

Hubungan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Keputran Kota Surabaya)

¹Enrico Maghriza Audywancy Putra, ²Arif Darmawan, ³Widiyanto Ekoputro

^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

enricomaghriza19@gmail.com

Abstract

Interpersonal communication is communication that occurs between two or more people, which are usually not formally regulated. In interpersonal communication, each audience uses all elements in the communication process. Communication can also create a social relationship that is needed in any social group. Communication allows for social cooperation to important agreements and others. One of the implementations of interpersonal communication is in the Keputran Village Office. This research approach uses descriptive qualitative research using the case study method. The results of this study indicate that 1) the implementation of interpersonal communication at the Keputran Village Office has gone well. The process of interpersonal communication between Kelurahan employees and residents is carried out face to face and using communication media, 2) Another supporting factor is the formation of a good atmosphere between Kelurahan employees and residents, then the inhibiting factor that occurs is limited time between employees and residents resulting in a lack of socialization of services, 3) Efforts made to overcome the problem of these obstacles are to create a calm atmosphere with residents who use the service.

Keywords : *Interpersonal Communication, Public Service*

Abstrak

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap khalayak menggunakan segala elemen dalam proses komunikasi. Komunikasi juga dapat menciptakan sebuah hubungan sosial yang diperlukan dalam kelompok sosial apapun. Komunikasi memungkinkan dapat terjadinya kerjasama sosial hingga kesepakatan-kesepakatan penting dan lainnya. Pelaksanaan komunikasi interpersonal salah satunya berada di Kantor Kelurahan Keputran. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pelaksanaan komunikasi interpersonal di Kantor Kelurahan Keputran telah berjalan dengan baik. Proses komunikasi interpersonal pegawai Kelurahan dengan warga dilaksanakan dalam bentuk tatap muka dan menggunakan media komunikasi, 2) Faktor pendukung lainnya adalah terbentuknya suasana yang baik antara pegawai Kelurahan dengan warga, lalu faktor penghambat yang terjadi adanya keterbatasan waktu antara pegawai dengan warga sehingga

kurangnya bentuk sosialisasi pelayanan, 3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah hambatan tersebut adalah menciptakan suasana yang tenang dengan warga pengguna layanan.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Komunikasi merupakan sebuah aktivitas dasar yang dilakukan oleh manusia. Di zaman sekarang komunikasi dapat dilakukan kapan dan dimana saja, komunikasi saat ini memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan segala hal karena komunikasi merupakan kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Tidak dapat dipungkiri, komunikasi dibutuhkan dalam suatu lembaga maupun organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik maka sebuah organisasi akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan dan akan mendapatkan keberhasilan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik maka akan terdapat hal buruk yang terjadi dalam pekerjaan, terlebih lagi akan munculnya suatu struktur organisasi yang tidak teratur (Liliweri, 1997).

Tanpa adanya komunikasi, maka tidak akan terbentuknya proses interaksi bertukar informasi, ilmu pengetahuan, pendidikan, pengalaman, dan lain sebagainya. Tentu dengan bentuk dan kualitas layanan yang diberikan suatu organisasi berbeda-beda tergantung dengan komunikasi yang digunakan. Adapun penggunaan komunikasi yang digunakan dalam suatu pelayanan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap khalayak menggunakan segala elemen dalam proses komunikasi. Seperti masing-masing pihak membicarakan latar belakang dan pengalaman masing-masing dalam sebuah percakapan tersebut.

Komunikasi juga dapat menciptakan sebuah hubungan sosial yang diperlukan dalam kelompok sosial apapun. Komunikasi memungkinkan dapat terjadinya kerjasama sosial hingga kesepakatan-kesepakatan penting dan lainnya. Setiap individu yang terlibat dalam komunikasi memiliki latar belakang sosial, budaya, dan pengalaman yang berbeda-beda, perbedaan tersebut dapat mempengaruhi efektifitas sebuah komunikasi.

Komunikasi memungkinkan terjadinya kerja sama sosial dan kesepakatan-kesepakatan yang lain. Individu yang terikat dengan komunikasi memiliki latar belakang sosial dan budaya yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut mempengaruhi efektifitas sebuah komunikasi, sangat penting bagi setiap individu dalam memahami karakter-karakter yang digunakan dalam komunikasi baik verbal maupun non verbal. Implementasi *public relation* dilandasi dasar untuk menciptakan citra yang baik, suatu perusahaan seharusnya dilengkapi aktivitas hubungan yang baik dengan publiknya. *Public Relations* seharusnya diarahkan pada sebuah upaya penanganan persepsi para *stakeholder* sebagai tempat awal tindakan persepsi mereka. Dampak jika strategi penanganan tersebut berhasil, maka akan memperoleh sikap tindakan dan persepsi yang menguntungkan dari *stakeholder* sebagai suatu khalayak sasarannya.

Pelayanan terhadap publik juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kegiatan usaha suatu perusahaan. Apabila pelayanan terhadap publik tidak terlaksana dengan baik, maka akan mengakibatkan kepercayaan publik terhadap perusahaan berkurang dan publik dapat memberikan sebuah citra buruk bagi suatu pelayanan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan kepada publik maka hampir seluruh perusahaan memiliki petugas pelayanan publik. Melalui petugas pelayanan, Kantor Kelurahan Keputran Surabaya memberikan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat agar dapat mencapai kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan.

Kelurahan Keputran sebagai penggerak penyedia pelayanan publik memiliki tugas pokok dalam menyelenggarakan dan evaluasi di bidang pemerintahan, pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa melalui keterbukaan dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari Kelurahan Keputran, yaitu pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan administrasi kependudukan, pembinaan lembaga sosial masyarakat dan swadaya gotong royong masyarakat, melaksanakan *monitoring*, evaluasi, pengendalian, dan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas. Dalam organisasi kerja, komunikasi interpersonal lebih banyak dilakukan oleh antar pegawai. Hal tersebut disebabkan karena setiap pekerjaan memerlukan sebuah koordinasi dengan baik oleh setiap divisi suatu perusahaan.

Kelurahan Keputran merupakan wilayah administratif di wilayah Kota Surabaya. Kelurahan Keputran merupakan salah satu unit pemerintahan yang berperan dalam melayani masyarakat. Kelurahan Keputran menjadi tempat untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan umum dan administrasi kependudukan agar terciptanya masyarakat yang sejahtera. Kelurahan Keputran sebagai pemberdayaan dan pelayanan masyarakat memerlukan koordinasi dan komunikasi yang efektif dalam pekerjaannya. Hal tersebut bertujuan agar segala informasi, saran, dan permasalahan dalam melayani masyarakat sebagai konsumen dapat tersampaikan dengan baik. Namun, karena adanya sebuah miss informasi mengenai masalah pelayanan yang kurang dari pengguna layanan mengenai keluhan hingga proses pelayanan, hal tersebut perlu diperhatikan karena akan memberikan dampak pada kinerja pegawai di Kelurahan Keputran. Dengan ini penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada Hubungan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Keputran Kota Surabaya).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Jenis penelitian ini bertujuan membuat deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi menyeluruh situasi masalah yang luas dan mendalam. Dalam penelitian deskriptif kualitatif tidak menjelaskan hubungan

variabel, tidak menguji hipotesis ataupun prediksi. Sesuai dengan permasalahan dan model variabel yang akan diungkap dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan wawancara secara mendalam (*deep interview*). Tujuan wawancara ini, yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari informan. Wawancara mendalam ini dimaksudkan agar peneliti mendapatkan data valid tanpa merasa bimbang bila informan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan, sehingga fungsi wawancara secara mendalam adalah untuk menggali lebih dalam jawaban dari informan (Moleong, 2009).

Penelitian kualitatif memiliki beberapa metode dalam pengumpulan data, walaupun demikian bisa dikatakan bahwa metode yang paling pokok adalah pengamatan atau observasi dan wawancara mendalam atau indepth interview. Dengan melakukan wawancara serta dokumentasi diharapkan penelitian ini memperoleh hasil yang lebih mendalam mengetahui Hubungan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus di kantor kelurahan keputran Surabaya).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pengumpulan, reduksi, hingga pada penyajian data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan komunikasi interpersonal pegawai Kelurahan dengan warga pengguna pelayanan di Kantor Kelurahan Keputran Surabaya telah terlaksana secara baik dan teratur. Komunikasi interpersonal antara pegawai Kelurahan dengan warga pengguna pelayanan dilakukan secara langsung dalam bentuk tatap muka dan secara tidak langsung dalam bentuk telepon dan penggunaan media sosial.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal di Kantor Kelurahan Keputran Surabaya antara lain:
 - a. Aktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal di Kantor Kelurahan Keputran Surabaya adalah adanya suasana komunikasi yang baik antara pegawai Kelurahan dengan warga pengguna layanan. Media komunikasi yang tersedia serta loyalitas dan kontribusi dari pegawai Kelurahan Keputran.
 - b. Faktor penghambat terlaksananya komunikasi interpersonal adalah pegawai Kelurahan dan warga pengguna pelayanan di Kantor Kelurahan Keputran adalah adanya keterbatasan waktu dalam melakukan komunikasi karena masih banyaknya warga yang memiliki kesibukan lain di hari kerja ketika akan melakukan pelayanan.
 - c. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal di Kantor Kelurahan Keputran Surabaya yaitu dengan menciptakan suasana yang tenang antara pegawai Kelurahan dengan warga pengguna layanan. Pegawai Kelurahan mengutamakan keramahan serta kebersamaan untuk membangun keterbukaan antara pegawai Kelurahan dan warga pengguna layanan.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pola komunikasi interpersonal yang dibangun oleh Kelurahan Keputran Surabaya mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi interpersonal mampu menciptakan hubungan antara pegawai Kelurahan dengan warga pengguna layanan. Diantaranya telah menjalin interaksi sehingga membangun hubungan menjadi lebih akrab. Proses interaksi yang terjadi pada masanya menciptakan hubungan yang saling terbuka antar pegawai Kelurahan dengan warga.

Penutup

Setelah melakukan penelitian di Kelurahan Keputran Surabaya terkait pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Keputran Kota Surabaya), maka penulis memiliki saran bagi Kantor Kelurahan Keputran Surabaya sebagai berikut :

1. Pegawai Kelurahan hendaknya tetap mengembangkan komunikasi kepada warga agar lebih terciptanya hasil kerja yang lebih baik. Dengan adanya komunikasi yang terbuka antara pegawai Kelurahan dengan warga dapat memberikan kemudahan terlaksananya tugas, memudahkan dalam memecahkan masalah, serta meningkatkan rasa kepercayaan dan kebersamaan.
2. Pegawai Kelurahan harus menciptakan suasana yang lebih harmoni dan ruku dengan warga pengguna layanan. Pegawai Kelurahan juga harus lebih mengutamakan rasa kekeluargaan dan tetap menjaga komunikasi interpersonal antara pegawai Kelurahan dengan warga pengguna layanan.

Daftar Pustaka

- A Devito, J. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Professional Books.
- Effendi, O. U. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remadja Karya.
- Effendy, O. U. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Liliweri, A. (1997). *Komunikasi Antar Pribadi*. Citra Aditiya Bakti.
- Moleong, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Lijan Poltak, D. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Wiryanto. (2006). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bumi Aksara.