

**PERAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH
(BPKPD) KOTA PARIAMAN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kota Pariaman. Peran komunikasi pelayanan publik tersebut dikaji karena saat ini banyak pelayanan yang ada di instansi pemerintahan yang kurang memperhatikan komunikasi dalam sistem pelayanannya yang mengakibatkan kurang berkualitaskannya suatu pelayanan tersebut. Setelah diteliti dan benar adanya, pelayanan yang ada di BPKPD Kota Pariaman tidak fokus pada komunikasi pelayanan publik yang menjadikan ada komplain terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mendeskripsikan penelitian ini menggunakan konsep Indikator Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang memiliki 5 dimensi, diantaranya: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empaty*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati. Metode ini diterapkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Pariaman sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi, BPKPD Kota Pariaman belum memerankan komunikasi untuk menjadi fokus utama dalam pelayanan publik. Sehingga, masih terdapatnya pengaduan seputar komunikasi pelayanan yang kurang baik dari masyarakat/wajib pajak yang dilayani terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, BPKPD Kota Pariaman untuk kedepannya haruslah menjadikan komunikasi fokus utama dalam sebuah pelayanan publik dan menerapkan indikator kualitas pelayanan agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan keinginan masyarakat dan dapat meningkatkan citra positif BPKPD Kota Pariaman sekaligus Instansi Pemerintah Kota Pariaman.

Kata kunci: Peran, Komunikasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Kota Pariaman

**THE ROLE OF PUBLIC SERVICE COMMUNICATION IN
IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN THE
REGIONAL FINANCIAL AND REVENUE MANAGEMENT
AGENCY (BPKPD) OF KOTA PARIAMAN**

ABSTRACT

This research aims to determine the role of public service communication in improving service quality at the Regional Financial and Revenue Management Agency (BPKPD) of Pariaman City. The role of public service communication is studied because currently many services in government agencies pay little attention to communication in their service systems, which results in poor quality of the service. After researching and it is true, the services at BPKPD Kota Pariaman do not focus on public service communication which results in complaints about the services provided. To describe this research, we use the concept of Service Quality Indicators proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry which has 5 dimensions, including: Physical Evidence (Tangibles), Reliability, Quick Response (Responsiveness), Guarantee (Assurance), and Attention (empathy). This research uses descriptive qualitative methods, research that produces descriptive data in the form of writing or speech, as well as the behavior of people being observed. This method is applied to describe and analyze phenomena, events, social activities, attitudes, beliefs, perceptions, thoughts of people individually and in groups. The results of this research show that public service communication at the Pariaman City Regional Financial and Revenue Management Agency plays an important role in improving service quality. However, BPKPD Kota Pariaman has not yet made communication the main focus in public services. Thus, there are still complaints regarding poor service communication from the public/taxpayers served regarding the services provided. Thus, BPKPD Kota Pariaman in the future must make communication the main focus in a public service and implement service quality indicators in order to create quality public services, in accordance with the wishes of the community and can improve the positive image of BPKPD Kota Pariaman as well as the Government Agencies of Pariaman City.

Keywords: *Role, Public Service Communication, Service Quality, Pariaman City Regional Revenue and Management Agency*