penelitian ini karena menurut hasil pengamatan peneliti di lapangan ada masalah yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti yaitu adanya gejala-gejala yang menunjukkan bahwa komunikasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan prima

Dengan kemampuan penulis maka penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan secara kuantitatif.

Menurut M.Nasir (2003:68) :“Metode deskritif dan verifikatif adalah suatu objek yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu strata peristiwa pada masa sekarang”.

DimanaMenurut Sugiono (2008:147) bahwa : “Statistik deskriftif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagai mana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Umi Narimawati (2008:21) bahwa : “Verifikatif adalah pengujian hipotesis penelitian melalui alat statistik”.

Pada umumnya setiap penelitian yang dilakukan menemukan dua gejala yaitu gejala nominal dan gejala kontinum.Gejala nominal bersifat kuantitatif, dimana orang dapat membaca banyaknya subyek dari setiap kategori gejala, sedangkan gejala kontinum memperlihatkan sifat kualitatif yang menunjukkan variasi tingkat pada subyek.

MenurutSutrisnoHadidalambukuMetodologiResearch Jilid II (2000:101) mengatakan bahwa : “Gejala nominal adalah suatu gejala yang hanya dapat digolong-golongkan secara terpisah, secara diskriptif dan kategorik.Gejala nominal adalah gejala yang bervariasi menurut jenis sedangkan gejala kontinum adalah gejala yang bervariasi menurut tingkatan, gejala ini memiliki kontinuitas ciri-ciri yang dapat digunakan untuk menggolong-golongkan subyek penduduk gejala”.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, maka dalam penelitian penelitian ini peneliti menemui kedua gejala yaitu gejala nominal yaitu komunikasidan gejala kontinum yaitu pelayanan prima.

Uji validitas ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana alat ukur, dalam ini kuesioner mengukur apa yang hendak di ukur atau sejauh mana alat ukur yang di gunakan mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukan apa yang seharusnya di ukur.

Sebagaimana yang dinyatakan Masrun yang dikutip oleh Sugiyono (2008:188) bahwa: “Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r = 0,3. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid”.

Rumus validasi yang bisa digunakan adalah *Korelasi Pearson Product Moment dan Corrected - Item Correlation*(Suharsimi Arikunto, 2002:146)*.*Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total (penjumlahan seluruh skor item).Adapun rumus analisisnya, berikut ini:



Dimana :

rix : Koefisien korelasi item

n : Jumlah responden

i : Skor item

x : Skor total

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.Gambaran Lokasi Penelitian

A.Lokasi Penelitian

Kelurahan Bukuan merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di Kecamatan Palaran Kota Samarinda dengan luas wilayah 2.720 Ha.

• Sebelah utara : Sungai Mahakam

• Sebelah timur : Kelurahan Handil Bakti

• Sebelah selatan : Kelurahan Bantuas

• Sebelah barat : Kelurahan Rawa Makmur

Saat ini jumlah penduduk Kelurahan Bukuan sebanyak 14.003 jiwa yang tersebar di 45 Rukun Tetangga.

Kelurahan Bukuan merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.Kelurahan Bukuan merupakan wilayah berkembang dengan dibangunnya pelabuhan peti kemas yang merupakan sumber penunjang perkembangan perdagangan dan perekonomian di wilayah Samarinda dan sekitarnya.

Wilayah Kelurahan Bukuan ini juga ditunjang dengan sarana umum yang cukup memadai, yakni tempat pelayanan kesehatan Puskesmas Bukuan serta sarana pendidikan seperti Sekolah Dasar dan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama.Satu-satunya wilayah transisi yang sudah memiliki sarana tehnologi komunikasi yang memadai yakni keberadaan internet dengan jaringan fiber optik sejak tahun 2016.Sehingga faktor penunjang tambahan informasi yang cepat dan tepat dapat bermanfaat bagi peningkatan sumber daya manusia.

Kelurahan Bukuan memiliki bentuk masyarakat yang heterogen namun kebersamaan dalam gotong-royong masih kental karena dulunya merupakan wilayah transmigrasi dari wilayah pulau Jawa.Budaya adat dari wilayah asal pun masih kental sehingga masih banyak kegiatan kemasyarakatan yang berbau adat asal setempat, misalnya kegiatan Bersih Desa, Paguyuban, Kesenian Jaranan, Satu Suro dan lain-lain yang masih dilestarikan oleh Suku Jawa.

Keragaman di Kelurahan Bukuan juga tercermin dengan bermacam suku etnis yang menetap yakni mulai suku Papua, NTT, Toraja, Jawa, Sunda, Banjar, Bugis, Dayak dan lain-lain. Selain keragaman etnis di Kelurahan Bukuan juga memiliki penganut Agama Kristen yang cukup banyak disamping mayoritas merupakan beragama Islam, sehingga tempat ibadah di Kelurahan Bukuan selain banyaknya Masjid dan Langgar juga ada beberapa Gereja.

Perbedaan yang signifikan dengan keragaman masyarakat Kelurahan Bukuan tidak mengurangi daripada kebersamaan masyarakat untuk membangun wilayahnya yang termasuk wilayah paling ujung di Kota Samarinda.Keaktifan masyarakat dalam kegiatan organisasi dan kegiatan kemasyarakatan lainnya bisa dipandang sangat baik karena faktor masyarakat yang selalu ingin aktif dan bisa memberikan manfaat bagi dirinya maupun lingkungannya.Sehingga kegiatan Organisasi yakni LPM serta pemberdayaan perempuan PKK pun semakin maju.

Faktor pendukung kegiatan organisasi di Kelurahan Bukuan ini adalah dengan keberadaan gedung Balai Desa Kelurahan Bukuan yang cukup mumpuni untuk berbagai kegiatan masyarakat yang bermanfaat. Selain digunakan untuk kegiatan kantor dan masyarakat juga dapat digunakan untuk sarana olahraga seperti Bulu Tangkis/Badminton.

Kegiatan Pertanian dan Perkebunan di wilayah Kelurahan Bukuan juga menjadi andalan, disamping kondisi alam di Kelurahan Bukuan juga sudah rusak dengan adanya kegiatan pertambangan batubara serta pembangunan proyek yang tidak sesuai AMDAL.Sehingga faktor pendukung kegiatan pertanian dan perkebunan pun cukup terhambat terutama permasalahan irigasi. Namun dengan semangat dari Kelompok Tani dan didukung pula dengan pembinaan Pemerintah Kota Samarinda melalui PPL Pertanian setempat dan Pimpinan Wilayah/Lurah yang terus berusaha menjadikan bidang ini sebagai unggulan maka kegiatan Pertanian dan Perkebunan akan semakin berkembang.

Dukungan lainnya yakni kerjasama Perusahaan yang masih aktif diwilayah Kelurahan Bukuan, seperti perusahaan tambang PT. ECI, peti kemas PT. PSP, perusahaan kayu PT. Tirta Mahakam, PT. Karunia Jaya Semesta dan PT. Tunggal Yudi/ex. Barito, PT. Borneo Karya Persada dan Depo-depo yakni PT. Tanto, PT. SPIL, PT. Meratus, PT. Samudra Golden Mitra dan PT. Puji Surya Indah. Dukungan perusahaan di Kelurahan Bukuan sudah bisa dibilang cukup baik, namun masih ada beberapa perusahaan yang masih belum cukup mendukung.Faktor ini juga dikarenakan kurangnya perhatian dan keterbukaan perusahaan untuk laporan CSR kepada pihak pemerintahan Kelurahan.

Disamping kemajuan wilayah namun masih ada kekurangan kebutuhan air bersih di Kelurahan Bukuan masih kurang terpenuhi karena perusahaan pemerintah yakni PDAM yang belum terealisasi. Walaupun sudah dipenuhi oleh pihak swasta yakni CV. Lima Bersaudara namun masih belum cukup memenuhi kebutuhan air bersih di seluruh wilayah Kelurahan Bukuan, selain itu juga banyak masyarakat yang menolak untuk penggunaan sarana air bersih dari pihak swasta ini dikarenakan tarif harga air yang jauh 3 kali lipat lebih mahal dari tarif standar PDAM sehingga cukup memberatkan masyarakat untuk memanfaatkan dan akhirnya penggunaan air sumur bor mandiri pun menjadi andalan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih ini. Maka merupakan harapan besar bagi masyarakat Kelurahan Bukuan untuk mendapatkan pembangunan sarana air bersih dari Pemerintah yakni PDAM dan upaya permohonan ini sudah diajukan oleh masyarakat melalui perwakilannya LPM Kelurahan Bukuan kepada Walikota Samarinda.

Perkembangan Kelurahan Bukuan dengan pembangunan Peti Kemas juga akan dibarengi dengan Pelabuhan Penumpang yang nantinya akan segera dibangun. Dengan bertambahnya fasilitas sarana dan prasarana di wilayah Kelurahan Bukuan ini diharapkan pula dapat meningkatkan kemajuan pembangunan infrastruktur di Kelurahan Bukuan yang masih belum memadai.Dengan ini semoga Kelurahan Bukuan menjadi wilayah yang maju mulai dari wilayahnya juga masyarakatnya yang Bersih, Sejahtera dan Berbudaya (BERJAYA).

B. Sejarah Singkat Kelurahan Bukuan

Kelurahan Bukuan diawali dengan datangnya rombongan transmigrasi dari Pulau Jawa di Tahun 1960, yang mana selanjutnya pada tahun 1961 telah memiliki suatu bentuk tatanan pengaturan pemerintahan yang dikenal dengan sebutan Blok yang di ketuai oleh seorang Kepala Blok. Sistem ini berlangsung sampai dengan kurun waktu 1965.

Sejak tahun 1965 sampai dengan tahun 1980, Sistem Pemerintahan di wilayah ini telah menggunakan sebutan Desa dan diketuai oleh seorang Pejabat Kepala Desa yang dipilih langsung dari masyarakat dengan menggunakan Sistem Pilkades.

Selanjutnya pada tahun 1973, datang lagi rombongan trnasmigrasi dari Kabupaten Ponorogo, karena sesuai dengan kondisi dan sifat transmigrasi ini sangat mendadak kedatangannya di wilayah Bukuan, maka disebutlah transmigrasi ini dengan sebutan Transmigrasi Spontan, sedangkan wilayah dimana para transmigrasi ini ditempatkan, sampai dengan saat ini masih dikenal dengan sebutan Wilayah Spontan.Adapun mengenai sejarah singkat tentang para pemimpin yang telah berjasa mengabdikan dirinya di Wilayah Kelurahan Bukuan ini adalah sebagai berikut :

1. Alm. Saerun 1961-1965 Kepala Blok

2. Alm. Kartasasmita 1965-1967 Kepala Desa

3. Santoso 1967-1976 Kepala Desa

4. Darmo 1976-1980 Kepala Desa

5. Darmo 1980-1993 Lurah

6. Adenan 1993-1996 Lurah

7. Sjachrani 1996-2000 Lurah

8. Alm. Mashuri 2000-2001 Lurah

9. Wahyudi Pramono,Ip 2001-2003 Lurah

10. Ardiansah,S.Sos 2003-2008 Lurah

11. Eko Suprayetno,S.Sos 2008-2010 Lurah

12. Willy Prameswanto,Sstp,M.Si 2010-2012 Lurah

13. H. Suddin Achmad, Mm 2012-2014 Lurah

14. Didi Zulyani, S.Stp., M.Si 2014- Sekarang Lurah

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data serta pengujian hipotesis yang telah peneliti kemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator-indikator komunikasi telah berjalan baik di kantor kelurahan Bukuan, kecamatan Palaran Kota Samarinda dengan tingkat pilihan terbesar b (benar) sebesar **75,2%**, pilihan c (cukup benar) sebesar 14,4% dan yang terkecil pada pilihan a (sangat benar) sebesar 13%.
2. Indikator-indikator pelayanan prima telah dirasakan di kantor kelurahan Bukuan, kecamatan Palaran Kota Samarinda dengan tingkat pilihan yang terbesar pada pilihan b (benar) sebesar 76,8%, kemudian c (cukup benar) sebesar 15,2%, lalu diikuti pada pilihan a (sangat benar) sebesar 7,2%, dan yang terkecil adalah pilihan d (kurang benar) sebesar 4%.
3. Hubungan sebab akibat komunikasi terhadap pelayanan prima dengan rumus regresi linear adalah **Y = 8,885 + 0,537X,** yang menyatakan bahwa setiap perubahan 1 nilai komunikasi atau (x), maka nilai pelayanan prima bertambah sebesar 0,537 dari nilai konstantanya (8.885), dengan nilai koefisien determinasi (*Kd*) sebesar **34,68%** yang termasuk dalam korelasi **rendah**.

## 5.2. Saran-saran

Penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Meskipun pelayanan prima tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi, diharapkan meningkatkan standar komunikasi baik komunikasi internal organisasi dan komunikasi kepada masyarakat di kantor kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran, Kota Samarinda.
2. Komunikasi harus disesuaikan dengan tingkat pengetahuan masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman/salah mengartikan maksud dari pembicara.

**BIBLIOGRAFI**

Anwar Arifin. 1998. *Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Atep, Adya Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Bovee, Courtland L., and John V. Thill. 2002. *Komunikasi Bisnis.* Edisi keenam. PT. Prehallindo. Jakarta.

Budi Wiyoto.2005. *Implementasi Kebijakan Publik*. Griya Pustaka. Bandung.

Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

E, Juhana Wijaya. 2001,*Pelayanan Prima*. CV.ARMICO. Bandung.

Effendy, 2007 *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Mandar Maju. Bandung.

Effendy, 2008, *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*, Edisi Revisi. Mandar Maju. Bandung.

Hadi, Sutrisno, 2000, M*etodologi Research untuk Penelitian Paper, Skripsi, Thesis, Desertasi*. Fakultas Psikologi Universitas Gajahmada, Yogyakarta.

Hakim, Abdul, dan Srikandi Kumadji, 1996.*Pengantar Statistika.* Citra Media. Surabaya.

Hasibuan, Malayu S. P. 2001. *Dasar-Dasar Perbankan.*PT Bumi Aksara. Jakarta.

Kasmir.2011. *Etika Customer Service.* Rajawali Pers. Jakarta.

Kenneth N Wexley,.dan Gary A. Yukl. 2003. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia* (terj: Muh. Sobaruddin). Rineka Cipta. Jakarta.

Koentjaraningrat, 1982, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia. Jakarta.

Ludlow, Ron and Panton, Fergus. 1992. *The Essence of Effective Communication.* New York.

Mamduh, M.Hanafi. 1997. *Manajemen.*YKPN.Yogyakarta.

Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Bisnis.* cetakan tiga. PT. Elex Media Computindo. Jakarta.

Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.Jakarta.

Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi.* Bumi Aksara.Jakarta.

Nasir, Mohammad. 2003. *Metodologi Penelitian*. Cetakan Keempat.Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.

Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga. Surabaya.

Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi.* Edisi bahasa Indonesia. PT. Prehallindo. Jakarta.

Ruseffendi. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Pendidikan & Bidang Non-Eksata Lainnya*. Tarsito. Bandung.

Siagian. P. Sondang. 1985. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Aksara Baru. Bandung.

Singarimbun,Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. PT Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 2002, *Teori Peranan.* Bumi Aksara. Jakarta.

Sudjana.1996 *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*.Tarsito. Bandung.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2008.Metode Penelitian Administasi.Alfabeta. Bandung.

Surachmad, Winarno. 1982.*Research Pengantar Metodologi Ilmiah.* CV. Tarsito. Bandung.

Surachmad, Winarno. 1991.*Research Pengantar Metodologi Ilmiah.* CV. Tarsito. Bandung.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.*Agung Media. Bandung.

Wursanto, Ig. 2003. *Etika Komunikasi Kantor.* Penerbit Kanisius. Yogyakarta.

1. Alumni Fisipol Untag 1945 Samarinda [↑](#footnote-ref-1)