

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Oleh :

Nama : Nafsyah Putri Auliani
Nim : 20.11.209
Program Studi : Administrasi Negara

ABSTRACT

Nafsyah Putri Auliani, 2024, The Role of Interpersonal Communication in Improving the Quality of Public Services in Housing and Settlement Areas of South Sumatra Province, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA). Main Supervisor (I) Mrs. Hendriyenti, S.Ag., M.Pd.I and Assistant Supervisor (II) Mr. Sunarto, SH., M.Si

The Role of Interpersonal Communication in Improving the Quality of Public Services at the South Sumatra Housing and Settlement Area Service requires improvement in implementation, because there are still several shortcomings, namely unskilled human resources, poor communication between superiors and subordinates such as a lack of guidance from subordinates. not carrying out tasks directly when ordered, which factor is quite hampering the quality of service, and other deficiencies are in terms of facilities and infrastructure such as queue numbers so that people who are waiting are less orderly. The method used is the qualitative method. Data collection was carried out by means of observation, interviews, documentation, and literature study, data analysis. This research aims to determine the role of interpersonal communication in improving the quality of public services at the South Sumatra Province Housing and Settlement Area Service.

The role of Interpersonal Communication in Improving the Quality of Public Services seen from the 2 concepts has been going well but there is a need for further improvement in Interpersonal Communication in intellectual and social development because it has not been implemented well, there are still employees who are not open, lazy to ask questions, so the impact can be detrimental to individuals and agencies, this can hinder, reduce closeness, hinder development, therefore it is necessary to ensure that interpersonal communication is carried out effectively to support intellectual and social growth in order to influence the quality of public services, based on the Quality of Public Services in its discipline even though SOPs have been implemented, but it has not gone well because there are still those who do not comply with the rules in discipline

The results of the research conclude that the role of interpersonal communication in public services has been going well, but interpersonal communication needs to be improved in intellectual and social development and the quality of service needs to be improved further.

Keywords: "The Role of Interpersonal Communication and Quality of Public Services"

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi interpersonal bisa terjadi dimana saja, terutama pada pelayanan publik yaitu instansi pemerintah yang berwenang atau yang bertugas melayani masyarakat, komunikasi interpersonal adalah sebuah proses penyampaian pikiran-pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh penyampaian pikiran-pikiran atau informasi (Suhairi, 2021: 19).

Komunikasi Interpersonal yang dimaksud adalah vertikal dan horizontal. Vertikal yaitu komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai sementara horizontal yaitu komunikasi antara pegawai dengan pegawai. Komunikasi interpersonal pimpinan dan pegawai adalah

merupakan proses mengirim dan menerima pesan antara pimpinan dan pegawai, dilakukan dengan bertatap muka dan memiliki umpan balik dengan tujuan untuk memelihara suatu hubungan.

Lima aspek komunikasi interpersonal pimpinan dan pegawai yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Aspek pertama yaitu keterbukaan dimana pegawai memiliki keinginan untuk terbuka dengan pimpinan dan memiliki tanggung jawab. Aspek yang kedua yaitu empati dimana pegawai mengetahui keadaan dan perasaan pimpinan. Aspek yang ketiga yaitu dukungan, dimana pegawai dapat memberikan dukungan kepada pimpinan. Aspek yang keempat yaitu sikap positif dimana pegawai mampu menciptakan kondisi yang baik dan dapat menilai positif dirinya. Aspek yang terakhir adalah kesetaraan dimana pegawai mampu

memahami perbedaan pendapat orang lain. Komunikasi menjadi bagian terpenting bagi pemimpin ketika ingin mempengaruhi pegawainya untuk mau mengerjakan perintah ataupun dalam proses pengambilan Keputusan, (De Vito dan Lesmana, 2011 : 11).

Adapun kebijakan dalam membangun kualitas pelayanan publik itu sebagaimana yang dijelaskan dalam Keputusan menteri negara pemberdayaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat 7 indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu. Maka dari itu sangat pentingnya terjalin komunikasi interpersonal di dalam suatu instansi dengan baik, baik itu vertikal maupun horizontal, agar terciptanya layanan yang berkualitas.

Dengan Demikian, karena pentingnya komunikasi interpersonal yang baik di suatu instansi baik pemerintah maupun swasta, maka semua instansi termasuk Dinas perumahan dan permukiman Sumatera Selatan perlu membangun komunikasi interpersonal yang baik, agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik juga sehingga harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan adalah Dinas yang melayani berbagai macam bidang, beberapa di antara lain yaitu, pengembangan kawasan permukiman, penataan bangunan lingkungan, penyediaan perumahan, pengendalian AMPL. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan ini yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu yang ditugaskan kepada daerah untuk melayani masyarakat.

Adapun permasalahan yang terlihat saat peneliti melakukan observasi pada bulan November 2023 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan, yaitu:

1. Belum adanya kepastian waktu tunggu dalam proses penyelesaian pengajuan berkas yang diajukan oleh masyarakat
2. Pegawai tidak langsung mengerjakan tugas yang diberikan pimpinan
3. Pimpinan membiarkan pegawai Ketika pegawai membuat kesalahan pada pelayanan

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimanakah peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan ?
2. Faktor apa yang menghambat komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor yang menghambat komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti “sama”. *Communico, communication* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*make to common*). Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Dengan adanya komunikasi interpersonal yang efektif memudahkan karyawan dalam menerima tugas yang diberikan oleh atasan dengan jelas. Aspek-aspek yang mempengaruhi dalam keefektifan komunikasi interpersonal diantaranya yaitu, empati (*empathy*), kesetaraan (*equality*), ekspresi (*expressiveness*), kooperatif (*cooperation*), dan kesegeraan (*immediacy*). Seluruh aspek tersebut menjadi indikator apabila komunikasi interpersonal terjadi secara efektif maupun tidak efektif. Jika komunikasi interpersonal yang efektif terjadi di antara atasan dan karyawan, dengan demikian maka akan mencakup seluruh aspek tersebut.

Mengambil pendapat di atas, komunikasi secara umum diartikan sebagai kegiatan pertukaran ide dan pesan dengan media, sandi atau bahasa tertentu yang dilakukan oleh personal, antar personal

kelompok dan sebagian besar orang dalam upaya pengaruh-mempengaruhi dengan tujuan tertentu.

Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Untuk membedakan komunikasi interpersonal dengan jenis komunikasi lainnya, dapat dilihat melalui karakteristik yang melekat pada komunikasi interpersonal. Menurut Mulyana (2009 :81), Ciri-ciri komunikasi antarpribadi adalah :

1. Pihak pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat.
2. Pihak pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal.

Menurut Liliweri (1991: 12-14) mengumpulkan beberapa pendapat ahli, antara lain Barnlund, Reardon, De Vito dan Rogers dengan penyebutan rinci dari masing-masing pakar, yang menunjukkan ciri-ciri komunikasi Interpersonal/ Antarpribadi menurut Barnlund sebagai berikut :

1. Terjadi secara spontan
2. Tidak mempunyai struktur yang teratur atau diatur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan
5. Tidak dilakukan oleh orang-orang yang identitas keanggotaannya yang kadang-kadang kurang jelas
6. Bisa terjadi sambil jalan.

Peran Komunikasi Interpersonal

Peran berasal dari kata peran, berarti sesuatu yang, menjadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama. Peranan menurut Levisinson dalam Soekanto, (2005:283), adalah suatu konsep perihal apa yang didapat dilakukan individu yang penting bagi srtuktur sosial atau dalam arti kata peranan merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan sosial.

Menurut Djamiko (2006:55) beberapa peran yang ada pada komunikasi interpersonal, yaitu

1. Membantu perkembangan intelektual dan sosial sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi seseorang terhadap orang lain
2. Sebagai identitas atau jati diri seseorang terbentuk dari komunikasi seseorang terhadap orang lain
3. Memahami realitas di sekeliling serta menguji kebenaran kesan kesan dan pengertian yang dimiliki seseorang tentang dunia disekitarnya
4. Kesehatan mental sebagian besar ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan dengan orang lain

Menurut Muhammad (2014:165) peran dari komunikasi interpersonal adalah

- a. Menemukan diri sendiri
- b. Menemukan dunia luar
- c. Berubah sikap dan tingkah laku
- e. Membantu

Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi interpersonal menurut Burhanudin (2015:31) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menyampaikan informasi
- b. Untuk berbagi pengalaman
- c. Menumbuhkan simpati
- d. Melakukan kerja sama
- e. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan
- f. Menumbuhkan motivasi

Adapun Komunikasi Interpersonal menurut Muhammad (2014:145) tujuan dari komunikasi interpersonal itu sendiri adalah :

- a. Menemukan diri sendiri
- b. Menemukan dunia luar
- c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti
- d. Berubah sikap dan tingkah laku
- e. Untuk bermain dan kesenangan
- f. Untuk membantu

Prinsip-prinsip Komunikasi Interpersonal

Debdikbud dalam Sugiyo (2005:19) menyatakan prinsip-prinsip komunikasi sebagai berikut:

- a. Arti dalam proses komunikasi memegang peranan yang penting dalam keberhasilan/tercapainya tujuan komunikasi.
- b. Gangguan (*noise*) Dalam komunikasi interpersonal gangguan ini bermakna bahwa ketidakefektifitan komunikasi disebabkan adanya segala sesuatu yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan komunikasi.
- c. Peranan empati Dalam komunikasi sangat penting terhadap keberhasilan komunikasi..
- d. Peranan konsep diri Dalam komunikasi interpersonal dapat bersifat positif dan negatif.

Menurut DeVito (2013:22) prinsip-prinsip komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut

- a. Komunikasi interpersonal adalah suatu proses transaksional.
- b. Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses, atau kejadian yang berkelanjutan, dimana masing-masing elemen saling bergantung satu sama lain

Aspek Komunikasi Interpersonal

Aspek atau sisi dari komunikasi interpersonal kumar (Dalam Wiryanto, 2011:36) meliputi

keterbukaan, empati, dukungan, sifat positif, dan kesetaraan. Mengenai komunikasi interpersonal Suranto (2011:73) sendiri mengatakan terdapat hubungan yang baik antara komunikan dan komunikator dengan adanya syarat-syarat berikut: Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dipahami sebagai keinginan membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Di lain sisi empati, sifat positif dan dukungan merupakan perasaan yang sedang dihadapi saat menyampaikan komunikasi interpersonal dan menimbulkan persepsi seperti berikut :

- a. Pemahaman
Yaitu kemampuan komunikan dalam memahami makna dari pesan yang diberikan komunikator.
- b. Kesenangan
Yaitu dimana komunikasi selain dapat diterima juga dapat memberikan kesenangan dari kedua belah pihak baik komunikan maupun komunikator.
- c. Pengaruh pada sikap
Yaitu ketika pesan itu diterima maka komunikan dapat mengubah atau berubah sikapnya setelah menerima pesan komunikator
- d. Hubungan yang semakin baik
Dimana setelah kegiatan berkomunikasi itu menambah dan mempererat hubungan kedua belah pihak.
- e. Tindakan yang dilakukan sesuai dari topik yang dibicarakan.

Keberhasilan Komunikasi Interpersonal

Menurut Effendi (2013:18) untuk menciptakan keberhasilan komunikasi interpersonal, perlu dikembangkan sikap-sikap positif sebagai berikut:

- a. Membuka pintu komunikasi
Misalnya dengan cara lambaian tangan, senyum yang tulus dan simpatik, mengucapkan kata sapaan, mengajak berjabat tangan, menanyakan keadaan, meminta maaf dan permisi, dan mengucapkan terimakasih.
- b. Sopan dan ramah
Dalam berkomunikasi tidak hanya dalam berbicara, tetapi juga dalam penampilan.
- c. Jangan sungkan meminta maaf
Apabila melakukan kesalahan. Dengan begitu kita menaruh rasa hormat pada orang yang diajak berbicara, dan pada gilirannya kita akan dihormati pula.
- d. Penuh perhatian
Hal ini dapat diketahui dari seberapa jauh komunikator mengetahui karakteristik komunikan.

Faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal

Faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi dilihat dari sudut komunikator, komunikan, dan pesan, Menurut Suranto (2006:15) sebagai berikut:

- a. Komunikator
Memiliki kredibilitas/kewibawaan yang tinggi, daya tarik fisik maupun nonfisik yang mengundang simpati, cerdas dalam menganalisis suatu kondisi, memiliki integritas/keterpaduan antara ucapan dan tindakan, dapat dipercaya, mampu memahami situasi lingkungan kerja, mampu mengendalikan emosi, memahami kondisi psikologis komunikan, bersikap supel, ramah, dan tegas, serta mampu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana ia berbicara.
- b. Komunikan
Memiliki pengalaman yang luas memiliki kecerdasan menerima dan mencerna pesan, bersikap ramah, supel dan pandai bergaul, memahami dengan siapa ia berbicara, bersikap bersahabat dengan komunikator.
- c. Pesan komunikasi dirancang dan disampaikan sedemikian rupa
Disampaikan secara jelas sesuai kondisi dan situasi, lambanglambang yang digunakan dapat dipahami oleh komunikator dan komunikan, dan tidak menimbulkan multi interpretasi/ penafsiran yang berlainan.

Unsur dan Komponen Komunikasi Interpersonal

Dampak dapat berupa penerimaan (positif) atau penolakan (penolakan).” Semua unsur dan komponen komunikasi interpersonal sebenarnya terintegrasi antara satu dan yang lainnya secara runut dapat diurutkan bahwa sumber atau komunikator, adalah orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagikan keadaan internal, baik yang bersifat emosional.

Menurut Cangara (2009:17) unsur komunikasi interpersonal adalah :

1. Sumber (komunikator)
Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi.
2. Pesan
Merupakan sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan dapat disampaikan melalui tatap muka atau melalui media komunikasi.

3. Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.
4. Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.
5. Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.
6. Tanggapan balik adalah pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara.
7. Lingkungan adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi

Pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan symbol simbol tertentu kepada seseorang atau sekelompok orang. Proses pengalihan informasi selalu mengandung pengaruh tertentu. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik.

Hal ini seperti yang telah dikemukakan oleh Saleh (2010:30) bahwa salah satu aspek terpenting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, menjelaskan bahwa yang menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur adalah dengan melihat standar pelayanannya.

Gronross dalam Mu'ah (2014:75) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan
2. Kualitas teknis dengan output yang dirasakan konsumen
3. Reputasi perusahaan, yang mencerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Didalam buku Mukarom dan Laksana (2016:221) Goetsch dan Davis kualitas pelayanan sebagai satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintahan yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakatnya.

Indikator Pengukur Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003, indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggungjawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

Adapun indikator kualitas pelayanan publik menurut Sutopo dan Adi Suryanto (Sahputra 2013:18) adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pelanggan
- b. Kejelasan dan kepastian waktu, yaitu kepastian dan kejelasan yang mengenai:
 1. Prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan secara umum baik teknis maupun administrasi
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang atau yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 3. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanan
 4. Jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan
 5. Hak dan kewajiban bagi para maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan
 6. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat

- c. Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- d. Keterbukaan yaitu prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja atau pejabat bertanggungjawab memberikan pelayanan
- e. Efisien
Yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang disediakan.

Komponen dan Standar Kualitas Pelayanan Publik

Dalam standar pelayanan memiliki macam-macam komponen yang menjadi pendukung dalam pelayanan publik. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 21, komponen-komponen yang termasuk sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem mekanisme dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana, dan fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana.
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan.
- k. Jumlah pelaksana.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksanaan

Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) ada lima indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

- 1. Bukti Langsung (*Tangibles*)
Kualitas pelayanan berupa saran fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap dalam keinginan konsumen.

- 4. Jaminan (*Assurance*)
Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
- 5. Empati (*Emphaty*)
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
Menurut Sianipar (dalam Nurdin, 2019:60) untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayanan yang cepat, tepat/akurat, sederhana, murah harus memperhatikan hal-hal berikut :
 - 1. Sikap Personil Sikap atau profil personil yang melayani pada saat interaksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu melancarkan ekspresi senang melayani, kepekaan, keikhlasan dan ketulusan.
 - 2. Kualitas pelayanan terdiri dari :
 - a. Ketepatan dan kesesuaian dengan ukuran, model atau gaya dan desain.
 - b. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima dan digunakan.
 - c. Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
 - d. Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan
 - 3. Waktu memperlihatkan :
 - e. Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan.
 - f. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan atau tuntutan
 - g. Kemudahan, memperoleh kemudahan, mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa layanan.
 - h. Kenyamanan di dalam saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan.
 - i. Biaya, dikeluarkan biaya untuk memperoleh pelayanan dengan murah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu menghormati layanan dengan layanan dan dirasakan. Jika layanan menerima atau memahami layanan seperti yang diharapkan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan yang diterima dengan berburu, apakah kualitas layanan tergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi harapan untuk bertemu dengan pelanggan Anda secara konsisten. Dari definisi sebelumnya, dapat disimpulkan

bahwa kualitas layanan publik adalah suatu kondisi di mana layanan membawa atau memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen dengan sistem kinerja nyata penyedia layanan.

Menurut Barata (2003:37) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal yaitu sebagai berikut :

1. Faktor internal (interaksi pegawai organisasi) Yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor eksternal (pelanggan eksternal) Yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Kerangka Berfikir

Sekaran (2012:65) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan factor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka Pikir ini digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diangkat, lebih terperinci dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini :

Gambar Kerangka Pikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan (Fahry dkk, 2014). Sedangkan menurut Priyono (2016:1) metode Penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sugiyono (2011:15), metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik belajar dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil

penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi

Peneliti mengadakan penelitian secara langsung ke objek penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Pada objek yang dimaksud adalah Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.

Definisi Konsep

Menurut Soedjadi (2006:14) Konsep adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan atau pengelolaan yang ada pada umumnya dinyatakan dengan suatu atau rangkaian.

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka penulis mengemukakan definisi konseptual masing-masing variabel dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Peran Komunikasi Interpersonal

Menurut Djamiko (2006:55) beberapa peran yang ada pada komunikasi interpersonal, yaitu :

- a. Membantu perkembangan intelektual dan sosial sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi seseorang terhadap orang lain
 - b. Sebagai identitas atau jati diri seseorang terbentuk dari komunikasi seseorang terhadap orang lain
 - c. Memahami realitas di sekeliling serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang dimiliki seseorang tentang dunia disekitarnya
 - d. Kesehatan mental sebagian besar ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan dengan orang lain
2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, menjelaskan bahwa yang menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur adalah dengan melihat standar pelayanannya.

Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel atau suatu informasi ilmiah yang mau membantu penelitian yang ingin menggunakan variabel yang sama Singarimbun (2006:46). Suyanto dan Salamah (2009:35) mengatakan bahwa definisi operasional yaitu konsep atau teori yang dapat diukur (*measurable*) atau diamati (*observable*). Dalam penelitian ini operasionalisasi dari konsepnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Operasionalisasi Konsep

No.	Dimensi	Indikator
1.	Peran Komunikasi Interpersonal (Djamiko (2006:55))	1. Membantu perkembangan intelektual dan sosial 2. Sebagai identitas atau jati diri 3. Memahami & mengkaji kebenaran 4. Kesehatan mental
2.	Kualitas Pelayanan Publik Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M_PAN/7/2003	1. Kesederhanaan 2. Kejelasan 3. Kepastian waktu 4. Akurasi 5. Keamanan 6. Tanggung jawab 7. Kelengkapan sarana 8. Kemudahan akses 9. Kedisiplinan 10. Kenyamanan

Informan Penelitian

Menurut Afrizal (2016:139), "Informan Penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam". Dapat disimpulkan bahwa informan merupakan seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai

objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian.

Informan dari penelitian beberapa orang yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian yang dijalankan yaitu orang yang benar-benar mengetahui situasi, kondisi dan permasalahan yang diteliti sesuai yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Sub Umum dan Kepegawaian	1 Orang
2.	Sub Bagian Perumahan	1 Orang
3.	Sub Bagian Kepegawaian	1 Orang
4.	Staf Kepegawaian	2 Orang
	Jumlah	5 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan Sugiyono, (2019:296). Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti:

a. Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Yusuf (2014:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri

b. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Yusuf (2014:372)

c. Dokumentasi

Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4. Studi Pustaka

Sugiyono (2019:111) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisa Data

Analisa data penelitian kualitatif ini dilakukan sejak pengumpulan data dikerjakan seksama sejak data selama lapangan maupun setelah penulis tidak berada di lapangan lagi. Model yang akan digunakan awal melakukan observasi, model tersebut mengacu pada model yang dibuat oleh Milles dan Huberman (2002:20) yaitu model analisis interaktif.

Langkah-langkah tersebut adalah pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti terhadap responden dan sumber informasi merupakan Langkah awal dalam pengolahan data. Selanjutnya Teknik analisis data yang digunakan

Miles dan Huberman (2014:17), menyebutkan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi :

a. Pengumpulan data

Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis

b. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data dasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis yang diperoleh dilapangan.

c. Penyajian data

Penyajian data adalah informasi yang tersusun dapat memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

d. Penarikan kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif dilakukan sejak dimulainya kontak dengan unit analisis, lalu bersamaan dengan poses tersebut berlangsung kegiatan verifikasi yang kemudian menarik pokok pikiran ataupun memberi solusi dan tindakan yang perlu dilanjutkan setelah memperoleh hasil penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peneliti dalam hal ini akan memaparkan hasil penelitian tentang Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan, dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dalam pengumpulan data terhadap informan dan narasumber yang dirasa berkompeten dan mampu memberikan informasi serta pemahaman kepada penulis terkait fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar didalam pengumpulan data.

Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian dengan judul Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera Selatan maka peneliti mendiskripsikan hasil penelitian sebagai berikut :

A. Peran Komunikasi Interpersonal

Terdapat 4 Peran Komunikasi Interpersonal menurut Djamilko (2006: 55) yaitu : Membantu

Perkembangan Intelektual dan Sosial, sebagai Identitas dan Jati Diri, Memahami dan Mengkaji Kebenaran, dan Menjaga Kesehatan Mental, berikut ini adalah data hasil penelitian sesuai peran tersebut :

1. Membantu Perkembangan Intelektual dan Sosial

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam membangun perkembangan intelektual dan sosial pada saat mereka diperintahkan untuk menyelesaikan tugas dan mereka kurang memahaminya mereka langsung bertanya kepada sesama pegawai, jika sesama pegawai juga kurang paham langsung ditanyakan kepada atasan, sehingga intelektualnya bertambah dari yang tidak bisa menjadi bisa, dari yang tidak akrab menjadi akrab.

2. Sebagai Identitas atau Jati diri

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi interpersonal sebagai identitas atau jati diri memainkan peran penting baik bagi atasan maupun sesama pegawai, mereka melakukannya lewat komunikasi seperti bertukar cerita atau menanyakan tentang hal pekerjaan yang mereka kurang pahami, dari hal komunikasi tersebut dapat dilihat langsung karakter masing-masing, contohnya seperti atasan yang ketika memberi arahan selalu dengan tegas sehingga pegawai paham akan karakternya

3. Memahami dan Mengkaji Kebenaran

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam memahami dan mengkaji kebenaran mereka melakukannya dengan cara diskusi seperti tanya jawab, sehingga dengan demikian dapat memecahkan permasalahan yang ada dan juga dibuktikan kebenarannya lewat penyimpanan file untuk lebih akurat

4. Menjaga Kesehatan Mental

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam menjaga kesehatan mental sudah berjalan dengan baik, ketika ada masalah mereka saling berdiskusi atau bercerita kepada orang lain sehingga bisa menemukan solusi, yang tadinya punya masalah akhirnya masalahnya berkurang

B. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014

Tentang pedoman standar pelayanan adalah sebuah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Untuk mengukur konsep kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 8 kualitas pelayanan publik yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam bentuk kesederhanaan sudah memiliki prosedur yang jelas lewat panduan yang diberikan atau informasi seperti syarat dokumen, biaya yang harus disiapkan yang sudah diberitahukan dari awal sesuai kebutuhannya, instansi juga sudah menyediakan layanan *online* agar masyarakat bisa mengakses darimana saja, namun memang ada beberapa masyarakat yang kurang mengerti dalam media sosial, tapi dalam hal ini tidak menjadi hambatan karena pegawai siap untuk melayani secara langsung di kantor

2. Kejelasan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa berbagai metode telah disediakan untuk memastikan kejelasan informasi yang di dapatkan masyarakat tentang rincian biaya dan prosedur pengajuan. Metode tersebut mencakup informasi di *website*, papan informasi di ruang tunggu, serta layanan *online*, dengan demikian masyarakat memiliki banyak saluran untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mudah.

3. Kepastian Waktu

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu dalam membuat surat izin perumahan sesuai SOP yang berlaku yaitu selama 3 bulan, jika tidak dilaksanakan dengan baik maka anggaran dana kepada instansi tidak cair.

4. Tingkat Akurasi

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat akurasi yang mereka berikan yaitu berdasarkan SOP melakukan pengecekan data berulang minimal 2 kali, hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan akurat, sah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

5. Keamanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan pada Disperkim sudah baik yaitu menyimpan arsip data secara fisik yang berbentuk foto copyan, dan juga menyimpan data tersebut melalui *google drive* yang hanya bisa di akses oleh yang berkepentingan saja.

6. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab yang mereka berikan dengan cara selalu memantau kemajuan proyek pembangunan, sesuai dengan rencana yang telah disusun, pembangunan dilakukan sesuai standar spesifikasi teknis yang telah ditetapkan, serta mengatasi kendala yang ada di lapangan.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas telah menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai guna mendukung pelayanan optimal kepada masyarakat, fasilitas itu berupa komputer berjumlah 115 unit dan printer berjumlah 10 unit.

8. Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Disperkim dalam kemudahan akses sudah menyediakan website resmi yang bisa diakses dimana saja yaitu <https://disperkim.sumselprov.go.id> dimana website tersebut berupa informasi, keluhan dan saran.

9. Kedisiplinan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pada Disperkim sudah sesuai dengan SOP waktu kerja, buka dari hari senin sampai jumat dengan jam operasional 8 pagi sampai 4 sore, memakai baju dinas coklat di hari senin sampai kamis, dan baju batik di hari jumat.

10. Kenyamanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aspek khusus dalam kenyamanan sudah berjalan dengan baik lewat fasilitas yang Disperkim berikan seperti ruang tunggu, toilet khusus, dan area parkir beserta juru parkirnya, selain itu kebersihan pada Dinas terjaga karena adanya pegawai khusus untuk bersih-bersih.

Pembahasan

Hasil penelitian dapat melihat kembali pada teori yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori Djamiko

(2006:55) yang selanjutnya digunakan sebagai indikator untuk mengukur Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera Selatan, yang terdiri dari empat indikator yaitu membantu perkembangan intelektual dan social, Sebagai identitas atau jati diri, memahami dan mengkaji kebenaran, kesehatan mental. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan peneliti menggunakan teori menurut Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M_PAN/7/2003 terdiri dari sepuluh indikator yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akuransi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, Kenyamanan.

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan

Peran Komunikasi Interpersonal terbagi menjadi 2 Konsep yaitu :

A. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal terbagi menjadi 4 peran yaitu: Membantu Perkembangan Intelektual, sebagai identitas dan jati diri, Memahami dan Mengkaji Kebenaran, dan Menjaga Kesehatan Mental yang akan di bahas dibawah berikut :

1. Membantu Perkembangan Intelektual dan Sosial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Peran Komunikasi Interpersonal pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan, maka peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah didapat dengan teori yang ada, bahwa membantu perkembangan intelektual dan sosial yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan sudah berjalan dengan baik, baik itu atasan maupun pegawainya, karena mereka selalu bertanya agar memahami apa yang tidak mereka ketahui, sehingga terbentuknya kedekatan dan pemahaman.

Berdasarkan hasil analisis penulis terhadap Komunikasi Interpersonal dalam Mengembangkan Intelektual belum dilaksanakan dengan baik karena masih ada pegawai yang tidak terbuka, malas bertanya, sehingga dampaknya bisa merugikan bagi individu dan instansi, hal ini dapat menghambat, mengurangi kedekatan, menghambat perkembangan, oleh karena itu perlu memastikan bahwa komunikasi interpersonal dilakukan secara

efektif untuk mendukung pertumbuhan Intelektual dan sosial

2. Sebagai Identitas dan Jati diri

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Peran Komunikasi Interpersonal pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan, bahwa sebagai Identitas dan Jati diri memainkan peran penting baik bagi atasan maupun sesama pegawai, mereka melakukannya lewat komunikasi seperti bertukar cerita atau menanyakan tentang hal pekerjaan yang mereka kurang pahami, dari hal komunikasi tersebut dapat dilihat langsung karakter masing-masing, contohnya seperti atasan ketika memberi arahan selalu dengan tegas sehingga pegawai paham akan karakternya

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang Komunikasi Interpersonal sebagai identitas dan jati diri dilihat dari teori Djamiko sudah berjalan dengan baik, komunikasi yang baik di tempat kerja membuat individu dapat mengembangkan identitas dan jati dirinya, proses ini sangat penting dalam membentuk kepercayaan diri dan kejelasan peran lingkungan kerja, ketika seorang merasa lebih yakin dengan identitasnya mereka cenderung lebih berkomitmen dan produktif

3. Memahami dan Mengkaji Kebenaran

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam memahami dan mengkaji kebenaran mereka melakukannya dengan cara diskusi seperti tanya jawab, sehingga dengan demikian dapat memecahkan permasalahan yang ada dan juga dibuktikan kebenarannya lewat penyimpanan file untuk lebih akurat

Berdasarkan hasil analisis penulis bahwa komunikasi interpersonal pada Disperkim sudah berjalan dengan baik karena sudah diukur melalui teori Djamiko Dilakukannya melalui diskusi dan tanya jawab yang aktif sehingga pegawai terbiasa berinteraksi secara terbuka dan saling bertukar informasi untuk memahami dan mengkaji kebenaran informasi atau data yang ada, Disperkim telah membuktikan pentingnya akurasi dan validasi informasi melalui penyimpanan file yang teratur. Ini memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan didasarkan pada data yang tepat dan diverifikasi.

4. Kesehatan Mental

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam menjaga kesehatan mental sudah berjalan dengan baik, ketika ada masalah mereka saling berdiskusi

bercerita kepada orang lain sehingga bisa menemukan solusi, yang tadinya punya masalah akhirnya masalahnya berkurang

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Peran Komunikasi Interpersonal yang terdiri dari 4 indikator yaitu : Membantu Perkembangan Intelektual dan Sosial, Sebagai identitas dan jati diri, memahami dan mengkaji kebenaran, menjaga kesehatan mental sudah berjalan dengan baik tapi masih ada yang perlu ditingkatkan lagi dalam pengembangan intelektual dan sosialnya karena belum dilaksanakan dengan baik masih ada pegawai yang tidak terbuka, malas bertanya, sehingga dampaknya bisa merugikan bagi individu dan instansi, hal ini dapat menghambat, mengurangi kedekatan, menghambat perkembangan, oleh karena itu perlu memastikan bahwa komunikasi interpersonal dilakukan secara efektif untuk mendukung pertumbuhan Intelektual dan sosial.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk membahas Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri dari 10 indikator yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan, maka peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah didapat dengan teori yang ada, bahwa Sebagai Kesederhanaan sudah memiliki prosedur yang jelas lewat panduan yang diberikan atau informasi seperti syarat dokumen, biaya yang harus disiapkan yang sudah diberitahukan dari awal sesuai kebutuhannya, instansi juga sudah menyediakan layanan online agar masyarakat bisa mengakses darimana saja, namun memang ada beberapa masyarakat yang kurang mengerti dalam media sosial, tapi dalam hal ini tidak menjadi hambatan karena pegawai siap untuk melayani secara langsung di kantor

Berdasarkan hasil analisis penulis bahwa dalam Kualitas Pelayanan Publik dalam bentuk Kesederhanaan sudah maksimal, karena prosedurnya jelas dan penyediaan layanan online di Disperkim telah membawa dampak positif seperti menghemat waktu, instansi menunjukkan adaptasi yang baik terhadap era digital, meskipun ada tantangan dengan masyarakat yang kurang memahami media sosial, kesiapan pegawai untuk melayani secara langsung memastikan bahwa pelayanan tetap

efektif, semua ini berkontribusi pada reputasi yang lebih baik dan kinerja yang lebih optimal

2. Kejelasan Informasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dalam kejelasan informasi yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan yaitu dengan cara telah disediakan untuk memastikan kejelasan informasi bahwa berbagai metode telah disediakan untuk memastikan kejelasan informasi yang di dapatkan masyarakat tentang rincian biaya dan prosedur pengajuan.

Berdasarkan hasil analisis penulis Komunikasi Interpersonal dalam bentuk Kesederhanaan sudah maksimal karena dengan informasi yang tersedia lewat platfrom, masyarakat dapat lebih siap saat mengajukan permohonan, yang pada akhirnya mempercepat proses pelayanan, informasi yang mudah di akses dan dapat mengurangi jumlah pertanyaan langsung yang diterima oleh pegawai.

3. Kepastian Waktu

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu dalam membuat surat izin perumahan sesuai SOP yang berlaku yaitu selama 3 bulan, jika tidak dilaksanakan dengan baik maka anggaran dana kepada instansi tidak cair.

Berdasarkan hasil analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Kepastian Waktu sudah berjalan dengan baik karena Disperkim sudah menerapkan SOP dengan tepat waktu dalam permohonan surat izin perumahan, memastikan bahwa setiap permohonan izin diproses dalam jangka waktu 3 bulan sesuai ketentuan, ketaatan SOP ini juga berdampak pada intansi, dengan menjalankan SOP proses administrasi menjadi lebih efisien.

4. Tingkat Akurasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dalam tingkat akurasi yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan yaitu sudah berdasarkan SOP melakukan pengecekan data berulang minimal 2 kali, hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan akurat, sah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang Kualitas Pelayanan dalam Tingkat Akurasi sudah berjalan dengan baik dengan penerapan SOP yang ketat dan pengecekan data berulang minimal dua kali, Disperkim berhasil meningkatkan akurasi dan keandalan layanan yang diberikan, yang dapat mengurangi kesalahan, efisiensi oprasional,

peningkatan kepercayaan publik dan tranparansi yang lebih baik, keseluruhan langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Disperkim terhadap kualitas dan keandalan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

5. Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dalam keamanan yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan sudah baik yaitu menyimpan arsip data secara fisik yang berbentuk foto copyan, dan juga menyimpan data tersebut melalui google drive yang hanya bisa di akses oleh yang berkepentingan saja

Berdasarkan hasil analisis penulis pada Kualitas Pelayanan Publik dalam keamanan dengan sistem penyimpanan arsip data yang baik, baik fisik maupun digital, Disperkim dapat mencapai berbagai dampak positif, keamanan data yang meningkat, pengurangan resiko akses yang tidak sah, cadangan data yang efektif semuanya berkontribusi pada peningkatan keseluruhan dalam pengelola data dan keamanan Disperki, sistem yang efektif ini mendukung kualitas pelayanan publik

6. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dalam tanggung jawab yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan yaitu bahwa Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab yang mereka berikan dengan cara selalu memantau kemajuan proyek pembangunan, sesuai dengan rencana yang telah disusun, pembangunan dilakukan sesuai standar spesifikasi teknis yang telah ditetapkan, serta mengatasi kendala yang ada di lapangan.

Berdasarkan hasil analisis penuulis terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada tanggung jawab yang dijalankan dengan baik melalui pemantauan kemajuan proyek, penyelesaian tepat waktu, penangan kendala yang efektif, yang berkontribusi pada kinerja yang lebih baik dan reputasi yang lebih solid bagi Disperkim, ini menunjukkan bahwa pendekatan yang sistematis dan bertanggung jawab dalam manajemen proyek memiliki dampak yang signifikan pada keberhasilan instansi

7. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dalam sarana dan prasarana yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan dapat disimpulkan bahwa Dinas telah menyediakan sarana dan prasarana yang

lengkap dan memadai guna mendukung pelayanan optimal kepada masyarakat, fasilitas itu berupa komputer berjumlah 115 unit dan printer berjumlah 10 unit.

Berdasarkan hasil analisis penulis terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Sarana dan Prasarana seperti 115 unit komputer, dan 10 unit printer, memiliki dampak positif yang signifikan bagi Disperkim, efisiensi kerja meningkat pelayanan publik menjadi lebih cepat dan berkualitas, kenadala teknis pun berkurang dan administrasi serta dokumentasi menjadi lebih efektif, fasilitas yang memadai mendukung operasional yang lebih lancar

8. Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dalam kemudahan akses yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan dalam kemudahan akses sudah menyediakan website resmi yang bisa diakses dimana saja yaitu <https://disperkim.sumselprov.go.id> dimana website tersebut berupa informasi, keluhan dan saran

Berdasarkan hasil analisis penulis pada Kualitas Pelayanan Publik dalam kemudahan akses sudah maksimal dengan tersedia website resmi yang menyediakan informasi, keluhan, saran, Disperkim telah mencapai sejumlah dampak positif, website ini menjadi alat strategis yang mendukung transparansi, partisipasi dan pelayanan publik yang lebih baik

9. Kedisiplinan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dalam Kedisiplinan yang dilakukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pada Disperkim sudah sesuai dengan SOP waktu kerja, buka dari hari senin sampai jumat dengan jam operasional 8 pagi sampai 4 sore, memakai baju dinas coklat di hari senin sampai kamis, dan baju batik di hari jumat.

Berdasarkan hasil analisis penulis terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Kedisiplinan belum optimal meskipun SOP telah diterapkan, tapi belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ada yang tidak mematuhi aturan, seperti keluar di jam kerja atau datang terlambat yang seharusnya masuk jam 8 pagi jadi lewat dari ketentuan, hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik

10. Kenyamanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan dalam kenyamanan yang dilakukan Dinas

Perumahan dan Kawasan Permukiman Povinsi Sumatera Selatan dapat disimpulkan bahwa aspek khusus dalam kenyamanan sudah berjalan dengan baik lewat fasilitas yang Disperkim berikan seperti ruang tunggu, toilet khusus, dan area parkir beserta juru parkirnya, selain itu kebersihan pada Dinas terjaga karena adanya pegawai khusus untuk bersih-bersih.

Berdasarkan hasil analisis penulis terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam kenyamanan sudah maksimal, ketika aspek kenyamanan seperti penyediaan parkir yang luas sehingga masarakat maupun pegawai tidak kesusahan jika membawa kendaraan baik motor maupun mobil, dan ruang tunggu pada Disperkim nyaman akan kebersihannya, hal ini menciptakan lingkungan yang mendukung baik bagi pegawai maupun pengunjung

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik dalam kedisiplinannya meskipun SOP telah diterapkan, tapi belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ada yang tidak mematuhi aturan dalam kedisiplinan

Faktor penghambat Kurangnya Kedisiplinan pegawai saat jam masuk kerja yang seharusnya jam operasional mulai dari jam 8 pagi sampai dengan jam 4 sore, malah mengundur waktu atau datang telat, ketika jam kerja juga masih banyak yang bepergian dengan urusan lain, sehingga kualitas yang diberikan dapat terganggu

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera dilihat dari 4 peran sebagai identitas dan jati diri, memahami dan mengkaji kebenaran, menjaga kesehatan mental sudah baik, namun dilihat dari pengembangan intelektual dan sosial masih belum maksimal karena masih adanya pegawai yang malas bertanya, pada kualitas pelayanannya juga masih perlu ditingkatkan lagi dalam kedisiplinannya hal ini dibuktikan karena masih adanya pegawai yang keluar pada saat jam kerja

2. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan terletak pada Kedisiplinan Pegawai, yang seharusnya masuk jam 8 pagi pegawai datang terlambat lewat dari jam yang telah ditetapkan, selain itu juga pegawai sering tiba tiba keluar di saat jam kerja

Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian diatas, penulis memberi saran :

1. Sebaiknya pegawai membuka diri mau berkomunikasi tentang intelektual dan sosial sehingga intelektualnya bertambah, hubungan mereka akrab dan dapat menyelesaikan masalah pada saat tidak paham dengan tugas yang diberikan dengan cara bertanya kepada sesama pegawai maupun langsung kepada atasan.
2. Sebagai seorang pegawai dan atasan sebaiknya harus memperbaiki kedisiplinan waktu, pastikan untuk datang tepat waktu setiap hari, dan selalu berada pada ruangan di saat jam kerja, agar dapat meningkatnya produktivitas dan kualitas pelayanan publik

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abror, 2019. *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Burhanudin. 2015 *Ilmu Komunikasi Interpersonal*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Cangara, 2009. *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta
- De Vito, 2001. *Pokok-Pokok Pikiran Dalam Sosiologi, Penerjemah team dari lembaga Penelitian & Perkembangan Sosiologi* . Jakarta
- Effendi, 2013. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung : Rosdakarya
- _____, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Masmuh, 2008. *Komunikasi organisasi dalam perspektif teori dan praktik*. Malang: UMM Press.
- Milles dan Huberman, 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

_____, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.

Muhammad, 2014. *Komunikasi dalam pelayanan publik*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Mulyana. 2007. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. Teddy Chandra. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

Saleh, 2010. *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono, 2005 *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sukhairi. 2021. *Mengenal Pelayanan Publik*. Universitas Muhammadiyah. Makasar

Supardi dkk. 2023 *“Pedoman Penyusunan Skripsi,”* : Palembang : STIA Satya

Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasaran Indonesia

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sumber lain

Fitriyanti Pratiwi, 2020. *“Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Publik*, Magister Ilmu Komunikasi Universitas. Bengkulu

<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/1600/1305>