

ABSTRAK

Pengembangan Dimensi Empati Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dimensi empati di Kantor Kecamatan Gubeng Kota. Tujuan pengembangan dimensi empati adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gubeng. Pengukuran dimensi empati menggunakan empat indikator yaitu kemampuan memahami masyarakat, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain dan memanfaatkan keberagaman. Penelitian ini juga mendeskripsikan faktor pendorong dan faktor penghambat pengembangan dimensi empati. Selanjutnya juga dijelaskan mengenai pengembangan dimensi empati di Kantor Kecamatan Gubeng.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Penentuan informan menggunakan *key person* yaitu Camat Kantor Kecamatan Gubeng. Sedangkan untuk teknik keabsahan data menggunakan kredibilitas dan ketergantungan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi empati di Kantor Kecamatan Gubeng masih negatif. Indikator kemampuan memahami masyarakat, kemampuan rorientasi melayani dan kemampuan memanfaatkan keragaman masih negatif. Sedangkan indikator mengembangkan orang lain positif. Setelah mengetahui dimensi empati di Kantor Kecamatan Gubeng negatif maka selanjutnya digali tentang faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Faktor pendorong meliputi hubungan rekan kerja, pemimpin, waktu pelayanan, dan rasa tanggung jawab. Sedangkan faktor penghambat meliputi pembelajaran, lingkungan kerja fisik dan konflik keluarga. Berdasarkan faktor tersebut maka Camat melakukan pengembangan dimensi empati dalam bentuk evaluasi dan pengawasan internal. Selanjutnya kepala kasi pemerintahan melakukan pengawasan langsung terhadap pegawainya dan memberikan contoh pelayanan yang tepat.

Kata Kunci: Dimensi Empati, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik.