



Analisis Citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas Berdasarkan Persepsi Masyarakat Kelurahan Pancoran Mas Kota Depok (Studi Kualitatif Mengenai Komunikasi Pelayanan Publik)

Alya Haerunisha^{*1}, Yusmawati², Muherni Asri Utami³

Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

Email: alyahaerunisha@gmail.com¹, yusmawati.ymw@bsi.ac.id², muherni.mai@bsi.ac.id³

Abstract

Government communication not only serves as an administrative tool but also functions as a key strategy in building public trust and strengthening relationships between the government and society. In public service, effective communication plays an important role in shaping public perceptions of service quality and the image of government institutions. This study aims to analyze the image of the Pancoran Mas Sub-district Office based on public perceptions of its communication in public service delivery. The research uses a qualitative descriptive approach, with in-depth interviews conducted with six informants who have accessed public services. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing based on perception theory. The results show that the formation of the sub-district office's image occurs through three stages of perception: exposure, attention, and interpretation. In the exposure stage, the community becomes familiar with the service through direct interaction with officials. The attention stage focuses on staff friendliness, clarity of procedures, and service effectiveness. The interpretation stage indicates that the sub-district office's image is generally positive, as officers are perceived as communicative and polite, although there are weaknesses in time efficiency and infrastructure. In conclusion, the image of the Pancoran Mas Sub-district Office is viewed positively, with suggestions to improve efficiency, public communication, and staff training to strengthen the institution's positive image.

Keywords: *Image, Perception, Society, Communication, Public Service, Pancoran Mas Sub-District*

Abstrak

Komunikasi pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga merupakan strategi penting dalam membangun kepercayaan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang efektif berkontribusi langsung terhadap pembentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, termasuk citra lembaga pemerintah di tingkat kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas berdasarkan persepsi masyarakat terhadap komunikasi pelayanan publik yang diberikan. Citra institusi pemerintah sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Komunikasi publik yang efektif menjadi kunci dalam membangun kepercayaan, transparansi, serta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap enam informan warga Kelurahan Pancoran Mas yang pernah mengakses layanan publik. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang kemudian dikaitkan dengan teori persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembentukan citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas melalui tiga tahap persepsi, yaitu eksposur,

perhatian, dan interpretasi. Pada tahap eksposur, masyarakat mulai terpapar pengalaman pelayanan melalui interaksi langsung dengan aparatur. Pada tahap perhatian, warga lebih menyoroti aspek keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta efektivitas alur layanan. Sementara itu, pada tahap interpretasi, masyarakat menilai citra kelurahan cukup positif karena petugas dinilai komunikatif dan ramah, namun masih terdapat kelemahan pada aspek efisiensi waktu, sarana prasarana, serta konsistensi pelayanan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas dipersepsikan positif oleh masyarakat, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Saran yang diajukan adalah perlunya peningkatan efisiensi pelayanan, optimalisasi komunikasi publik, pengembangan sarana prasarana, serta evaluasi dan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur kelurahan untuk memperkuat citra positif di mata masyarakat.

Kata kunci: *Citra, Persepsi, Masyarakat, Komunikasi, Pelayanan Publik, Kelurahan Pancoran Mas*

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam pelayanan publik berperan penting dalam membentuk persepsi dan citra lembaga pemerintah di mata masyarakat. Citra yang terbentuk tidak hanya berasal dari kualitas pelayanan secara objektif, tetapi juga dari bagaimana proses komunikasi dan interaksi antara aparatur dan masyarakat berlangsung. Dalam konteks ini, pemahaman mengenai konsep citra (*image*) dan persepsi menjadi sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat menilai kinerja Dinas Kelurahan Pancoran Mas.

Menurut Kotler, citra merupakan gabungan dari keyakinan, gagasan, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Dalam bahasa yang lebih sederhana, citra mencerminkan persepsi subjektif yang dibentuk oleh individu berdasarkan interaksi atau pengalaman mereka terhadap objek tersebut. Oleh karena itu, citra tidak hanya muncul dari satu peristiwa, tetapi merupakan hasil akumulasi pengalaman dan informasi yang diterima secara terus-menerus (Edi Noviardi, 2023). Seiring berkembangnya komunikasi dan pemasaran, konsep ini semakin sering digunakan untuk menggambarkan bagaimana suatu pihak baik individu, lembaga, maupun organisasi dipersepsikan oleh publik berdasarkan kesan yang terbentuk dari pengalaman dan informasi yang mereka terima.

Dengan memahami konsep citra yang terbentuk melalui persepsi dan pengalaman individu terhadap suatu objek, maka penting untuk melihat bagaimana konsep tersebut diterapkan dalam konteks pelayanan publik. Citra lembaga pemerintah, khususnya instansi pelayanan publik, tidak terlepas dari kualitas interaksi dan komunikasi yang terjalin antara aparatur dan masyarakat. Citra positif akan muncul apabila masyarakat merasakan pelayanan yang responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, pembahasan

mengenai citra perlu dikaitkan dengan bagaimana lembaga publik melaksanakan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, yang pelaksanaannya harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Ni Ketut Riani, 2021). Pelayanan publik tidak sekadar bersifat administratif, tetapi merupakan manifestasi dari kewajiban negara dalam menjamin hak-hak dasar warga.

Selanjutnya, dalam menjelaskan bagaimana masyarakat menilai pelayanan publik, konsep persepsi juga memiliki peran penting. Istilah persepsi berasal dari bahasa Inggris *perception*, yang berarti menerima atau menangkap. Persepsi merupakan proses kognitif individu dalam memahami berbagai fenomena yang ia temui di lingkungannya (Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, 2023). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Purwodarminto), persepsi diartikan sebagai tanggapan langsung terhadap suatu rangsangan atau proses seseorang dalam mengenali sesuatu melalui alat inderanya (Alaslan, 2021).

Persepsi bersifat subjektif, karena dipengaruhi oleh pengalaman, nilai, kepribadian, motivasi, dan konteks sosial individu. Oleh sebab itu, dua orang dapat memberikan persepsi berbeda terhadap objek yang sama (Mansur S, Buana U, 2022). Sugihartono menegaskan bahwa persepsi merupakan kemampuan otak untuk mengolah dan menerjemahkan stimulus menjadi informasi yang dapat dipahami. Artinya, persepsi bukan hanya pengamatan fisik, tetapi juga hasil dari interpretasi berdasarkan pengalaman dan pengetahuan sebelumnya (Alaslan, 2021).

Dengan memahami hubungan antara komunikasi, persepsi, dan citra, penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas terbentuk berdasarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan kerangka sistematis yang digunakan untuk merencanakan dan melaksanakan penelitian. Desain ini menjelaskan langkah-langkah pengumpulan dan analisis data guna menjawab pertanyaan penelitian dan memahami makna yang terkandung dalam pengalaman individu. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan fenomena sosial secara menyeluruh

dan kontekstual tanpa menargetkan hasil kuantitatif, melainkan menggali makna subjektif dari pengalaman nyata masyarakat. Peneliti menjadi instrumen utama dalam memahami kondisi sosial dan budaya masyarakat melalui interaksi langsung (Fadli, 2021).

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Pancoran Mas, Kota Depok, pada April hingga Juni 2025. Unit analisisnya adalah masyarakat yang tinggal di wilayah tersebut. Informan dipilih secara *purposive sampling*, yaitu individu yang memiliki pengalaman relevan terhadap pelayanan public (Suriani, N., Risnita, & Jailani, 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi nonpartisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Data hasil wawancara dan observasi ditranskrip, dibersihkan, dikode, dan dikelompokkan ke dalam tema-tema utama seperti komunikasi, pelayanan, persepsi, dan citra lembaga.

Analisis data dilakukan secara interaktif berdasarkan model Miles dan Huberman, melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi metode, yakni dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan validitas temuan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas berdasarkan persepsi masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada enam orang informan, analisis mengenai citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas Kota Depok dapat dijelaskan melalui proses persepsi menurut teori Swarjana, yang terdiri dari tiga tahap yaitu eksposur (*exposure*), perhatian (*attention*), dan interpretasi (*interpretation*).

1. Eskposur (*exposure*)

Tahap pertama dalam proses pembentukan persepsi adalah eksposur, yaitu kondisi ketika individu terpapar oleh stimulus dari lingkungannya. Paparan ini bisa bersifat langsung maupun tidak langsung, baik melalui interaksi tatap muka, informasi dari media cetak, pengumuman, maupun pesan digital. Dalam pelayanan publik, eksposur terjadi ketika warga berhubungan dengan berbagai bentuk komunikasi dari aparaturnya, seperti papan pengumuman, penjelasan lisan, maupun informasi yang dibagikan lewat media sosial atau aplikasi WhatsApp.

Informan 1.

Informan mengenal pelayanan Kelurahan Pancoran Mas melalui pengalaman langsung saat mengurus dokumen seperti KTP dan KK. Ia menilai petugas ramah, sabar, dan komunikatif, sehingga menciptakan kesan awal yang positif. Namun, lamanya proses pelayanan menjadi pengalaman negatif yang memengaruhi persepsinya terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan teori persepsi Swarjana, eksposur Informan melibatkan stimulus visual, auditori, dan kinestetik yang membentuk kesadaran terhadap lingkungan pelayanan publik. Meskipun frekuensi kunjungan rendah, pengalaman tersebut bermakna karena terkait kebutuhan pribadi. Secara keseluruhan, eksposur interpersonal memberi citra bersahabat, tetapi masih terdapat penilaian negatif akibat kendala sistem pelayanan.

Informan 2.

Informan terpapar pelayanan Kelurahan Pancoran Mas saat mengurus surat domisili dan administrasi kependudukan karena kebutuhan pribadi. Pengalaman pertamanya terasa melelahkan akibat antrean panjang, namun terbantu oleh kejelasan informasi dari pegawai mengenai syarat dan prosedur layanan. Hal ini menjadi awal penilaiannya terhadap transparansi dan efisiensi pelayanan. Berdasarkan teori persepsi Swarjana, stimulus yang diterima melalui pancaindra seperti nada suara petugas, interaksi langsung, dan kondisi ruang pelayanan menjadi dasar pembentukan persepsi. Frekuensi interaksi yang tinggi membuat eksposur Informan bersifat mendalam dan berulang, sehingga membentuk persepsi yang stabil dan reflektif terhadap kualitas, sikap, serta komunikasi pelayanan publik di Kelurahan Pancoran Mas.

Informan 3.

Informan mengenal pelayanan Kelurahan Pancoran Mas awalnya melalui cerita orang tuanya sebelum akhirnya mengalami langsung saat mengurus dokumen. Ia menilai petugas kelurahan sopan dan ramah, namun proses penyelesaian dokumen masih lambat. Berdasarkan teori Swarjana, tahap eksposur merupakan fase awal individu mengenali lembaga melalui informasi langsung maupun tidak langsung. Informan mengalami dua bentuk eksposur, yakni

melalui media daring dan interaksi langsung, yang bersifat instrumental karena didorong kebutuhan administratif. Namun, adanya ketidaksesuaian informasi antara media online dan penjelasan petugas menimbulkan kebingungan serta menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan. Meskipun interaksi interpersonalnya positif, kelemahan koordinasi dan lambatnya tindak lanjut membuat eksposur ini tergolong belum optimal.

Informan 4.

Informan mengalami eksposur terhadap pelayanan Kelurahan Pancoran Mas saat mengurus dokumen sekolah dan menilai pelayanan cukup ramah, meski terdapat kendala seperti ruang tunggu yang terbatas. Ia memiliki kontak rutin dengan aparatur, sekitar dua hingga tiga kali setahun, dan merasakan sambutan sopan yang membangun kesan positif secara interpersonal. Namun, secara keseluruhan eksposur ini belum optimal karena adanya ketidaksesuaian antara informasi dan realitas, keterlambatan proses, serta komunikasi petugas yang kurang interaktif dan konsisten. Selain itu, faktor ketimpangan akses dan rendahnya responsivitas turut menurunkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, eksposur Informan tergolong fungsional dan pasif, karena didorong oleh kebutuhan administratif semata, bukan partisipasi aktif, sehingga belum mampu membentuk persepsi positif secara menyeluruh terhadap pelayanan kelurahan.

Informan 5.

Informan mengalami eksposur terhadap pelayanan Kelurahan Pancoran Mas saat mengurus administrasi kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga. Meskipun frekuensi interaksinya rendah, sekitar sekali setahun, pengalaman tersebut meninggalkan kesan positif karena petugas dinilai sopan, sabar, dan melayani dengan baik. Eksposur terjadi secara langsung melalui interaksi tatap muka dan secara tidak langsung melalui media informasi seperti papan pengumuman, grup WhatsApp lingkungan, serta akun media sosial kelurahan. Informasi yang diterima umumnya jelas, namun terkadang membingungkan akibat perubahan persyaratan yang kurang tersosialisasi. Dengan demikian, eksposur ini menunjukkan adanya komunikasi yang terbuka dan pelayanan ramah sebagai aspek positif, tetapi juga menyoroti perlunya peningkatan konsistensi dan transparansi dalam penyampaian informasi publik.

Informan 6.

Informan mengalami eksposur terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pancoran Mas saat mengurus dokumen kependudukan. Ia menilai prosedur pelayanan sudah cukup jelas, namun pelaksanaannya sering memakan waktu lebih lama dari perkiraan. Dengan frekuensi interaksi yang tinggi, sekitar tiga hingga empat kali per tahun, eksposur yang dialami bersifat aktif karena Informan secara langsung mencari informasi dan memperhatikan gaya komunikasi petugas. Dari sisi positif, komunikasi petugas dinilai jelas dan membantu warga memahami informasi dasar. Namun, penyampaian yang terburu-buru dan kurang detail membuat warga harus bertanya ulang agar memahami prosedur secara lengkap. Berdasarkan teori Swarjana, eksposur seperti ini belum sepenuhnya optimal karena hambatan komunikasi dan ketidakjelasan informasi dapat mengurangi kepercayaan masyarakat serta menghambat proses pembentukan persepsi yang lebih mendalam terhadap pelayanan kelurahan.

2. Perhatian (*attention*)

Tahap berikutnya adalah perhatian, yaitu proses ketika individu mulai memusatkan kesadarannya pada stimulus tertentu yang dianggap relevan dengan kebutuhannya. Dalam pelayanan publik, perhatian warga sangat dipengaruhi oleh sejauh mana petugas kelurahan mampu menyampaikan informasi dengan jelas, konsisten, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Informan 1.

Pada tahap perhatian, Informan memusatkan fokus pada dua aspek utama dalam pelayanan publik di Kelurahan Pancoran Mas, yaitu sisi interpersonal dan teknis. Dari sisi interpersonal, ia menilai keramahan pegawai, seperti senyum, kesopanan, dan komunikasi yang baik, menciptakan rasa dihargai serta memperkuat citra positif pegawai. Berdasarkan teori Swarjana, hal ini menunjukkan bahwa stimulus yang menyentuh emosi, seperti rasa hormat dan penghargaan, lebih mudah menarik perhatian dan diingat. Namun, Informan juga menyoroti aspek teknis, terutama lamanya proses pelayanan dan antrean panjang yang menurunkan kenyamanan serta kepuasan masyarakat. Ia menilai bahwa sikap ramah pegawai tidak cukup jika tidak diimbangi dengan efisiensi waktu dan alur pelayanan yang jelas. Dengan demikian, tahap perhatian yang dialami Informan menunjukkan keseimbangan antara apresiasi

terhadap sisi humanis pelayanan dan kritik terhadap efektivitas teknis, yang keduanya berperan penting dalam membentuk persepsinya terhadap citra kelurahan.

Informan 2.

Pada tahap perhatian, Informan memfokuskan perhatiannya pada dua aspek utama, yaitu keramahan serta kejelasan komunikasi pegawai, dan efisiensi alur pelayanan di Kelurahan Pancoran Mas. Ia menilai bahwa petugas telah bersikap ramah dan komunikatif, sehingga memudahkannya memahami prosedur administratif. Sesuai teori Swarjana, perhatian seseorang tertuju pada stimulus yang relevan dengan kebutuhan pribadi, dalam hal ini kebutuhan Informan akan informasi yang jelas. Namun, ia juga memperhatikan kelemahan pelayanan seperti lamanya proses, antrean panjang, serta kurangnya kenyamanan ruang tunggu. Faktor-faktor ini menjadi stimulus negatif yang memengaruhi persepsinya terhadap efektivitas pelayanan. Selain itu, keterlibatannya dalam kegiatan sosial membuat Informan juga memperhatikan upaya kelurahan dalam menjalin komunikasi dua arah dengan warga, meskipun responsivitasnya dinilai masih kurang optimal. Secara keseluruhan, perhatian Informan menunjukkan keseimbangan antara apresiasi terhadap keramahan pegawai dan kritik terhadap aspek teknis serta sarana pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Informan 3.

Pada tahap perhatian, Informan memusatkan fokusnya pada kejelasan informasi dan konsistensi pelayanan di kelurahan. Awalnya, ia memperoleh informasi dari Google dan berharap isinya sesuai dengan penjelasan petugas. Namun, ketika berinteraksi langsung, ia menemukan perbedaan antara informasi daring dan penjelasan pegawai, bahkan antarpetugas. Inkonsistensi ini menarik perhatiannya karena bertentangan dengan ekspektasinya dan menimbulkan kebingungan emosional. Informan juga menaruh perhatian pada responsivitas petugas yang cepat dalam memberikan arahan awal, yang sempat menimbulkan kesan positif. Namun, perhatiannya kembali tertuju pada sisi negatif ketika proses tindak lanjut seperti verifikasi dan penyelesaian dokumen berjalan lambat. Perbedaan mencolok antara kesiapan awal dan kelambatan akhir menjadi stimulus kuat dalam persepsinya. Secara keseluruhan, tahap perhatian Informan menunjukkan proses seleksi terhadap stimulus yang ia alami

mengapresiasi keramahan dan arahan cepat dari petugas, namun tetap kritis terhadap inkonsistensi informasi dan lambatnya penyelesaian pelayanan.

Informan 4.

Pada tahap perhatian, Informan memusatkan fokusnya pada beberapa aspek utama dari pengalamannya di Kelurahan Pancoran Mas. Ia menilai sikap ramah dan sopan petugas sebagai nilai positif yang menciptakan kenyamanan serta rasa dihargai, membentuk citra awal yang baik terhadap kelurahan. Namun, perhatiannya juga tertuju pada keterbatasan fasilitas, terutama ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman. Kondisi ini menjadi stimulus kuat karena langsung memengaruhi kenyamanan fisik warga. Selain itu, Informan memperhatikan adanya inkonsistensi informasi, seperti ketidaksesuaian antara janji waktu penyelesaian dokumen dan realitas pelayanan. Hal ini menimbulkan kebingungan dan rasa tidak pasti. Secara keseluruhan, perhatian Informan bersifat selektif ia mengapresiasi keramahan pegawai, namun menyoroti kelemahan pada fasilitas, konsistensi informasi, dan kecepatan pelayanan sebagai faktor yang memengaruhi penilaiannya terhadap kualitas pelayanan publik.

Informan 5.

Pada tahap perhatian, Informan memusatkan fokusnya pada dua aspek utama dari pengalaman pelayanannya di Kelurahan Pancoran Mas. Pertama, ia memperhatikan sikap komunikasi petugas yang ramah dan sabar, yang memberinya rasa dihargai serta membentuk kesan positif terhadap aparatur kelurahan. Stimulus ini bersifat emosional dan interpersonal, karena menyentuh aspek psikologis warga dalam hal penghargaan dan kenyamanan. Kedua, perhatian Informan bergeser ke aspek kognitif, yaitu kualitas komunikasi substantif terkait kejelasan prosedur dan kelengkapan informasi. Ia menilai bahwa meskipun penjelasan petugas cukup membantu, kadang disampaikan secara terburu-buru dan kurang detail, sehingga perlu klarifikasi tambahan. Informan juga menyoroti media informasi seperti papan pengumuman dan grup WhatsApp yang dinilai belum diperbarui secara konsisten. Ketidakefektifan sistem komunikasi ini menjadi stimulus negatif yang menghambat efisiensi pelayanan. Dengan demikian, perhatian Informan terbentuk dari kombinasi antara stimulus positif berupa

keramahan pegawai dan stimulus negatif berupa ketidaklengkapan serta inkonsistensi informasi, yang membuatnya menilai bahwa pelayanan ideal harus menggabungkan aspek humanis dan kejelasan prosedural.

Informan 6.

Pada tahap perhatian, Informan menyoroti aspek pelayanan yang paling berpengaruh terhadap pengalamannya, yaitu efektivitas dan kejelasan komunikasi. Ia memfokuskan perhatian pada waktu penyelesaian dokumen yang sering lebih lama dari perkiraan, menandakan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan. Stimulus ini bersifat kognitif dan fungsional karena berkaitan langsung dengan hasil yang ia harapkan. Selain itu, Informan memperhatikan gaya komunikasi petugas meski sebagian sudah cukup jelas, cara penyampaiannya sering terburu-buru dan kurang detail, sehingga menimbulkan kebingungan bagi warga. Ia juga mencatat bahwa keterbatasan informasi membuat masyarakat harus bertanya ulang, yang menjadi beban tambahan dan menunjukkan kurangnya konsistensi komunikasi. Berdasarkan teori Swarjana, stimulus negatif yang berulang seperti ini menarik perhatian karena menimbulkan gangguan kognitif. Dengan demikian, perhatian Informan terbagi antara apresiasi terhadap keramahan dan kejelasan prosedur serta kritik terhadap lambatnya pelayanan dan kurangnya detail informasi, yang menunjukkan kesadaran selektif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan dan efektivitas layanan publik.

3. Interpretasi (*interpretation*)

Tahap terakhir adalah interpretasi, yaitu ketika individu memberikan makna terhadap stimulus yang diperhatikannya. Dalam pelayanan publik, interpretasi akan membentuk persepsi akhir masyarakat terhadap citra kelurahan, apakah dianggap profesional, ramah, konsisten, atau justru sebaliknya.

Informan 1.

Pada tahap interpretasi, Informan memaknai pengalamannya terhadap Kelurahan Pancoran Mas secara seimbang. Ia menilai citra kelurahan tidak sepenuhnya positif maupun negatif. Dari sisi positif, keramahan dan sikap terbuka pegawai menunjukkan adanya upaya pelayanan yang humanis dan menghargai warga. Namun, Informan juga menyoroti kelemahan sistem seperti lamanya proses dan antrean panjang yang mencerminkan ketidakefisienan

pelayanan. Menurut teori Swarjana, hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara pengalaman interpersonal yang positif dan pengalaman sistemik yang negatif. Informan menilai bahwa citra kelurahan berada pada tingkat menengah dan perlu perbaikan dalam aspek teknis agar citra positif dapat terbentuk secara konsisten dan berkelanjutan.

Informan 2.

Pada tahap interpretasi, Informan memaknai pengalamannya terhadap pelayanan Kelurahan Pancoran Mas secara menyeluruh. Ia menilai citra kelurahan cukup positif dari sisi komunikasi interpersonal karena pegawai dinilai ramah, terbuka, dan komunikatif sehingga warga merasa dihargai. Berdasarkan teori Swarjana, hal ini menunjukkan interpretasi emosional dan sosial yang terbentuk dari stimulus interpersonal positif. Namun, Informan juga menyoroti kelemahan dalam efisiensi pelayanan seperti antrean panjang dan proses lambat yang ia tafsirkan sebagai masalah sistemik, bukan sekadar teknis. Ini menunjukkan interpretasi kognitif yang kritis terhadap manajemen pelayanan publik. Selain itu, sebagai warga yang aktif dalam kegiatan sosial, Informan memandang citra kelurahan juga bergantung pada kemampuan membangun hubungan partisipatif dengan masyarakat. Secara keseluruhan, ia menilai citra kelurahan cukup baik namun belum ideal karena masih terkendala efisiensi dan sarana prasarana.

Informan 3.

Pada tahap interpretasi, Informan membentuk makna yang lebih mendalam terhadap pengalamannya dalam pelayanan publik di Kelurahan Pancoran Mas. Ia menilai bahwa meskipun pegawai bersikap ramah dan sopan, profesionalisme pelayanan belum optimal. Berdasarkan teori Swarjana, Informan memproses stimulus interpersonal sebagai nilai positif terbatas, karena ia membedakan antara kualitas individu dan kualitas sistem. Ia menafsirkan ketidaksesuaian informasi sebagai tanda lemahnya koordinasi internal dan rendahnya standar komunikasi, yang menimbulkan keraguan terhadap kredibilitas lembaga. Interpretasi ini bersifat kognitif dan kritis, karena Informan mengaitkan pengalaman negatif berulang dengan kelemahan struktural. Selain itu, proses pelayanan yang lambat ia maknai sebagai indikasi kurangnya efisiensi dan manajemen waktu yang buruk. Informan juga menilai bahwa pelayanan publik masih bersifat fungsional, di mana warga hanya datang karena kebutuhan administratif, bukan karena kepercayaan penuh terhadap lembaga. Secara keseluruhan,

Informan menilai citra kelurahan cukup positif dari sisi interpersonal, tetapi lemah secara institusional. Sikap ramah pegawai belum mampu menutupi kelemahan teknis dan koordinatif, sehingga persepsi akhir yang terbentuk adalah citra kelurahan yang ramah namun tidak efisien.

Informan 4.

Pada tahap intrpretasi, Informan membentuk pemaknaan yang lebih menyeluruh terhadap pengalamannya dalam pelayanan publik di Kelurahan Pancoran Mas. Ia menilai bahwa pelayanan masih bersifat fungsional, yakni hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan administratif tanpa menghadirkan kualitas dan konsistensi yang memadai. Berdasarkan teori Swarjana, hal ini menunjukkan interpretasi berorientasi makro karena Informan menilai sistem pelayanan secara keseluruhan, bukan sekadar aspek teknis. Sikap ramah petugas ia maknai sebagai bentuk niat baik aparatur, tetapi belum cukup untuk menutupi kelemahan dalam hal ketepatan waktu, konsistensi informasi, dan koordinasi internal. Ia juga menafsirkan keterbatasan sarana seperti ruang tunggu yang sempit sebagai bukti kurangnya perhatian terhadap kenyamanan warga, sedangkan adanya praktik “jalan pintas” menunjukkan ketimpangan akses yang mencederai prinsip keadilan pelayanan publik. Dengan demikian, interpretasi Informan menegaskan bahwa citra interpersonal pegawai cukup positif, namun citra institusional kelurahan masih lemah. Ia memandang bahwa pelayanan publik di kelurahan belum optimal dan lebih berorientasi pada kewajiban administratif daripada kualitas pengalaman masyarakat.

Informan 5.

Pada tahap interpretasi, Informan membentuk pemaknaan menyeluruh terhadap pengalamannya dalam pelayanan di Kelurahan Pancoran Mas. Ia menilai citra kelurahan cukup positif berkat sikap aparatur yang ramah, sabar, dan menghargai warga, yang menunjukkan adanya niat baik dalam melayani masyarakat. Namun, Informan juga melihat adanya kelemahan dalam efektivitas dan konsistensi pelayanan, terutama pada sistem informasi publik yang belum optimal. Perubahan aturan atau persyaratan sering tidak disosialisasikan dengan baik melalui kanal resmi, sehingga menimbulkan kebingungan dan memperlambat proses administrasi. Berdasarkan teori Swarjana, interpretasi ini menunjukkan proses penilaian yang seimbang antara stimulus positif (keramahan petugas) dan negatif (kurangnya koordinasi informasi). Secara keseluruhan, Informan menafsirkan citra kelurahan sebagai “cukup baik”

namun masih perlu ditingkatkan, terutama melalui perbaikan sistem manajemen pelayanan dan komunikasi publik agar lebih transparan dan efisien.

Informan 6.

Pada tahap interpretasi, Informan menilai bahwa citra Kelurahan Pancoran Mas belum sepenuhnya positif. Meskipun petugas cukup komunikatif, ia menemukan kelemahan dalam efektivitas dan kejelasan informasi yang menunjukkan adanya masalah pada sistem manajemen dan koordinasi internal. Pelayanan juga dinilainya masih bersifat administratif, belum solutif, karena penjelasan yang diberikan kurang mendalam dan tidak sepenuhnya memberikan rasa aman bagi warga. Informan melihat citra kelurahan sebagai ambivalen positif dari sisi keramahan petugas, namun negatif dari sisi teknis dan konsistensi pelayanan. Ia menyimpulkan bahwa citra kelurahan masih belum stabil dan sangat bergantung pada peningkatan komunikasi serta efisiensi waktu pelayanan.

KESIMPULAN

Komunikasi pemerintah berperan penting tidak hanya sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun kepercayaan publik dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Berdasarkan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas, diperoleh beberapa kesimpulan penting.

Pada tahap eksposur, masyarakat mengenal pelayanan publik melalui pengalaman langsung saat mengurus administrasi atau kegiatan sosial. Pengalaman ini melibatkan berbagai stimulus, seperti keramahan petugas, penyampaian informasi, antrean panjang, dan kondisi ruang pelayanan. Pada tahap perhatian, warga menyoroti aspek keramahan dan komunikasi pegawai, kejelasan prosedur, serta efektivitas layanan. Namun, perhatian juga tertuju pada hambatan seperti antrean lama, keterlambatan dokumen, dan ketidakkonsistenan informasi, yang menimbulkan citra campuran antara positif dan negatif. Pada tahap interpretasi, masyarakat menyimpulkan bahwa citra kelurahan cukup positif secara interpersonal, namun belum optimal secara institusional karena masih terdapat kelemahan dalam efisiensi waktu, transparansi informasi, dan sarana prasarana.

Secara keseluruhan, citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas dinilai “cukup positif namun perlu perbaikan”. Kesan positif muncul dari sikap ramah pegawai, sementara kesan negatif berasal dari hambatan teknis pelayanan. Secara teoritis, temuan ini mendukung tahapan

persepsi menurut Swarjana, sedangkan secara praktis, hasil penelitian menegaskan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi dan efisiensi pelayanan untuk memperkuat kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap instansi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, A. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Kepemimpinan Perempuan Di Desa Luran Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Maluku Tenggara Barat. Kata kunci : Persepsi Masyarakat dan Kepemimpinan Perempuan. *Otonomi- Stia Trinitas*, 10(20), 1–15.
- Anggraeni, A., Saptawan, A., & Abduh, M. (2024). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih. *Journal of Law & Policy Review*, 2(2), 209–216. <https://doi.org/10.34007/jlpr.v2i2.637>
- Edi Noviardi, P. (2023). *PENGARUH CITRA INSTITUSI TERHADAP LOYALITAS APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KERINCI*. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/746>
- Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Mansur S, Buana U, Y. E. et al. (2022). *Public perception on the quality of one stop public service mall*. https://www.researchgate.net/publication/357164674_Public_perception_on_the_quality_of_one_stop_public_service_mall.
- Ni Ketut Riani. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). *Persepsi*. <https://doi.org/10.31004/koloni.v2i4.568>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Warsono, Hardi; Astuti, R. S. A. (2022). *Metode pengolahan data kualitatif menggunakan ATLAS.ti*. Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP-UNDIP.
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed method)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36706/jptam.v7i1.6187>

Alya Haerunisha, Yusmawati, Muherni Asri Utami : Analisis Citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas Berdasarkan Persepsi Masyarakat Kelurahan Pancoran Mas Kota Depok (Studi Kualitatif Mengenai Komunikasi Pelayanan Publik)