

Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali

Ni Putu Citra Rosika Dewi^{1*}, Kasiani², I Wayan Wirga³

¹ Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Dosen Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Dosen Prodi Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: rosikacitra@gmail.com

Abstrak. Kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan suatu instansi pemerintahan jasa, yang harus mengedepankan kualitas layanan yang baik dan memenuhi harapan pengguna jasa, karena harapan pengguna layanan menjadi bagian penting untuk diperhatikan agar sesuai dengan kenyataan yang mereka terima, bahwa perasaan yang dirasakan pengguna jasa akan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai Bali. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif dan teknik analisis Miles and Huberman (1984) serta analisis data dengan SERVQUAL (Service Quality). Hasil evaluasi pada penelitian ini didasari oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) dari layanan informasi yang memperoleh hasil evaluasi bahwa SOP layanan informasi sudah berjalan dengan baik dan jelas, serta hasil evaluasi dari kelima dimensi layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangible* menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi sudah baik. Demikian sebagai upaya peningkatan layanan informasi lebih baik, penelitian ini merekomendasikan solusi pemanfaatan banner alur permohonan layanan informasi, meningkatkan *self improvement* pegawai dalam berkomunikasi yang baik dan pemanfaatan pamflet yang memuat kontak layanan informasi melalui barcode. Dengan upaya solusi yang diberikan tersebut dapat meningkatkan layanan informasi lebih baik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Kata Kunci: Layanan, SERVQUAL, Layanan Informasi, Standar Operasional Prosedur

Abstract. Service quality is the key to the success of a service government agency, which must prioritize good service quality and meet the expectations of service users, because the expectations of service users are an important part to pay attention to so that they are in accordance with the reality they receive, that the feelings felt by service users will be compared with reality. received. This study aims to determine the quality of information services at the Customs Office of Ngurah Rai Bali. The research method used in this study is a qualitative approach and analysis techniques Miles and Huberman (1984) and data analysis with SERVQUAL (Service Quality). The results of the evaluation in this study are based on the Standard Operating Procedures (SOP) of the information service which obtained the evaluation results that the SOP for information services has been running well and clearly, and the evaluation results of the five service dimensions, namely *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* and *tangibles* indicate that the quality of information services is good. Thus, as an effort to improve information services better, this study recommends solutions for using banners for requesting information services, increasing employee self-improvement in good communication and using pamphlets containing contact information services via barcodes. With the solutions provided, it can improve information services better in accordance with the expectations of service users.

Keywords: Service, SERVQUAL, Information Service, Standard Operating Procedures

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

Pendahuluan/Introduction

Kemajuan serta ketatnya persaingan membuat tantangan besar untuk terus mempertahankan kualitas layanan yang diberikan, karena layanan menjadi salah satu hal penting yang dijadikan sebagai salah satu kunci keberhasilan dari kegiatan yang dilaksanakan berupa jasa. Pada KPPBC TMP Ngurah Rai terdapat seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi (PLI) yang memberikan layanan jasa berupa kemudahan permohonan informasi serta publikasi kepada pengguna layanan baik internal maupun eksternal yang disebut dengan layanan informasi loket. Layanan informasi loket ini memberikan layanan berupa layanan informasi mengenai kebijakan ekspor impor, alur ekspor impor maupun informasi lainnya yang berhubungan dengan kepabeanan. Loket layanan informasi yang terdiri dari layanan informasi frontliner dan KLIInIK (Kemudahan Layanan Informasi dan Izin Kepabeanan) serta publikasi informasi melalui website dan media sosial resmi yang dimiliki seperti instagram dan facebook. Dengan segala bentuk upaya pengoptimalan yang dilakukan dalam memberikan informasi tidak menutup kemungkinan terdapat permasalahan yang muncul serta tantangan yang harus dihadapi pegawai layanan dimana pegawai layanan dituntut untuk terus melakukan layanan yang cepat, tepat waktu dan tidak berbelit-belit sehingga prosesnya berjalan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Hal serupa juga disampaikan oleh Taufiqurokhman and Satispi (2018) yang mengatakan kalau kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian layanan yang

kompetitif dan berkualitas kepada masyarakat akan terus dituntut. Sehingga tidak menutup kemungkinan pemerintah selalu selalu berbenah dalam meningkatkan layanannya menjadi lebih baik. Dengan begitu pegawai layanan informasi berusaha memenuhi kekurangan informasi yang diperlukan karena itu menjadi hak dalam mendapatkan informasi. Informasi yang disampaikan tentunya harus valid, tepat dan penyampaian informasi yang dilakukan pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanannya harus memiliki kemampuan yang cermat (Nurdin, 2019). Sehingga tidak menutup kemungkinan pegawai layanan informasi tentu harus ahli dalam bidangnya. Pada tahun 2021 informasi mengenai modus penipuan yang mengatasnamakan Bea Cukai semakin banyak dikeluhkan oleh masyarakat terkait dengan barang kiriman, yang dimana oknum tersebut meminta transfer sejumlah uang kepada korban terkait barang kiriman yang dikirimkan namun ternyata barang tersebut hanya fiktif. Hal ini mengharuskan layanan informasi berperan aktif dalam menyampaikan informasi yang harus diwaspadai pengguna jasa atau masyarakat sehingga tidak terjadi korban yang merugikan mereka. Suatu kenyataan yang terjadi dilapangan bahwa penipuan yang mengatasnamakan Bea Cukai terkait barang kiriman yang fiktif menjadi hal serius yang harus ditangani layanan informasi dalam mengedukasi masyarakat. Dengan begitu dalam upaya mencegah penyebaran berita bohong pemerintah indonesia mengatur Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dimana masyarakat dapat menerima informasi dengan akurat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan melalui badan publik yang bersangkutan. Selain itu, informasi registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) yang merupakan kebijakan sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pengendalian alat dan atau perangkat telekomunikasi yang tersambung ke jaringan bergerak seluler melalui IMEI yang diberlakukan mulai tanggal 15 September 2020, hal ini bertujuan untuk menekan peredaran ponsel ilegal, sehingga ponsel yang tidak terdaftar IMEI nya maka tidak dapat menggunakan kartu ponsel di Indonesia, mengenai kebijakan baru ini banyak pertanyaan yang masuk mengenai cara registrasi serta persyaratan yang dibutuhkan. Berikut jumlah pengguna layanan informasi melalui layanan loket dan email pada tahun 2021.

Tabel 2. Jumlah Pengguna Layanan Tahun 2021

Triwulan	Loket Layanan	EMAIL
I	87	26
II	210	43
III	239	45

Sumber: Seksi PLI, 2021

Dari data tabel diatas pada triwulan I layanan loket sejumlah 87, pada triwulan II terjadi peningkatan layanan loket sejumlah 210, pada triwulan III juga terjadi peningkatan layanan loket sejumlah 239 dan pada triwulan IV terus meningkat sejumlah 260, lalu pada triwulan I layanan email sejumlah 26, pada triwulan II layanan email meningkat sejumlah 43, pada triwulan III layanan email meningkat sejumlah 45 dan pada triwulan IV layanan email meningkat sejumlah 51. Hal ini menunjukkan bahwa permohonan layanan informasi terus meningkat pada layanan loket. Melihat peningkatan jumlah permohonan informasi per triwulannya mengindikasikan bahwa layanan informasi dipercaya dalam memberikan informasi yang valid, sehingga penulis ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan informasi. Dengan munculnya beberapa kendala yang ada dilapangan bahwa pegawai kurang dalam menentukan gaya bahasa komunikasi yang tepat digunakan saat berhadapan dengan pengguna layanan yang dapat menimbulkan gap komunikasi terjadi. Sedangkan evaluasi pada layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai belum pernah dilakukan dengan melibatkan pandangan pengguna layanan secara deskriptif. Kendala yang dihadapi diatas harus segera mendapatkan solusi, mengingat kebutuhan informasi terus meningkat. Dengan itu perlu mendapatkan perhatian dan dievaluasi serta menjadikan SOP pada layanan informasi yang sudah ditetapkan sebagai dasar untuk diketahui kekurangan dalam pelaksanaannya, lalu dievaluasi berdasarkan lima dimensi kualitas layanan *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.

Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kualitas layanan informasi, kendala serta masukan agar pelayanan dapat ditingkatkan dengan baik pada layanan informasi tersebut. Sama halnya menurut Nugroho (2003:183) dalam (Saleh, 2021) bahwa pada dasarnya evaluasi ditujukan untuk menilai sejauh mana tujuan yang dapat dicapai. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa acuan dalam kajian empiris, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanti, 2018) yang berjudul Kualitas pelayanan Petugas Tourist Information Di daya tarik wisata budaya museum Gedong Arca Kabupaten Gianyar. Penelitian ini bertujuan untuk dapat dijadikan sebagai bahan referensi tentang kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, penelitian yang dilakukan oleh (Triana et al., 2020) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Geopark Information Centre Pelabuhan Ratu. Dengan tujuan penelitian mengetahui hubungan kualitas pelayanan informasi relevan dengan kepuasan pengunjung. Terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian ini menggunakan teknik analisis

deskriptif kualitatif dan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi data namun pada penelitian terdahulu menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas layanan informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dan bagaimana solusi yang dapat dilakukan terhadap kendala yang ditemui pada kualitas layanan informasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan informasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai dan solusi yang dapat dilakukan terhadap kendala yang ditemui pada kualitas layanan informasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai.

Metode/Method

Penelitian ini dilakukan pada KPPBC TMP Ngurah Rai dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang sebelumnya telah diketahui secara pasti terkait data apa yang akan diperoleh oleh pengumpul data, Sugiyono (2015). Wawancara terstruktur digunakan karena penulis telah mengetahui dengan pasti informasi yang akan diperoleh. Wawancara ini dilakukan dengan pegawai seksi penyuluhan dan layanan informasi KPPBC TMP Ngurah Rai dan pengguna jasa layanan informasi. Informan pegawai layanan diwawancarai sebanyak 4 orang dan pengguna jasa sebanyak 15 orang.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah Observasi Partisipasi Pasif. Observasi Partisipasi Pasif adalah peneliti datang di tempat kegiatan tersebut namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilaksanakan (Sugiyono, 2017). Metode pengumpulan data observasi partisipasi pasif dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) jadi dalam hal ini penulis mengamati kegiatan pelaksanaan pelayanan namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

3. Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya foto mengenai kondisi ruang tunggu pelayanan, standar pelayanan, struktur organisasi, profil kantor Bea Cukai Ngurah Rai. Dokumentasi ini juga dilakukan untuk mendukung fakta-fakta dari data yang telah dikumpulkan.

4. Triangulasi Data

Dalam penelitian ini, dilakukan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan untuk mengecek kredibilitas data yang diperoleh dari teknik wawancara. Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji data yang penulis peroleh dari wawancara dengan sumber yang berbeda-beda terkait dengan layanan informasi pada loket layanan. Teknik triangulasi sumber dilakukan untuk membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan lainnya. Data tersebut dikatakan valid apabila terdapat kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

Hasil dan Pembahasan/Result and Discussion

Hasil Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan SOP yang ditetapkan menyebabkan segala urusan menjadi dapat berjalan dengan baik. Tentunya SOP memiliki peran penting dalam proses pelayanan, yang juga memiliki tujuan pekerjaan berjalan dengan konsisten dan sistematis dan terkelola dengan baik agar memiliki mutu pelayanan yang sesuai dengan standar. Menurut Rachmi et al., (2014) dalam Aprianis (2021) bahwa tujuan dari SOP adalah menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pelayanan maka dari itu diperlukan prosedur yang tetap.

Prosedur yang dimaksudkan adalah pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor pemerintah dapat berjalan dengan terstruktur sehingga tidak keluar jalur dari tujuan yang ingin dicapai dan prosedur harus diikuti demi kelancaran tujuan yang akan dituju. Pelayanan yang diberikan pemerintah juga akan dirasakan oleh pengguna layanan dan masyarakat, disamping itu keinginan atas pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta biaya dan syarat yang dilengkapi harus jelas, serta sikap yang ramah saat melayani. Sehingga pelayanan yang baik menjadi peran penting pemerintah pelayanan publik untuk mencapai kepuasan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai dalam pelaksanaannya layanan informasi dilakukan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, pertama menyiapkan Formulir Layanan Informasi (FLI) lalu memberikan FLI kepada pengguna jasa, setelah itu FLI diteliti berdasarkan yang dituliskan pada formulir lalu pegawai memberikan tanggapan atau jawaban dengan didukung oleh dokumen-dokumen yang diperlukan seperti pada permohonan informasi IMEI dibutuhkan persyaratan yang harus dipenuhi dengan melengkapi dokumen identitas diri seperti paspor atau KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan *handphone* yang akan

diregistrasikan IMEI. Jadi dapat dikatakan pelaksanaan layanan informasi sudah berjalan baik jika dilihat dari penerapan SOP nya.

Berdasarkan data yang telah diolah pada penelitian ini terhadap kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai yang diteliti dengan melihat kesesuaian SOP layanan informasi dengan pelaksanaan pegawai dalam melayani dan kejelasan SOP, yang selanjutnya mengevaluasi kualitas layanan informasi berdasarkan kelima dimensi *service quality* yaitu (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) bahwa layanan informasi KPPBC TMP Ngurah Rai menjadi layanan penting pada karena menjadi layanan edukasi, penyuluhan serta melayani informasi yang dibutuhkan pengguna layanan dan masyarakat, karena sebelum proses pelayanan lebih lanjut perlu didapatkan informasinya terlebih dahulu melalui layanan informasi.

Hasil Evaluasi SERVQUAL pada KPPBC TMP Ngurah Rai

Berdasarkan kelima dimensi layanan yaitu (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi pada indikator dimensi *reliability* didapatkan hasil bahwa SOP layanan informasi sudah jelas, lalu pegawai melayani dengan cermat dan teliti serta kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam proses layanan berlangsung sudah handal seperti pada penggunaan komputer atau laptop.

Pada dimensi *responsiveness* didapatkan hasil bahwa pegawai merespon setiap keluhan dengan baik, pegawai memberikan layanan dengan cepat, tepat dan cermat serta pegawai melayani dengan tepat waktu.

Pada dimensi *assurance* didapatkan hasil bahwa kondisi lingkungan kantor yang aman, tempat parkir yang luas, keamanan dijaga oleh PKD pada pos depan dan lobby kantor, kompetensi pegawai yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, lalu kredibilitas pegawai dalam memberikan kepercayaan atas layanan yang diberikan sudah ditunjukkan pegawai dibuktikan dengan adanya kerjasama yang terjalin dengan beberapa perusahaan ekspor impor.

Pada dimensi *empathy* didapatkan hasil bahwa indikator akses kemudahan layanan yang diberikan layanan informasi sudah baik dan difasilitasi kontak layanan *whatsapp, email* dan *telephone*, serta pemanfaatan media sosial seperti *instagram* resmi Bea Cukai Ngurah Rai menjadi wadah penyebaran informasi dan publikasi, lalu pada indikator komunikasi pegawai harus ditingkatkan dengan mengembangkan kemampuan diri melalui pelatihan yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan diri sehingga lebih luwes saat berkomunikasi dan mempelajari profile pengguna jasa sehingga bisa menentukan bahasa komunikasi yang tepat untuk digunakan dan pegawai tidak diskriminatif dalam melayani dengan menghargai pengguna jasa sesuai antriannya.

Pada dimensi *tangible* didapatkan hasil bahwa penampilan pegawai berseragam sesuai dengan ketentuan kantor, lalu fasilitas ruang tunggu yang nyaman, terdapat toilet yang bersih dan terdapat tempat charger di lobby, serta alat bantu yang digunakan seperti komputer dan laptop sudah disediakan untuk menunjang proses pelayanan di loket namun pada layanan KLINIK (Kemudahan Layanan Informasi dan Ijin Kebeacukaaian) masih kurangnya kuantitas komputer untuk menunjang kebutuhan layanan.

Selain itu ada faktor penghambat yang dialami pada layanan informasi adalah pada kemampuan pegawai dalam menentukan komunikasi yang tepat yang seharusnya digunakan saat berhadapan dengan pengguna jasa, mengingat komunikasi menjadi bagian penting dalam penyampaian informasi sehingga tidak menimbulkan salah paham atau ambigu saat menyampaikan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Hal yang sama disampaikan oleh (Triana et al., 2020) bahwa hasil penelitiannya mendapatkan hasil bahwa hubungan antara kualitas layanan informasi dengan tingkat kepuasan pengunjung di Geopark Information Center (GIC) dianggap efektif. Maka demikian peran pengguna layanan dalam ikut memberikan penilaian terhadap layanan itu sangat diperlukan untuk kelancaran suatu proses layanan berjalan baik.

Selain itu ada faktor pendukung yang berupa *teamwork* yang dibangun dengan saling memberikan *support* dalam berusaha memberikan pelayanan yang maksimal. Pegawai layanan informasi KPPBC TMP Ngurah Rai sudah memiliki *teamwork* yang baik dapat dilihat dari saling membantu dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan dengan membagi tugas ada yang melayani melalui email dan telepon, serta ada yang melayani melalui tatap muka. Selain itu setiap pagi diadakan evaluasi pagi melalui zoom yang berisikan kegiatan yang akan dilakukan serta saling memberikan semangat dan saran apabila ada kendala saat bertugas.

Hasil Observasi

Pada penelitian ini menggunakan observasi partisipasi pasif. Observasi partisipasi pasif menunjukkan kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai sudah baik dilihat dari 5 indikator yang disebutkan pada tabel dibawah ini. Namun perlu ada peningkatan pada indikator komunikasi pegawai dalam melayani dikarenakan perbedaan cara berkomunikasi yang dimiliki pegawai menimbulkan persepsi berbeda sehingga dapat menyebabkan miskomunikasi, hal senada juga disampaikan oleh (Nurdin, 2019) bahwa persepsi berbeda dalam hubungan dengan pengguna layanan dengan pemerintah bisa menjadi faktor miskomunikasi terjadi, hal ini perlu diperhatikan untuk pegawai dapat menggunakan bahasa komunikasi yang sesuai dengan kemampuan pengguna

layanan, dilihat daripada itu komunikasi memiliki peran penting dalam melayani terlebih lagi pada layanan informasi yang menjadi salah satu jembatan terjalannya hubungan baik dengan pengguna layanan agar merasa kebutuhan mereka diterima dengan baik dan terselesaikan dengan baik juga, kurangnya penyediaan banner khusus mengenai alur permohonan informasi serta pamflet kemudahan akses.

Kendala yang dihadapi layanan informasi

Munculnya kendala yang dihadapi ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan yang menemukan bahwa informasi atau jawaban yang diberikan seringkali salah dipersepsikan oleh pengguna jasa karena perbedaan pemahaman, yang seringkali pertanyaan yang diajukan juga mereka sendiri tidak paham inti dari pertanyaannya atau informasinya bersifat ambigu, hal ini menjadi kendala pegawai untuk dituntut cepat tanggap dalam memahami apa yang dibutuhkan, lalu Ketidakfokusannya pengguna layanan saat menerima informasi yang disampaikan sehingga tidak menyeluruh penyampaian pegawai diserap oleh pengguna jasa, dan penggunaan bahasa komunikasi yang belum tepat sasaran dengan kemampuan pengguna layanan sehingga *feedback* dari komunikasi dua arah yang berlangsung menjadi terhambat.

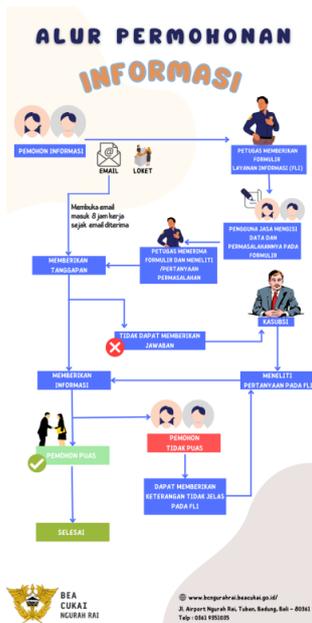
Upaya solusi pada indikator yang perlu ditingkatkan.

Dari hasil evaluasi tersebut berikut upaya solusi yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai.

Penulis memberikan upaya solusi berdasarkan pada hasil evaluasi kualitas layanan informasi yang sudah dilakukan. Maka disusunlah upaya solusi pada indikator yang perlu ditingkatkan yaitu:

a. Pemanfaatan Media Cetak Banner Sebagai Media Informasi Publik

Pada layanan informasi KPPBC TMP Ngurah Rai sudah menerapkan SOP dengan jelas serta sudah dipublikasi pada website resmi kantor, namun dalam penerapan SOP belum terdapat banner alur permohonan layanan informasi yang secara khusus untuk layanan informasi, sehingga dalam hal ini penulis memberikan upaya solusi untuk lebih meningkatkan layanan informasi dengan luaran *output* berupa banner alur permohonan layanan informasi, untuk lebih memudahkan pengguna layanan dalam memahami alur dan prosedur dari layanan tersebut. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniasari et al., 2020) yang menyatakan bahwa pemasangan banner dapat menjadi alternatif penyampaian informasi dengan baik dan bijak kepada masyarakat. Hal ini juga disampaikan oleh Triana (2020) bahwa pentingnya proses interaksi pegawai dengan pengunjung dengan menghasilkan *ouput* mengenai petunjuk atau persyaratan, serta prosedur yang harus ditempuh. Disamping itu berdasarkan hasil wawancara bahwa pengguna layanan memberikan pernyataan yang sama bahwa pengguna layanan mengharapkan pemanfaatan banner untuk alur permohonan informasi, dengan begitu kepuasan layanan harus dipenuhi sesuai dengan yang diharapkan, hal serupa dikatakan oleh (Zeithaml&Bitner,2003) dalam (Sultana et al., 2016) bahwa dengan memenuhi harapan mereka haruslah dipenuhi demi mencapai kepuasan layanan.



Gambar.1 Alur Permohonan Informasi

b. Meningkatkan *Self Improvement*.

Menurut Nurdin (2019) melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut melakukan komunikasi yang baik dan efektif yang mampu menjelaskan dan memberikan informasi. Alat komunikasi dalam pelayanan yang mendasar adalah komunikator. Komunikator menjadi salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya persepsi berbeda dari komunikasi yang dapat menyebabkan miskomunikasi, sehingga penyampaiannya harus tepat sasaran dengan memperhatikan bahasa komunikasi yang digunakan dan disesuaikan dengan kemampuan komunikan.

Dengan demikian penulis merekomendasikan penerapan komunikasi interpersonal yang secara konstektualnya digambarkan komunikasi yang dilakukan antar dua individu yang saling berinteraksi dengan saling memberikan respon balik satu sama lainnya, secara tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan keterbukaan secara langsung (Munawwarah Ridwan et al., 2020), dengan melihat keefektifannya berdasarkan indikator berikut (1) *empathy* yang dimaksudkan bahwa pegawai harus mampu merasakan apa yang dirasakan oleh pengguna layanan dalam memperoleh informasi, lalu (2) *supportiveness* dimaksudkan bahwa pegawai mampu menciptakan suasana yang nyaman untuk berkomunikasi serta menunjukkan sikap siap membantu, sedangkan (3) *positiveness* dimaksudkan bahwa pegawai memulai berkomunikasi dengan pengguna layanan dengan menunjukkan sikap sopan, ramah sehingga pengguna layanan merasa dihargai, dan (4) *equality* dimaksudkan bahwa pegawai tidak membedakan pengguna layanan dari latar belakang maupun status akademisnya, tidak boleh terkesan menggurui, yang mana harus menunjukkan rasa ingin membantu kebutuhan diperlukan.

c. Pemanfaatan Kemudahan Akses Scan Barcode

Kemudahan akses layanan adalah sarana pelayanan yang mudah diakses atau dijangkau oleh pengguna nya dengan memanfaatkan media komunikasi. Diperlukan peningkatan dengan cara yang lebih mudah diakses dengan menyediakan pamflet layanan informasi yang memuat barcode yang langsung terhubung dengan kontak layanan informasi.



Gambar. 2 Scan Barcode Kontak Layanan Informasi

SIMPULAN/Conclusion

Kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai pada seksi PLI sudah menerapkan SOP layanan dengan baik, untuk lebih meningkatkan penerapannya lebih baik dan memudahkan pengguna jasa penulis merekomendasikan pemanfaatan banner alur permohonan layanan informasi secara khusus dimiliki oleh layanan informasi.

Berdasarkan *reliability, responsiveness, empathy, assurance* dan *tangible*, bahwa layanan informasi KPPBC TMP Ngurah Rai sudah menerapkan kelima dimensi tersebut dengan hasil yang baik namun masih terdapat kendala seperti pemanfaatan media informasi cetak seperti banner dalam memudahkan penyampaian informasi kepada pengguna jasa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mustari, 2022) bahwa hasil kualitas layanan dengan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan hasil memuaskan namun masih ada kendala dan tetap memberikan upaya layanan informasi agar lebih baik. Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan peneliti juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanti, 2018) bahwa kualitas pelayanan petugas tourist information dapat dilihat penilaiannya dengan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *tangible* yang dilakukan pada wisata budaya Museum Gedong Arca yang dijadikan acuan dalam meningkatkan jumlah pengunjung dan hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rukayat, 2017) bahwa penelitiannya menghasilkan empat upaya dalam mengatasi permasalahan dalam meningkatkan

kualitas penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Pasirjambu. Sedangkan dalam penelitian ini menghasilkan tiga upaya solusi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai.

Upaya solusi yang dapat diberikan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi pada KPPBC TMP Ngurah Rai adalah sebagai berikut:

- a. Pemanfaatan banner alur permohonan layanan informasi.
- b. Peningkatan *self improvement* pada pegawai layanan informasi.
- c. Pembuatan pamflet yang memuat barcode yang terhubung dengan kontak layanan informasi untuk memudahkan dalam mengakses dengan melakukan scan.

Saran untuk KPPBC TMP Ngurah Rai adalah agar meningkatkan pengembangan pada setiap individu pegawai layanan informasi, sehingga kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna jasa menjadi lebih baik dari sebelumnya serta dilakukan evaluasi rutin sehingga pelaksanaan layanan informasi menjadi lebih efektif demi kemajuan instansi juga dan lebih mendengarkan harapan pengguna jasa terkait layanan yang seharusnya diperlukan sehingga ada *feedback* yang diterima demi keberlangsungan layanan yang lebih baik kedepannya.

Ucapan Terima Kasih/Acknowledgment

Penulis mengucapkan terima kasih selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan masukan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing I sekaligus ketua penguji Ibu Kasiani, SE., M.Si dan pembimbing II Bapak I Wayan Wirga, SE., MBA yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, serta penulis mengucapkan terima kasih kepada penguji skripsi kepada Bapak Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc dan Penguji II Bapak Ida Bagus Gede Dananjaya, SE., M.M. yang telah menguji serta memberikan saran dan masukan untuk penelitian saya, serta dosen, dan kepada seluruh pegawai KPPBC TMP Ngurah Rai yang telah membantu kelancaran proses pengumpulan data dan pegawai PLI yang telah mendukung dalam memberikan informasi yang membantu penulis dalam melengkapi data yang dibutuhkan dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Referensi/Reference

- Aprianis. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 7(1), 47–56. <https://doi.org/10.24967/jmb.v7i1.1252>
- Kurniasari, L., Suprayitno, & Putri, D. M. (2020). *Sosialisasi pencegahan penyebaran covid 19 dimasa ramadhan melalui media banner*. 2, 329–333.
- Munawwarah Ridwan, M., Muhammad Aminullah, A., Jamaluddin, N., Elihami, E., & Perpustakaan, P. (2020). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(1), 95–106.
- Mustari, M. J. N. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ternate*. 7(1), 37–72.
- Nurdin, I. (2019). *PUBLIK* (Lutfiah (ed.); p. 16). Media Sahabat Cendikia.
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Saleh, D. (2021). Evaluasi Program Kota Tanpa Kumuh (Kotaku) Di Kota Sukabumi. *Inovasi Pendidikan*, 2(5), 6.
- Sugiyono. 2015. " *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. " *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sultana, S., Islam, T., & Das, S. (2016). Measuring Customer Satisfaction through SERVQUAL Model: A Study on Beauty Parlors in Chittagong. *European Journal of Business and Management*, 8(35), 2222–2839.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press* 2018, 266.
- Triana, D., Nuraini, Q., & Rusfien, I. T. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Dengan Tingkat

Kepuasan Pengunjung Di Geopark Information Center Palabuhanratu. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 4(2), 78–87.

Wijayanti, N. P. E. (2018). *Kualitas Pelayanan Petugas Tourist Information Di Daya Tarik Wisata Budaya Museum Gedong Arca*. 17(3), 44–56.