

## KOORDINASI PEGAWAI BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN MELALUI PROGRAM BUNGA KAMPUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Ernawati, M. Fikri Akbar, Neysa Amallia

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

e-mail : ernawatiandi80@gmail.com

### ABSTRAK

Pelaksanaan program bunga kampung tidak mengalami banyak kendala, namun masih ada pegawai yang tidak dapat berkoordinasi seperti yang diharapkan terkait dengan keprotokolan dan pelaksanaan pegawai dalam memberikan bantuan kepada masyarakat terkesan lamban, misalnya pegawai yang tidak memberikan data kepada masyarakat, dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung ada pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak yang seharusnya satu hari ternyata menjadi satu minggu. Dalam hal ini koordinasi yang kurang baik terdapat pada pola pikir kerja antar pegawai yang tidak seimbang sehingga menimbulkan kecanggungan dalam mendukung kinerja Bupati. Tujuan Penelitian untuk mengetahui koordinasi pegawai dan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah. Metode penumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data yang digunakan analisis kualitatif."Koordinasi pegawai sudah dilakukan dengan membuat daftar rincian aktivitas yang jelas sehingga setiap pegawai bertanggung jawab atas pelaksanaannya sehingga pegawai dapat diusahakan untuk tidak bekerja tanpa arahan atau pedoman, namun dilapangan masih ada pegawai yang tidak memudahkan karena pembagian kerja yang tidak konsisten dan penilaian latihan yang tidak sesuai aturan.

**Kata Kunci:** koordinasi, pegawai, pimpinan, bunga kampung, pelayanan

### ABSTRACT

*The implementation of the Kampung Bunga program did not experience many obstacles, but there were still employees who could not coordinate as expected regarding the protocol and implementation of employees in providing assistance to the community which seemed slow, for example employees who did not provide data to the community, in the implementation of the Kampung Bunga Program there were making KTP, Family Card, Birth Certificate, Child Identity Card which should have taken one day turned out to be one week. In this case, poor coordination is found in the unbalanced work mindset between employees, causing awkwardness in supporting the Regent's performance. Research objectives to determine the coordination of employees and public services in Central Lampung district. Methods of data collection were observation, interviews and documentation, data analysis used qualitative analysis. there are employees who don't make it easier because of the inconsistent division of labor and the assessment of exercises that are not according to the rules.*

**Keywords:** coordination, employees, leaders, bunga kampus, service

### PENDAHULUAN

Salah satu ciri administrasi yang baik adalah diakuinya pemerintahan yang terbuka. Suatu pemerintahan dapat

dikatakan telah melaksanakan prinsip-prinsip organisasi yang besar dengan anggapan bahwa dalam pemerintahan terdapat pemerintahan yang kokoh dan dapat diandalkan oleh pimpinan serta telah

---

memutuskan. yang sesuai dengan kemungkinan kerangka berbasis suara. Muh Nur Amir, (2018).

Siklus yang paling berperan dalam kinerja Bupati dibuat oleh para pegawai yang sebenarnya, dalam hal ini pegawai protokol, di mana pelaksanaan protokol adalah untuk melengkapi kesiapan pelaksanaan strategi, mengatur pelaksanaan tugas perangkat daerah, memeriksa dan menilai pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol. Malayu SP Hasibuan, (2017) Semua pegawai harus dilibatkan sehingga kinerja Bupati lebih menarik. Secara khusus, pegawai protokol harus dilibatkan mengingat fakta bahwa mereka akan mendukung kerja Bupati. Sesuai dengan (Handayani, 2020). Dalam masa perubahan yang sedang berjalan, administrasi yang sukses merupakan prasyarat penting. Memberikan administrasi data terkait dengan pendekatan pemerintah pusat dan sekaligus melaksanakan inisiatif yang didukung program pemerintah. Hal ini tercermin atas permintaan masyarakat yang akan menjunjung tinggi landasan suatu alat pemerintahan yang tepat, sempurna dan sah dalam menyelesaikan kewajiban dan keahliannya. kemampuannya sesuai pedoman

(Manullang, 2018).

Aparatur Sipil Negara juga harus mampu mengikuti kebanggaan wakil rakyat untuk membantu masyarakat dan negara (Handoko, 2019) Namun demikian, dalam sebuah instansi pemerintahan, pegawai seringkali mengabaikan pedoman tata tertib dengan menunjukkan terlambat dari yang diharapkan, terlambat bekerja, atau pulang lebih awal. Anomali ini menyulitkan para pegawai untuk mendukung kinerja Bupati, yang dalam beberapa hal dapat menggagalkan kelancaran kegiatan Bupati dan terkadang menimbulkan ketidakpuasan social.

Sebagaimana diutarakan oleh Soewarno, (2019) kinerja Bupati pada dasarnya diuji oleh efektifitas kerja pegawai protokol, khususnya yang menyangkut sudut kelembagaan (*otoritatif*), pengurus, dan SDM perangkat negara. Sebagai representasi dari kinerja Bupati Lampung Tengah yang telah dilakukan dalam menyelesaikan berbagai usaha sesuai pengaturan hukum, misalnya Bunga Kampung, dan itu menyiratkan Bupati tersebut memiliki kantor di kampung yang membutuhkan koordinasi yang cukup tertata dan kesiapan pegawai protokol, dimana program ini saat ini sedang berjalan. Karena kekurangan yang dibuat oleh pegawai, khususnya bagian

protokol dan komunikasi pimpinan, berbagai masalah atau penghalang yang menghalangi kinerja Bupati harus didesain ulang atau diisi ulang. Dengan demikian, pegawai protokol tidak hanya bertanggung jawab untuk menangani persyaratan pelaksanaan Bupati sebagai kepala daerah; mereka juga menambah kolaborasi antara pekerjaan kehumasan dan kewajiban dalam perencanaan, mengkoordinasikan dan penilaian berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Bupati, wakil Bupati, Sekretaris Daerah atau Asisten hingga lembaga pemerintah daerah dan organisasi.

Jumat, 10 Juni 2021, Bunga Kampung akhirnya diluncurkan untuk pertama kali di lapangan Merdeka, Kelurahan Simbarwaringin, Kecamatan Trimurjo. Pada kesempatan pertama itu, mendapat kesempatan untuk bertemu dan mendengarkan langsung keluhan masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan benar-benar baik dan berjalan dengan baik, pelayanan publik misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), pelayanan pajak kendaraan, administrasi perijinan dan retribusi dari lapangan Merdeka, kemudian Bunga Kampung secara rutin dan sebaliknya mengunjungi berbagai kecamatan yang

ada di Lampung Tengah.

Program Bunga Kampung tidak hanya terbatas pada manfaat yang terkoordinasi tetapi juga sebagai bentuk bantuan dan perhatian yang lebih berkembang sebagai pamong, menentukan tujuan yang pasti, dan yang utama adalah mengenal orang-orang yang membutuhkan manfaat lebih dekat. sering menyampaikan kepada jajarannya, berada di kampung selama dua hari benar-benar membuat suasana lain, lebih longgar, dan sekaligus membantu masyarakat. Baginya kepuasan dan kebahagiaannya tidak bisa diukur ketika pegawainya bisa mengurus masalah masyarakat sekitar di waktu yang sama.

Bunga kampung merupakan produk layanan yang dihasilkan dari pemikiran sebagai bupati, tujuannya untuk memberikan layanan optimal kepada masyarakat ada dua hal penting yang menyangkut eksistensi bunga kampung, pertama program ini sebagai sebuah produk yang memiliki citra merk sendiri dan bunga kampung sebagai media untuk mendekatkan pemkab lampung tengah ke tengah-tengah masyarakat. Sebagai sebuah citra merk, bunga kampung sudah menjadi *top of mind* di semua masyarakat Lampung Tengah.

Melihat pelaksanaan program

bunga kampung tidak banyak mengalami kendala, ia mengakui sejak awal jajaran di Pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah harus menyesuaikan diri dengan gagasan tersebut, mengubah kebiasaan dan sistem kerja yang biasanya di tempat kerja, saat ini mereka harus berada di lapangan selama dua hari, mereka lebih memilih tidak sekedar memberi perintah. Ia mencontohkan turun ke lapangan sebagai upaya pembinaan kepada aparatur mulai dari tingkat rukun tetangga (RT), pamong, perangkat kampung, bidang kesehatan, dan bidang pendidikan.

Menurut peneliti, persoalannya adalah dalam hal Bupati Lampung Tengah melakukan kegiatan dengan melakukan berbagai usaha sesuai ketentuan hukum, misalnya melakukan Bunga Kampung, dan itu berarti Bupati Berkantor di Kampung yang cukup membutuhkan mengatur koordinasi dan ketajaman pegawai protokol dalam bekerja. Namun masih ada pegawai yang belum dapat memfasilitasi kegiatan keprotokolan yang terkait dengan tepat untuk menyaring dan menilai kemajuan kegiatan dan kinerja pegawai dalam memberikan bentuk bantuan kepada masyarakat yang tampaknya lambat atau tidak ideal, misalnya pegawai memberikan data dan klarifikasi ke masyarakat yang tidak

sesuai dengan persyaratan serta pada pelayanan publik. Misalnya dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung ada pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), yang seharusnya 1 (satu) hari menjadi 1 (satu) minggu. Dalam hal ini koordinasi yang kurang baik terdapat pada pembagian kerja antar pegawai yang tidak tersampaikan dengan baik sehingga tidak kompak dalam mendukung kinerja Bupati.

Seperti yang diungkapkan oleh Poerwadar Minta, W.J.S., (2018) Pegawai protokol sangat penting untuk melakukan pekerjaan yang mendesak, terutama yang berkaitan dengan penugasan keprotokolan, karena rencana ini bertujuan untuk mendukung kinerja Bupati dan harus diselesaikan dengan benar untuk mencapai tujuannya. Dengan asumsikan bahwa jika pegawai protokol tidak hati-hati, itu akan menghasilkan data atau kegiatan yang tidak terkoordinasi. Seorang pegawai dari sub-bagian protokol Kabupaten Lampung Tengah yang bertanggung jawab atas salah satu bagian utama untuk menyiapkan koordinasi untuk pelaksanaan kebijakan, memasukkan urusan daerah ke dalamnya, dan memeriksa serta menilai pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi kepemimpinan, dan dokumentasi.

Berdasarkan gambaran tersebut, maka peneliti tertarik untuk membicarakannya dalam penelitian ini dengan judul : Koordinasi Pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Melalui Program Bunga Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Tengah.

Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut berdasarkan konteks dan identifikasi masalah di atas, yakni: Bagaimana Koordinasi Pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Melalui Program Bunga Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Tengah.

## **METODE PENELITIAN**

Melalui tahapan penelitian, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan desain penelitian, antara lain: Identifikasi masalah, Rumusan masalah, langkah ketiga Tujuan penelitian dan penerapannya, Mencari buku dari perpustakaan, Menentukan metode penelitian yang layak, yang meliputi: a. menentukan subjek dan sumber informasi; b. Mengumpulkan dan mengolah data; c. Analisis data; dan d. Menarik kesimpulan. Ini adalah aplikasi sistematis dari metode ilmiah dan

pedoman apa pun yang berlaku untuk proses pemecahan masalah. (Azwar, 2018).

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab. Lampung Tengah dan masyarakat. Sedangkan sumber informasi diperoleh peneliti dari orang-orang yang mengerti akan permasalahan yang peneliti akan bahas yaitu sebanyak 5 (lima) orang responden

Adapun kenapa memilih mereka dikarenakan kelima orang tersebut memahami tentang penelitian yang akan peneliti bahas

Tabel 1 : Data Responden

No	Responden	Ket
1.	Kasubbag Protokol : Dedi Guswinto.S.S,M.Si	1 orang
2.	Staf Protokol dan Komunikasi Pimpinan : 1. Sadam Juliansyah,S.IP 2. Putri Intan Cahyaningrum,S.Tr.Tra	2 orang
3.	Masyarakat : 1. Amin Solihin 2. Wahyu	2 orang

Tehnik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah menurut (Moeleong, Lexy J., 2018)

### a. Observasi

Observasi yaitu mengumpulkan data – data atau keterangan – keterangan

---

yang akan dilaksanakan dengan pengamatan secara langsung ketempat objek penelitian

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode untuk mengadakan hubungan secara langsung dengan informan / *face to face relation*

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan khusus berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali dokumen yang sudah tersimpan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Koordinasi Pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan melalui Program Bunga Kampung

Hasil penelitian dilapangan diperoleh keterangan bahwa tindakan pegawai dalam melaksanakan Program Bunga Kampung yang pada awalnya, jajaran di Pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah harus beradaptasi dengan program bunga kampung yang digagas oleh pimpinan dalam hal ini Bupati Lampung Tengah, yang dimana semua kesatuan tindakan harus mengubah kebiasaan dan sistem kerja, yang biasanya di kantor kini harus di lapangan dengan program bunga kampung, dimana dalam

program ini pegawai tidak hanya memerintah saja tetapi meluangkan waktu untuk bertemu dan mendengarkan langsung kelurahan masyarakat dan memastikan pelayanan berjalan dengan baik, pelayanan publik yang disediakan dalam program bunga kampung diantaranya pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), pelayanan pajak kendaraan, izin gratis dan pelayanan pajak juga retribusi. Malayu SP Hasibuan, berpendapat bahwa factor-faktor yang dapat mempengaruhi koordinasi adalah kesatuan tindakan merupakan penyesuaian antara tugas dari unit satu dengan yang lainnya agar berjalan bersama-sama. Kesatuan tindakan adalah kewajiban bagi seorang pimpinan agar mengkoordinasikan atau mengatur tugas maupun wewenang dengan baik agar berjalan sesuai yang telah direncanakan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti berkesimpulan bahwa tindakan yang dapat dilakukan pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan adalah melakukan koordinasi dengan tokoh-tokoh masyarakat, pimpinan/ anggota organisasi sosial dan kemasyarakatan dan masyarakat untuk mensukseskan Program Bunga Kampung

Hasil penelitian dilapangan diperoleh

keterangan bahwa untuk komunikasi sudah terjalin dengan baik karena pimpinan turun langsung untuk memberikan perintah kepada bawahan untuk memberikan informasi kepada masyarakat untuk program bunga kampung Untuk komunikasi diantara pegawai terkait program bunga kampung sudah baik karena program bunga kampung secara langsung telah membangkitkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan. Dimana Malayu SP Hasibuan, berpendapat bahwa komunikasi merupakan proses menyampaikan informasi dan tidak dapat terpisahkan dari adanya koordinasi. Dalam organisasi komunikasi ini sangat penting dilakukan bagi pimpinan kepada anggota ataupun sebaliknya. Tujuannya adalah untuk memberitahu atau mengkomunikasikan tugas atau hal-hal lainnya. Dengan adanya komunikasi, partisipasi seorang anggota juga akan meningkat. Dengan demikian, ikatan antara seorang komunikator dengan komunikan akan memiliki peranan dalam menciptakan komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti berkesimpulan bahwa komunikasi sudah dilakukan diantara pimpinan, pegawai dan kepala kampung serta masyarakat. Dimana

bunga kampung memberikan dampak yang luar biasa pada psikologis dan mentalitas jajarannya, program ini sedikitnya mengubah cara bekerja penambahan waktu bekerja dan bahkan penambahan sumber daya alam yang dikeluarkan dikarenakan Program bunga kampung secara langsung telah membangkitkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur dalam bentuk pembangunan saluran drainase, pemkab lampung tengah yang telah membangun jalan sepanjang 28,6 kilo meter mendapatkan apresiasi yang baik dan masyarakat juga sasaran yang terpenting sebagai orang yang menerima pelayanan sehingga masyarakat sasaran yang berpengaruh besar demi tercapainya tujuan. Jika masyarakat puas dan percaya terhadap program Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah maka citra terhadap pemerintah dan khususnya Bupati dan Wakil Bupati akan menjadi baik

Hasil penelitian dilapangan diperoleh keterangan bahwa Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah terkait pembagian kerja sudah dilakukan tugas maupun pekerjaan agar setiap anggota bertanggung jawab dalam pelaksanaannya dan pembagian

tugas dengan Wakil Bupati juga dilakukan dengan jelas terutama pekerjaan yang terkait teknis dalam pelaksanaan Bunga Kampung hal ini membuat program Bunga Kampung menjadi lebih efektif serta membuat rincian aktivitas terlebih dahulu dan menganalisis situasi. Dimana Malayu SP Hasibuan, berpendapat bahwa Pembagian Kerja secara umum, bertujuan untuk mencapai target bersama. Oleh karena itu, organisasi menciptakan kerja sama dan mengkoordinasikan agar hasil yang dicapai lebih dari pada dilakukan oleh perseorangan. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuannya, maka organisasi seharusnya melakukan pembagian kerja. Pembagian kerja adalah proses pembagian tugas maupun pekerjaan agar setiap anggota bertanggung jawab dalam pelaksanaannya

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa dengan telah dimilikinya daftar rincian aktivitas yang jelas dan alur kerja yang harus dilakukan, maka di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah dapat dihindarkan terjadinya pegawai yang bekerja dengan tanpa arahan atau petunjuk, sehingga setiap pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lancar untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan, namun masyarakat menyatakan bahwa pembagian kerja dalam menyelesaikan pekerjaan terkait terhadap Program Bunga Kampung masih ada pegawai yang belum bisa berkoordinasi dengan baik dalam hal memonitoring dan evaluasi kegiatan, yang disebabkan pembagian kerja yang belum merata diantara pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah hal ini dikarenakan diawal pelaksanaan program bunga kampung jajaran di Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah harus beradaptasi dengan program bunga kampung, mengubah kebiasaan dan sistem kerja, yang biasanya di kantor kini harus di lapangan selama dua hari tidak ingin hanya sebatas memerintah saja, hal ini yang mengakibatkan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah dianggap kurang berkoordinasi dalam hal memonitoring dan mengevaluasi kegiatan yang sedang berjalan

Hasil penelitian dilapangan diperoleh keterangan bahwa disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya dengan tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan, ciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, dengarkan Ide dan

Pendapat Pegawai lain atau rekan kerja dan berkoordinasi dengan baik serta komunikasikan segala sesuatu dengan baik, taat terhadap aturan waktu. Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Taat terhadap peraturan, Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan.

Malayu SP Hasibuan, (2017), berpendapat bahwa disiplin dalam suatu organisasi, agar menghasilkan hasil maksimal, maka setiap unit atau bagian-bagian harus bekerja secara terkoordinir. Oleh karena itu, pimpinan perlu menegakkan disiplin kerja kepada para anggotanya. Dengan demikian, disiplin merupakan factor yang penting dalam sebuah proses pencapaian tujuan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diketahui bahwa bunga kampung merupakan produk layanan yang dihasilkan dari pemikiran sebagai bupati, tujuannya untuk memberikan layanan optimal kepada masyarakat. ada dua hal penting yang menyangkut eksistensi bunga kampung, pertama program ini sebagai sebuah produk yang memiliki citra merk sendiri dan kedua bunga kampung sebagai media untuk mendekatkan Pemkab Lampung

Tengah ke tengah-tengah masyarakat. Sebagai sebuah citra merk, bunga kampung sudah menjadi *top of mind* di semua masyarakat Lampung Tengah.

## 2. Program Bunga Kampung

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tujuan diadakannya Program Bunga Kampung di Kabupaten Lampung Tengah adalah lebih mendekatkan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien, serta lebih mendekatkan diri kepada masyarakat dan membantu masyarakat dalam hal mengurus KTP atau KK yang awalnya berminggu minggu atau bulan sekarang adanya program ini menjadi terselesaikan secara cepat 1 (hari) selesai, kenyataan dilapangan ternyata tidak sesuai yang diharapkan hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti berkesimpulan bahwa sejak diluncurkan Program Bunga Kampung kehadiran bunga kampung menumbuhkan semangat tersendiri di masyarakat merasakan kebahagiaan warga. Program bunga kampung secara langsung telah membangkitkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur dalam bentuk pembangunan dan bunga kampung

---

memberikan dampak yang luar biasa pada psikologis dan mentalitas jajarannya, program ini sedikitnya mengubah cara bekerja penambahan waktu bekerja dan bahkan penambahan sumber daya alam yang di keluarkan

Program-program Bunga Kampung untuk meningkatkan pelayanan masyarakat diantaranya pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, pelayanan pajak kendaraan, izin gratis dan pelayanan pajak juga retribusi dan yang menjadi program skala prioritas adalah pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pelayanan publik, dan pertanian dan perkebunan yang kini masih menjadi kegiatan utama di Lampung Tengah

### 3. Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Tengah

Hasil penelitian dilapangan diperoleh keterangan bahwa Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan pelayanan publik perlu mendapat perhatian diantaranya meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang pelayanan tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses program bunga kampung yang

memberikan pelayanan kepada masyarakat Zeithhaml, Parasuraman & Berry menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas fisik ini disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan pelayanan. Dan untuk mewujudkannya maka haruslah diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu maka segala kendala yang menghalangi peningkatan pelayanan kepada masyarakat akan dapat teratasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pelayanan yang terkait Program Bunga Kampung adalah pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), pelayanan pajak kendaraan, izin gratis dan pelayanan pajak juga retribusi dari lapangan Merdeka inilah kemudian Bunga Kampung secara rutin dan bergantian mengunjungi berbagai kecamatan yang ada di Lampung Tengah. Disamping memberikan dampak pada percepatan layanan tetapi juga pada dampak ekonomi masyarakat. terutama untuk usaha kecil menengah (UKM) yang secara langsung merasakan manfaatnya. Kemampuan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah melalui program bunga

kampung ini merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Lampung Tengah, karena IKM (Indeks kepuasan masyarakat). Indeks evaluasi melalui ini didapatkan dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya atau tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan pengaduan.

Hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya adalah adanya program bunga kampung, pelayanan dapat ditingkatkan sehingga kehadiran para pegawai khususnya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan akan tepat dan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan SOP yang telah di buat dan diterapkan dan adanya program bunga kampung, maka tujuan utamanya adalah percepatan dan pendekatan sehingga pelayan lebih efektif dan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kehandalan pada Program Bunga Kampung adalah keterbatasan data dan informasi, keterbatasan anggaran, dan perbedaan kepentingan antara Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dan media massa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Zeithhaml, Parasuraman & Berry,

Hardiansyah (2019) menyatakan bahwa kemampuan dan keandalan pegawai tersebut dapat diukur dari bagaimana kinerja pegawai dalam mengupayakan pelayanan yang terpercaya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pelayanan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam proses pelayanan tersebut. Jadi kemampuan dan keandalan pegawai secara langsung ataupun tidak langsung akan tergambarkan dalam pelayanan secara umum.

Ratminto, (2018) mengungkapkan bahwa dalam gagasan pelayanan, dikemukakan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu syarat terlaksananya pelayanan yang terpercaya

Hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan masyarakat adalah dengan berada di kampung selama dua hari justru membuat suasana baru, lebih santai, dan sekaligus memacu semangat. kepuasan dan kebahagiaan yang tidak dapat diukur ketika jajarannya dapat menyelesaikan persoalan masyarakat di hari yang sama serta melaksanakan sosialisasi yang

---

berkualitas dimana dilaksanakan secara berkesinambungan diseluruh lapisan masyarakat dengan cara terbuka dengan masukan masyarakat, melakukan survey masyarakat dapat dilakukan untuk mendapat ulasan, pendapat, kritik, saran, atau masukan, rutin mengevaluasi kinerja usaha, jangan pernah menganggap saran dan kritik dari masyarakat angin lalu, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melihat bagaimana mereka memberikan pelayanan dan seberapa cepat dan tepat mereka menyelesaikan permintaan masyarakat dengan adanya program bunga kampung (Sinambela, 2017) menyatakan bahwa berbicara tentang pelayanan yang secara cepat, tepat dan tanggap, salah satu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kondisi yang ada

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa daya tanggap dari setiap prosedur pelayanan yang dijalankan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah dengan maksud tidak terjadinya lagi kesimpangsiuran dalam tata cara atau mekanisme operasional prosedur sebuah program bunga kampung maka dipandang perlu untuk merumuskan metode yang efektif dalam merancang prosedur tersebut. Daya tanggap yang

cepat dan tepat ditambah prosedur yang ditopang oleh lengkapnya data yang dipunyai oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah.

Hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah dalam menyakinkan kepercayaan masyarakat adalah jaminan yang diberikan dari adanya Program Bunga Kampung kepada masyarakat adalah seperti adanya suatu kepercayaan dan keamanan yang tinggi dari masyarakat akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan, hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa memberikan komunikasi secara terus menerus dengan informasi kepada masyarakat dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan dengan cepat dan tanggap menyikapi, memberikan kredibilitas jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi organisasi pada masa yang

akan datang, memberikan keamanan dengan adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari masyarakat akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan, keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan optimal dan sopan santun dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan akan kesopansantunan yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada

Hasil penelitian dilapangan diperoleh keterangan bahwa emphati pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi serta memahami kebutuhan dalam hal memberikan pelayanan melalui Program Bunga Kampung sehingga dapat dikatakan meningkatkan pelayanan publik, umumnya pegawai Bagian Protokol dan

Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah sudah bekerja dengan baik, namun masih ada pegawai yang kurang empati terhadap bidang tugasnya dan tidak menerapkan standar operasional prosedur dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkesan lamban atau belum optimal. Empati yang diharapkan masyarakat dari pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Melalui Program Bunga Kampung bukan hanya sebatas pelayanan terintegrasi namun juga sebagai bentuk untuk meningkatkan layanan dan kesadaran diri sebagai pamong, memahami tujuan akhir, dan yang paling penting mengenal lebih dekat masyarakat yang memerlukan layanan dan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi serta memahami kebutuhan dalam hal memberikan pelayanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, pelayanan pajak kendaraan, izin gratis dan juga retribusi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut

1. Bahwa koordinasi pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

melalui Program Bunga Kampung sudah dilakukan dengan membuat daftar rincian aktivitas yang jelas dan alur kerja yang harus dilakukan agar setiap pegawai bertanggung jawab dalam pelaksanaannya sehingga dapat dihindarkan terjadinya pegawai yang bekerja dengan tanpa arahan atau petunjuk, sehingga setiap pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lancar untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, namun dilapangan ternyata masih ada pegawai yang tidak berkoordinasi terkait Program Bunga Kampung dikarenakan pembagian kerja yang tidak merata sehingga dalam memonitoring dan evaluasi kegiatan tidak terkoordinasi, hal ini dikarenakan diawal pelaksanaan program bunga kampung jajaran di Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah harus beradaptasi dengan program bunga kampung yang mengubah kebiasaan dan sistem kerja, yang biasanya di kantor kini harus di lapangan dan bukan hanya sebatas memerintah saja, tetapi juga terjun langsung kelapangan mendengarkan permasalahan yang terjadi yang disampaikan langsung oleh masyarakat

2. Bahwa pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah yang dilakukan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Lampung Tengah melalui Program Bunga Kampung sudah bekerja dengan baik dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi serta memahami kebutuhan masyarakat, namun masih ada pegawai yang kurang empati terhadap bidang tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana terkesan lamban atau belum optimal. Empati yang diharapkan masyarakat dari pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Melalui Program Bunga Kampung bukan hanya sebatas pelayanan terintegrasi namun juga sebagai bentuk untuk meningkatkan layanan dan kesadaran diri sebagai pegawai, memahami tujuan akhir, dan yang paling penting mengenal lebih dekat masyarakat yang memerlukan layanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, 2018. *Metode Penelitian*. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Handyaningrat, 2020. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung

- Agung  
Handoko, Hani. 2019. *Manajemen Edisi II*, (Jakarta: BPFE dan LMP2M-YKPN”
- Malayu SP Hasibuan, 2017. *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, Jakarta: Bumi Aksara
- Manullang, 2018. *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Muh Nur Amir, 2018. “*Fungsi Koordinasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan dan Pembangunan pada Kantor Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo*, (Makassar: Jurusan PPKn, FIS, Universitas Negeri Makassar)
- Moeleong, Lexy J., 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda Karya Bandung
- Poerwadarminta, W.J.S., 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia* Balai Pustaka Jakarta
- Soewarno 2019, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Masagung
- Sinambela, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia* PT. Bumi Aksara
- Jakarta  
Ratminto, 2018. *Manajemen Pelayanan*  
Pustaka Pelajar Yogyakarta  
Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam  
Hardiansyah 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*  
Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010  
tentang Keprotokolan
-