

PENGARUH PELATIHAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KANTOR KELURAHAN X YOGYAKARTA

Pratiwi Maharahayu Suhartoyo¹

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, IAIN Manado¹

pratiwi.maharahayu@iain-manado.ac.id¹

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of interpersonal communication skills training in improving service quality. This research is a quasi-experimental research using Pretest-Posttest Control Group Design. The subjects in this study were 12 employees of the kelurahan x yogyakarta office with the characteristics of a low level of service quality and interpersonal communication skills. Collecting data using service quality scale and interpersonal communication skills scale. Based on the results of the Independent Sample T-test analysis, the results were 5.748 with a significance level of 0.02 ($p < 0.05$), which means that there is a significant difference in service quality between the experimental group and the significant difference in service quality between the experimental group and the control group. Thus, this research shows that there are the difference in service quality between employees who take part in interpersonal communication skills training and employees who do not participate in interpersonal communication skills training. The experimental group experienced a significant increase compared to the control group. It can be concluded that interpersonal communication skills training has an influence in improving the service quality of the kelurahan x yogyakarta office employees.

Keywords: Service Quality, Interpersonal Communication Skills

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian *quasi-eksperiment* dengan menggunakan *Pretest-Posttest Control Group Design*. Subyek dalam penelitian ini berjumlah 12 orang pegawai kantor kelurahan x yogyakarta dengan karakteristik tingkat kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi interpersonal yang rendah. Pengumpulan data menggunakan skala kualitas pelayanan dan skala keterampilan komunikasi interpersonal. Berdasarkan hasil analisis Independent Sample T-test diperoleh hasil sebesar 5,748 dengan taraf signifikansi 0,02 ($p < 0,05$), yang artinya terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pegawai yang mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dengan pegawai yang tidak mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Kelompok eksperimen mengalami peningkatan yang berarti dibandingkan dengan kelompok kontrol. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kantor kelurahan x yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keterampilan Komunikasi Interpersonal

PENDAHULUAN

Setiap organisasi sangat dibutuhkan pelayanan yang berkualitas baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah kelurahan harus meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara.

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan dalam penyelenggaraan pemerintah kelurahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan. Saat ini penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, hal tersebut seiring dengan tuntutan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari waktu ke waktu yang terus meningkat.

Kantor Kelurahan X Yogyakarta merupakan salah satu pemerintahan daerah yang bersinggungan langsung dengan masyarakat berkewajiban menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap haknya sebagai warga negara untuk memperoleh kualitas pelayanan terbaik dari pemerintah membuat pemerintah kelurahan x yogyakarta perlu untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat guna untuk merealisasikan hak-hak masyarakat. Apabila kualitas pelayanan tidak diperhatikan maka akan berdampak pada tidak terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pegawai pemerintah kelurahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut pegawai pemerintah daerah harus

memperhatikan pentingnya 5 (lima) dimensi yang ada dalam pelayanan yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati. Selain pentingnya memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, pelayanan juga akan dapat berjalan dengan efektif apabila didukung dengan faktor-faktor yang cukup memadai. Menurut Wolkins (Saleh, 2010) terdapat enam faktor yang menentukan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut ialah Komunikasi, Kepemimpinan, Pendidikan, Perencanaan, Review, Penghargaan dan Pengakuan.

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang tidak terlupakan dalam kualitas pelayanan. Peranan komunikasi dari pemerintah sangat berpengaruh pada proses pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dimana dengan proses komunikasi yang baik, isi pesan yang jelas, menggunakan pendekatan atau bentuk komunikasi serta media yang tepat, tentunya akan menjadikan pelayanan menjadi lebih baik dan berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat tercapai ketika seseorang memiliki kemampuan untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin disampaikan, menciptakan kesan yang diinginkan, atau mempengaruhi orang lain untuk mengikuti kehendak pengirim pesan. Sehingga salah satu keahlian yang diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah keterampilan komunikasi interpersonal. Dengan memahami dasar-dasar kemampuan komunikasi interpersonal petugas akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Mansur (2008) menyatakan bahwa salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Melalui pelatihan pegawai dapat dengan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan. Sehingga dalam penelitian ini pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal adalah bentuk intervensi psikologi yang dipilih dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di kantor kelurahan x yogyakarta.

Pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal pada penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kecakapan pegawai dalam penyampaian pesan

atau informasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor kelurahan x yogyakarta.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen dengan desain yang digunakan adalah kuasi-eksperimen dengan model rancangan *pretest-posttest control group design*. Desain ini bertujuan untuk melihat pengaruh suatu intervensi terhadap kelompok yang dikenakan perlakuan dibandingkan dengan kelompok yang tidak dikenakan perlakuan. Pengukuran dilakukan sebelum dan setelah perlakuan kedua hasil pengukuran dianggap sebagai efek perlakuan (Anggraeni, 2013). Kelompok eksperimen diberi *treatment* berupa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. *Posttest* dilakukan setelah perlakuan diberikan pada subjek.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis uji t dapat dilihat bahwa nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$) artinya bahwa ada perbedaan nilai *posttest* antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol.

Tabel 1. Hasil Uji Independent Sample T-test

Pengukuran	<i>t-test for equality of means</i>				
	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>Sig (2-tailed)</i>	<i>Mean difference</i>	<i>Std error differences</i>
<i>Equal Variances Assumed</i>	5,917	10	0,000	14,667	2,479

Maka dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan kelompok eksperimen yang diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dengan kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Perbedaan kedua kelompok tersebut juga diketahui dari nilai rata-rata *pretest posttest* pada tabel berikut:

Tabel 2. Deskripsi Nilai Rata-rata KE dan KK

Pengukuran Kualitas Pelayanan	KE		KK	
	Pre test	Post test	Pre test	Post test
Minimal	57	87	70	70
Maksimal	87	96	81	78
Rata-rata	72,17	91,5	76,33	74,16
Kategori	Sedang	Tinggi	Sedang	Sedang

Kelompok eksperimen memiliki nilai *mean* yang lebih tinggi yaitu 91,50 dibandingkan dengan kelompok control yang memiliki nilai *mean* 74,16. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen.

Selain itu berdasarkan hasil uji paired sample t test dapat diketahui bahwa nilai $p < 0,05$. Hal ini sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Paired Sample T-test

		Paired Differences			Keterangan
		Mean	t	Sig (2-tailed)	
KE Pre-Post	72,1667-91,5000	-19,333	-5748	0,02	Signifikan
KK Pre-Post	76,3333-74,1667	2,166	1,955	108	Tidak Signifikan

Nilai $t = -5748$ dan $p = 0,02$ ($p < 0,05$), artinya ialah ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pegawai sebelum dan sesudah diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Pada kelompok eksperimen nilai *posttest* lebih besar daripada nilai *pretest* yang mana ditunjukkan dengan nilai mean sebesar -19,333. Nilai ini menunjukkan selisih antara rata-rata hasil *pretest* dengan *posttest* ($72,16-91,05 = -19,34$) dan selisih perbedaan tersebut antara -27,978 dan -10,687 (*confidence interval of the difference lower and upper*). Sementara itu pada kelompok kontrol diketahui nilai $t = 1,995$ dan $p = 108$ ($p > 0,05$) yang artinya tidak

terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara sebelum dan sesudah diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal pada kelompok kontrol. Sebagaimana kaidah yang digunakan nilai ($p < 0,05$) maka dapat diasumsikan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen sebelum dan sesudah diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Dengan demikian pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen.

Selanjutnya apabila dilihat dari hasil evaluasi pengetahuan juga menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta setelah diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Pengetahuan

Hasil	Nilai rata-rata peserta pelatihan	Kategorisasi
Pengetahuan peserta sebelum pelatihan	46,6	Pengetahuan keterampilan komunikasi interpersonal peserta sangat tidak baik
Pengetahuan peserta sesudah pelatihan	83,3	Pengetahuan keterampilan komunikasi interpersonal peserta sangat baik

Nilai rata-rata peserta sebelum diberi pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal adalah 46,6 yang termasuk dalam kategori sangat tidak baik. Sedangkan setelah mengikuti keterampilan komunikasi interpersonal pengetahuan subyek meningkat menjadi 83,3 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pengetahuan sebesar 36,7 poin setelah subyek mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal telah berhasil karena peserta mampu memahami dan menyerap setiap materi yang diberikan trainer saat pelatihan,

Sementara dari hasil evaluasi perilaku juga menunjukkan adanya peningkatan perilaku pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta setelah diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal.

Tabel 5. Hasil Evaluasi Perilaku

Hasil	Nilai rata-rata peserta pelatihan	Kategorisasi
Perilaku peserta sebelum pelatihan	74,8	Perilaku keterampilan komunikasi interpersonal peserta baik
Perilaku peserta sesudah pelatihan	82,3	Perilaku keterampilan komunikasi interpersonal peserta sangat baik

Poin rata-rata peserta setelah diberikan pelatihan lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum diberikan pelatihan. Pegawai kantor kelurahan X Yogyakarta sebelum diberikan pelatihan nilai rata-rata adalah 74,8 yang masuk dalam kategori baik. Artinya bahwa sebelum mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal subyek telah memiliki perilaku komunikasi interpersonal yang cukup baik. Sedangkan setelah mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal nilai rata-rata perilaku komunikasi interpersonal mengalami peningkatan sebesar 82,3. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat perubahan perilaku peserta setelah mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal ini berhasil, dimana terdapat peningkatan perilaku dengan nilai sebesar 7,5. Sehingga bisa disimpulkan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal ini dapat memberikan pemahaman kepada peserta bagaimana melakukan komunikasi interpersonal yang lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat setempat yang mana menjadikan pesan-pesan yang diberikan kepada masyarakat dapat tersampaikan dengan baik.

Selanjutnya dari hasil evaluasi reaksi pegawai kantor kelurahan X Yogyakarta menunjukkan reaksi positif yang tinggi yaitu dengan nilai bobot rata-rata berkisar 81,5-90,0.

Tabel 6. Evaluasi Reaksi Pegawai

Aspek	Item	Bobot	Nilai Rata-rata
Materi	Kesesuaian dengan tema pelatihan	90	87,3
	Kelengkapan materi	86	
	Manfaat materi	86	
Aktifitas	Ketepatan waktu	80	81,5
	Suasana pelatihan	83	
Sarana	Ruangan	86	83,0
	Penggunaan alat bantu	80	
Kemampuan trainer	Penguasaan materi	86	89,6
	Cara penyajian	90	
	Interkasi dengan trainee	83	
Aspek lainnya	Proses pelatihan secara keseluruhan	90	90,0

Artinya peserta merasa puas atas pelaksanaan pelatihan karena merasa mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang bermanfaat. Dari lima aspek yang di nilai aspek yang terendah ada pada aktifitas yaitu ketepatan waktu dan suasana pelatihan yang bobot nilainya adalah 81,5. Selanjutnya diikuti oleh aspek sarana yaitu 83,0 kemudian aspek meteri dengan nilai sebesar 87,3 dan kemampuan trainer diperoleh nilai sebesar 89,6. Secara keseluruhan proses pelatihan dinilai sangat memuaskan yaitu degan perolehan bobot nilai sebesar 90,0.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel penting bagi penyedia layanan publik dalam hal ini adalah kantor kelurahan, karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Sebagaimana Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi

atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Hardiyansyah (2015) pada proses pelayanan terdapat pesan yang berupa informasi dan penjelasan yang berkaitan dengan berbagai hal tentang pelayanan seperti informasi tentang tarif layanan, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu yang diperlukan dalam pelayanan, dan lain-lain. Pelayanan publik yang berkualitas dapat dilaksanakan secara efektif bila aparatur birokrasi sebagai sumber pesan atau informasi atau sebaliknya sebagai komunikan/penerima informasi memiliki kemampuan komunikasi yang baik, tersedianya sarana dan media yang memadai serta terbangunnya iklim komunikasi yang kondusif (Nurdin, 2019). Hal ini sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2015) bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Komunikasi interpersonal secara langsung berkaitan erat dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiant (2017) bahwa Pola komunikasi interpersonal yang dibangun oleh Kopertis wilayah VII Jawa Timur ternyata mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi interpersonal mampu mendekatkan hubungan antara pihak petugas pelayanan dengan para pengguna layanan. Di antara mereka telah terjadi interaksi sehingga membuat hubungan menjadi lebih intim (akrab). Proses interaksi yang terjadi pada gilirannya menciptakan hubungan yang saling terbuka dan cair.

Untuk bisa mewujudkan kualitas pelayanan yang baik bisa dengan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis. Seperti yang diungkapkan William F. Glueck (Widjaja, 2000). Dengan demikian pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal ini tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga dapat berpengaruh terhadap sikap

seseorang seperti, menumbuhkan sikap terbuka, sikap dukung dan rasa percaya antar satu sama lain.

Dalam penelitian ini pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal terdiri dari beberapa sesi. Setiap sesinya disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Rakhmat (2012) yaitu rasa percaya, sikap terbuka dan sikap dukung. Selain itu pelatihan ini terdiri dari tahap pertama seperti pembukaan dan kontrak belajar, kemudian tahap kedua adalah inti dari pelatihan yang berisi materi aspek-aspek komunikasi interpersonal. Dan tahap akhir yakni penutup sekaligus evaluasi. Pada tahap terakhir ini diisi dengan refleksi dimana peserta mengungkapkan perasaannya selama mengikuti serangkaian pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal.

Pada pelayanan publik salah satu aspek yang paling penting adalah rasa percaya karena sangat diperlukan dalam setiap proses pelayanan berlangsung. Setiap pegawai yang melayani masyarakat harus mampu membangun rasa percaya orang lain terhadap dirinya. Untuk menumbuhkan rasa percaya tersebut seorang pegawai perlu memiliki keterampilan komunikasi interpersonal agar bisa meyakinkan orang lain. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Kirchmajer dan Patterson (2003) bahwa komunikasi interpersonal merupakan penentu utama kepercayaan antara layanan profesional (dalam hal ini kasus perencanaan keuangan) dan klien. Keterampilan mendengarkan, antusiasme yang ditunjukkan, diskusi terbuka dan jujur (berlabel komunikasi kejelasan) diperlukan untuk meyakinkan klien bahwa penasihat keuangan perlu memiliki ketrampilan professional dalam hal berkomunikasi dengan klien.

Selain rasa percaya, diperlukan sikap terbuka yakni sikap yang menunjukkan penerimaan terhadap orang lain atau orang yang diajak berinteraksi. Dalam hal ini komunikasi pegawai dengan masyarakat sangat memerlukan keterbukaan. Sikap terbuka sangat penting untuk menyampaikan suatu gagasan atau pendapat agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sikap terbuka yang merupakan kegiatan membagi perasaan dan informasi yang akrab dengan orang lain (Masturah, 2013). Sebagai

pegawai pelayanan publik harus memiliki sikap terbuka kepada masyarakat, harus bersedia untuk membuka diri mengungkapkan informasi apa adanya sesuai keadaan yang sebenarnya. Sehingga masyarakat manaruh kepercayaan dan merasa pemerintah transparan dan tidak ada yang ditutup-tutupi. Dengan adanya keterbukaan dalam berkomunikasi, akan terwujudnya sikap toleransi dan kepekaan yang tinggi antara pemberi dan penerima layanan.

Sikap mendukung yang juga dibutuhkan dalam proses komunikasi pelayanan publik, dimana sikap mendukung ditunjukkan dengan tidak memberikan penilaian terhadap penjelasan orang lain, menerima perbedaan dan bersikap fleksibel (Gusfika, 2018). Dengan adanya sikap dukung membuat komunikasi dapat berjalan dengan efektif. Seorang pemberi layanan yang memiliki sikap mendukung akan mampu menciptakan hubungan komunikasi timbal balik yang membuat terjalinnya hubungan yang akrab seperti dengan mendengarkan berbagai keluhan masyarakat dengan penuh perhatian dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tersebut secara bersama-sama. Sikap terbuka dan sikap mendukung tersebut akan mewujudkan rasa percaya.

Berdasarkan hasil penelitian ini pelatihan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kelurahan x yogakarta. Peningkatan kualitas pelayanan dalam penelitian ini tidak hanya dibuktikan oleh hasil analisis uji statistic saja, akan tetapi diperoleh dari hasil evaluasi yang dilakukan peneliti. Selain itu penelitian ini didukung juga dengan penelitian lainnya yang menunjukkan pelatihan komunikasi interpersonal secara signifikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asmal dan Rosyid (2012) yang meneliti tentang Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pelatihan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan pada perawat di rumah sakit umum daerah. Ada perbedaan kualitas layanan yang sangat signifikan antara kelompok kontrol dan kelompok eksperimen. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurillahi (2019) dari hasil penelitian menyatakan bahwa adanya perbedaan

kualitas pelayanan antara karyawan hotel yang mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal dengan karyawan hotel yang tidak mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal. Kelompok eksperimen mengalami peningkatan yang berarti dibanding dengan kelompok kontrol.

Hasil penelitian yang diperoleh Weningtyas dan Suseno (2012) tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ditemukan ada pengaruh positif komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan maka semakin rendah pula kepuasan konsumen.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta. Ada perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan antara kelompok yang diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dengan kelompok yang tidak mendapatkan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Pegawai yang mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan pegawai yang tidak mengikuti pelatihan. Selain itu juga berdasarkan hasil evaluasi pengetahuan, adanya peningkatan pengetahuan peserta terhadap materi keterampilan komunikasi interpersonal. Sehingga peserta lebih bisa memahami keterampilan untuk melakukan komunikasi secara interpersonal.

Saran bagi organisasi, pelatihan komunikasi interpersonal dapat direkomendasikan sebagai salah satu bentuk intervensi yang dilakukan secara

periodik sebagai upaya untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada saat ini.

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan melibatkan pegawai dalam jumlah yang lebih besar sehingga akan lebih banyak pegawai yang memiliki tambahan pengetahuan dan peningkatan ketrampilan komunikasi interpersonal serta mempertimbangkan durasi waktu yang lebih panjang sehingga pemberian intervensi dapat lebih efektif lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, S. M. D. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam bidang kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Asmal M, & Rosyid, H. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Interpersonal Communication Training To Enhance the Service Quality on General Hospital Nurses. *Jurnal Intervensi Psikologi*, 4(2), 173–189.
- Ferdiant, R. (2017). Hubungan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kopertis Wilayah Vii Jawa Timur Surabaya). *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.
- Gusfika, N. (2018). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi Karyawan. *Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam*, 10(2).
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi. Pelayanan. Publik. Konsep dan Aplikasi*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kirchmayer & Patterson, P. P. (2003). The Role of Interpersonal Communication in the Development of Client Trust and Closeness in a SME Professional Service Context. *Enterprise Association of Australia and New Zealand*.
- Mansur, T. (2008). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. *Jurnal Universitas Sumatera Utara, Medan*.
- Masturah A. N. (2013). Pengungkapan Diri antara Remaja Jawa dan Madura. *Jurnal Psikologi, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang*, 1(1).
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

- Nurillahi, D. M. P. (2019). Efektifitas Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel X Pangkalpinang. *Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta*.
- Rakhmat, J. (2012). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 17–25. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol17.iss1.art2>
- Widjaja. (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zeithaml, Valarie & Parasuraman. (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.