

EMPATI PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BAHU

ROINTAN M. NADEAK
MASJE S.PANGKEY
NOVIE PALAR

Abstract: Based on the results of observations, the researchers saw that employee empathy in the implementation of public services had improved. For indicators of empathy there is feeling, self awareness, role taking, and emotional. For this reason, the aim of this study is to find out employee Empathy in implementing public services at the Bahu Village Office, Manado, North Sulawesi. The research method used in this study is to use qualitative research methods that are descriptive in nature. The informants in this study were 8 (eight) people, including 4 employees who worked in Bahu Village Office, 2 environmental heads (ward heads 6 and ward heads 7) and 2 communities as service recipients. Data collection techniques used are observation techniques, interview techniques and documentation techniques.

Keywords: Empathy, Employees, and Public Services.

PENDAHULUAN

Empati merupakan bagian yang sangat penting digunakan untuk membangun sebuah komunikasi serta hubungan sosial yang positif antar sesama anggota kelompok, dengan adanya empati, orang dapat memberikan respon yang diharapkan atau di butuhkan oleh lingkungan di sekitarnya. Empati mendorong orang untuk mampu memahami dan melihat permasalahan dari sudut pandang yang sesuai, agar dapat menempatkan diri dan memberi respon yang sesuai dengan permasalahan tersebut. Hubungan positif antar sesama manusia akan menimbulkan perasaan aman dan nyaman, setiap emosi yang keluar dari dalam diri manusia dikeluarkan dalam bentuk ekspresi wajah, nada suara, dan juga perilaku, untuk membangun dan mengerti keadaan tersebut di perlukan adanya kepekaan akan permasalahan yang dialami oleh orang lain, dengan mengertinya seseorang akan isyarat atau ekspresi yang dimunculkan maka, akan mempermudah orang tersebut untuk memberikan respon yang sesuai. Pegawai merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu organisasi publik. Pegawai yang memiliki kinerja yang baik, disiplin, serta memenuhi standar yang ditetapkan yang terencana dan efektif. Keberhasilan proses pengadaan pegawai dapat mempegaruhi kelancaran dan

keberhasilan fungsi-fungsi dan aktivitas manajemen sumber daya manusia lain yang dilakukan setelah proses rekrutmen selesai dilakukan. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksana pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan. Seiring dari berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk meberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kelurahan Bahu merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Malalayang Kota Manado yang juga melaksanakan pelayanan publik, yang

meliputi surat rekomendasi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Surat ijin tinggal sementara, dan pembuatan Surat Keterangan atau Surat Domisili. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan penulis di Kantor Kelurahan Bahu bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bahu.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana empati pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bahu ?

Konsep Empati

Allport, 1965 (dalam Taufik, 2012 : 39) mendefinisikan empati sebagai perubahan imajinasi seseorang dalam keadaan pikiran, perasaan dan perilaku orang lain. Allport juga menitik beratkan pada peranan imitasi di dalam empati. Hurlock (1999 : 118) mengungkapkan bahwa empati adalah kemampuan seseorang untuk mengerti tentang perasaan dan emosi orang lain serta kemampuan untuk membayangkan diri sendiri di tempat orang lain.

Menurut T. Safaria (2004) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

Konsep Pegawai

Soedaryono (Tata Laksana Kantor, 2006 : 6) mengatakan bahwa pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan swasta.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2005 : 141) adalah

serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011 : 5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Moenir (2002 : 7) menyatakan pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami empati pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bahu.

1) Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu. Bungin (2007) mengemukakan beberapa bentuk observasi yaitu, observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok.

2. Wawancara

Menurut Sujarweni (2014 : 23) wawancara merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan cara tanya jawab secara tatap muka antara peneliti (sebagai

pewawancara dengan atau tidak menggunakan pedoman wawancara) dengan subyek yang diteliti. Menurut Yunus (2010) agar wawancara efektif, maka terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dengan, (1) mengenal diri sendiri, (2) menjelaskan maksud kedatangan, (3) menjelaskan materi wawancara, (4) mengajukan pertanyaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data yang datanya diperoleh dari buku, internet, atau dokumen lain yang menunjang penelitian yang dilakukan. Dokumentasi merupakan catatan mengenai peristiwa yang sudah berlalu. Peneliti mengumpulkan dokumen yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, Sugiyono (2012 : 240).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada penelitian skripsi ini berkaitan dengan empati pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan bahu, untuk menilai empati pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yaitu sebagai berikut ikut merasakan, kesadaran diri, pengambilan peran, dan emosional.

Ikut Merasakan

Ikut merasakan merupakan kemampuan untuk bisa menempatkan diri terhadap orang lain yang membutuhkan bantuan. Memberikan bantuan terhadap orang lain merupakan salah satu bentuk dimana bisa ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Ikut merasakan mencakup respon tersendiri terhadap perasaan orang lain, seperti rasa kasihan, kesedihan, dan rasa ingin membantu. Seseorang bisa ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain karena memahami betul bagaimana perasaan orang tersebut. Indikator ikut merasakan ini juga dirasakan oleh pegawai yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor kelurahan bahu. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai di

kantor kelurahan bahu bisa memahami apa yang dirasakan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan. Hal ini berpengaruh terhadap rasa ingin membantu pegawai terhadap masyarakat di kelurahan bahu, sehingga segala pelayanan yang ada bisa diberikan dengan mengerti akan perasaan masyarakat tersebut.

Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali perasaan seseorang dan mengapa seseorang merasakannya seperti itu dan pengaruh perilaku seseorang terhadap orang lain. Kemampuan tersebut diantaranya, kemampuan menyampaikan secara jelas pikiran dan perasaan seseorang, membela diri dan berdiri dengan kaki sendiri, kemampuan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan serta kemampuan mewujudkan potensi yang seseorang miliki dan merasa senang dengan potensi yang seseorang raih di tempat kerja maupun di kehidupan pribadi. Kesadaran diri juga merupakan dasar kecerdasan emosional. Goleman menjelaskan bahwa kesadaran diri adalah perhatian terus menerus terhadap keadaan seseorang. Pegawai di kantor kelurahan bahu memberikan pelayanan publik berdasarkan kesadaran diri mereka. Karena mereka sadar bahwa mereka memiliki potensi, dan mereka ingin mengembangkan potensi itu lewat cara dan prinsip mereka dalam membantu masyarakat di kelurahan bahu.

Pengambilan peran

Pengambilan peran merupakan mengidentifikasi orang lain kedalam dirinya, menyentuh kesadaran diri melalui peran orang lain. Pengambilan peran ini sangat penting bagi pemerintah, atau pun pegawai yang bekerja dalam suatu instansi. Dalam melakukan sesuatu apapun, tidak menutup kemungkinan bisa melakukan kesalahan baik kecil maupun besar. Sikap terbuka dalam pengambilan peran dan saat melakukan kesalahan adalah hal yang sangat penting bagi pegawai di kantor kelurahan. Dalam hal ini pegawai yang bekerja di kantor

kelurahan bahu sangat sigap dalam mengambil peran ketika ada sesuatu yang salah dari apa yang mereka kerjakan dan siap mengambil peran ketika atasan mereka menugaskan untuk melakukan sesuatu untuk masyarakat.

Emosional

Umumnya emosional dianggap luapan perasaan marah belaka, padahal emosi merupakan suatu aspek psikis yang berkaitan dengan semua perasaan yang ada pada seseorang, misalkan merasa senang, sedih, kesal, jengkel, marah, tegang, dan lain-lain. Menurut Daniel Goleman (2002) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosional sangat berpengaruh dalam kegiatan pegawai kantor kelurahan bahu dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Partisipasi masyarakat yang sangat kurang akan menimbulkan emosional dari pemerintah atau pegawai yang bekerja di kantor kelurahan bahu. Sehingga dalam memberikan pelayanan tidak sedikit juga pegawai yang kadang merasa jengkel, kesal, dan marah terhadap masyarakat yang sudah berulang kali diingatkan untuk membawa persyaratan mengurus tapi masyarakat acuh tak acuh dalam hal tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Ikut merasakan : pegawai yang bekerja di kantor kelurahan bahu sangat memahami perasaan dan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dari pegawai di kantor kelurahan bahu. Ikut merasakan merupakan salah satu bentuk dimana pegawai yang bekerja bisa memahami betul apa yang dibutuhkan oleh orang lain atau pun masyarakat yang

membutuhkan pelayanan di kantor kelurahan bahu.

2. Kesadaran diri : mengenai kesadaran diri pegawai, sudah benar-benar baik karena pegawai memberikan pelayanan bukan hanya semata-mata karna jabatan dan pekerjaan akan tetapi pegawai di kantor kelurahan bahu memiliki niat ingin membantu masyarakat berdasarkan kemampuan yang mereka miliki.
3. Pengambilan peran : pegawai yang bekerja di kantor kelurahan bahu, dengan sikap terbuka mereka tidak enggan minta maaf ketika mereka melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik cara mereka menyambut masyarakat maupun cara mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Emosional : mengenai emosional, pegawai yang bekerja di kantor kelurahan bahu berusaha menahan rasa emosi ketika banyak masyarakat yang tidak peduli dengan persyaratan mengurus. Akan tetapi sebisa mungkin pegawai berusaha untuk membantu masyarakat agar kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti mengungkapkan bahwa empati pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kelurahan Bahu sudah mengarah ke arah yang lebih baik (positif). Perilaku pegawai dalam menyambut masyarakat yang membutuhkan layanan juga sudah membaik. Akan tetapi lebih baik jika pegawai di Kantor Kelurahan Bahu membuat semacam loket antrian dan ditugaskan beberapa pegawai untuk menjaga dan memberikan nomor antrian kepada masyarakat. Sehingga nantinya masyarakat menilai bahwa pegawai yang bekerja bersifat adil terhadap masyarakat. Dan juga lebih disosialisasikan lagi mekanisme pelayanan publik dan persyaratan apa saja yang perlu dibawa dalam membutuhkan pelayanan. Sehingga pegawai di Kantor Kelurahan Bahu tidak larut dalam masalah partisipasi masyarakat yang kurang.

Daftar Pustaka

- Allport, *Psikologi Sosial*, Ratna Djuwita. Jakarta : Erlangga (2012)
- Cassles, *The role of culture in affective empathy : cultural and bicultural differences*, *Journal of cognition and culture* (2010)
- D, Goleman (wahyuningsih), *Kecerdasan emosional*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2004
- Fessbach, *komponen empati*, Jakarta : PT Gramedia (2003)
- Hoffman, M. L . *Empathy : The formative years, implications for children practice*, *Journal new direction in psychoterapi* (2010)
- Hurlock, Elizabeth. *Perkembangan Anak. Jilid 2. Alih Bahasa : Meditasari Tjandasa dan Muslichah Zarkasih*. Edisi Ke enam, Jakarta : Erlangga (2009)
- Kawahe Lucky, Skripsi Pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap organisasi, Manado
- Lesmana, M. L. Dasar-dara konseling. Jakarta: UI-Press (Penerbit Indonesia) (2000)
- Luddin, A. M. Dasar-dasar Konseling: Tinjauan Teori Ciptapustaka Media Perintis (2010)
- Mashar, R. Empati sebagai dasar pembentukan karakter anak usia dini. *Jurnal Pendidikan Anak FKIP Universitas Muhammadiyah Magelang* (2013).
- Moleong, *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya (2007)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar 2006
- Robbins, *Perilaku Organisasi, Edisi ke 10*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka 2006
- Safari, T. *psikologi sosial*, Jakarta : PT Alfa Beta (2004)
- Sinambela, dkk, *Teori administrasi publik*, Bandung : PT Alfa Beta 2005
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk , *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : PT Bumi Akasara (2011)
- Siwi, Taufik L. W, *hubungan empati dengan intensi prosial*, *Muhammadiyah Mataram* (Surakarta : Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta)
- Siswanto, *perilaku organisasi*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka (1987)
- Soedaryono, *Tata laksana kantor*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka (2000)
- Safaria, T, *Kecerdasan emosional*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama (2004)
- Taufik. *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada (2012)
- Yunus, Hadi Sabari. *Metode Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar (2010)

Sumber Lain :

- Peraturan presiden nomor 76 tahun 2013
<http://journal.uny.ac.id/index.php/jpa/article/view/2875/2670> (diakses pada Senin, 28 Desember 2015 Pukul 08.47 WIB)
- http://www.huffingtonpost.com/mary-gordon/empathic-civilization-bui_b_464359.html [diposting pada 25 September 2013]
- <http://www.questia.com/library/psychology/personality-and-emotions/empathy> [diposting pada 25 September 2013]
- Setiawan, A. (2012). Empati. <http://andiysetiawan.blogspot.com/2012/11/empati.html> [diposting pada 29 September 2013]