

Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Di Kecamatan Bojong Gede

RIALNA AMIRUSNA¹, Agustina Multi Poernomo², Koesworo Setiawan³.

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Djuanda

Rialna Amirusna: rialnaamirusna@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kemampuan komunikasi interpersonal aparaturnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima di Kecamatan Bojong Gede. Komunikasi interpersonal menjadi elemen kunci dalam pelayanan publik yang berdampak pada interaksi antara aparaturnya dengan masyarakat. Dengan komunikasi yang efektif, masyarakat merasa lebih dihormati, dipahami, serta memperoleh solusi atas kebutuhan mereka secara cepat dan tepat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei, wawancara, dan observasi langsung. Responden penelitian mencakup masyarakat penerima layanan di Kecamatan Bojong Gede dan aparaturnya yang bertugas memberikan layanan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal aparaturnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kemampuan aparaturnya dalam menyampaikan informasi, mendengarkan, serta menunjukkan empati, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan prima. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan hanya faktor pendukung, tetapi juga merupakan elemen strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang unggul. Oleh karena itu, pemerintah Kecamatan Bojong Gede disarankan untuk lebih memperhatikan pengembangan kompetensi komunikasi interpersonal aparaturnya melalui pelatihan, supervisi, dan evaluasi yang berkesinambungan.

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, Kepuasan Masyarakat, Kualitas pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merujuk pada interaksi langsung antara dua individu, termasuk dalam konteks pelayanan prima. Komunikasi interpersonal yang

efektif memungkinkan aparaturnya merespons dengan cepat berbagai pertanyaan, keluhan, atau saran dari masyarakat. Responsivitas ini menjadi salah satu elemen penting dalam membangun kepercayaan sekaligus memperkuat hubungan antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan. Interaksi yang berlangsung secara langsung, melalui tatap muka, dengan saling pengertian dan keterhubungan emosional, sering kali disebut sebagai komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah hubungan yang erat, didasarkan pada saling percaya, saling memengaruhi, serta keterhubungan (interconnected) antara komunikator—dalam hal ini pemberi layanan—dengan pelanggan (Setiawan, 2022). Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan prima di Kecamatan Bojong Gede. Keterampilan komunikasi yang baik dari petugas layanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan berkontribusi pada pencapaian pelayanan prima (Umiyati, 2021).

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam mencapai pelayanan prima adalah komunikasi interpersonal antara aparaturnya untuk memastikan kesejahteraan masyarakat. Selain komunikasi interpersonal, disiplin memiliki peran penting dalam mencapai tujuan jangka panjang organisasi. Disiplin diperlukan untuk menjaga efisiensi dengan mencegah serta mengoreksi tindakan-tindakan individu yang dapat merugikan kelompok. Menurut Sutrisno (2017:87), keteraturan adalah salah satu ciri utama sebuah organisasi, dan disiplin merupakan metode yang digunakan untuk menjaga keteraturan tersebut. Dalam konteks organisasi, penerapan disiplin kerja membantu memastikan tata tertib tetap terjaga dan pelaksanaan tugas berjalan lancar, sehingga hasil yang diperoleh dapat mencapai tingkat optimal. (Zakiyah et al., 2020).

Salah satu fungsi utama pemerintah, selain distribusi, regulasi, dan proteksi, adalah memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan sistem yang dirancang dalam pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan ini mencakup pemberian barang maupun jasa secara

profesional dan berkualitas kepada warga negara. Dalam mewujudkan pelayanan prima, pemerintah menghadapi tantangan berupa penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas sebagai prasyarat utama untuk mendukung pelayanan publik yang optimal. Menurut Indri dan Hayat (2015:22), optimalisasi pelayanan prima dilakukan dengan memberikan layanan secara profesional dan berkualitas, yang berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat (Zakiyah et al., 2020).

Kualitas pelayanan publik bergantung pada sikap dan perilaku aparatur negara atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas serta wewenang mereka kepada masyarakat, yang tercermin dalam tingkat kepuasan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan mereka dari waktu ke waktu. Pelayanan yang berkualitas, atau sering disebut sebagai pelayanan prima, merupakan bentuk layanan terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Pelayanan ini menjadi tugas utama aparatur negara sebagai abdi negara dan masyarakat, meliputi berbagai aspek seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, serta sistem penanganan pengaduan.

Salah satu tugas utama aparatur negara adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi strategi penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Indonesia. Hal ini karena salah satu indikator keberhasilan good governance adalah terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu tinggi dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

Aparatur negara memegang peran strategis dalam memastikan keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan umum serta pembangunan pelayanan masyarakat. Hal ini dapat diwujudkan melalui pembentukan aparatur yang profesional, efisien, produktif, transparan, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, maupun nepotisme. Selain itu, pelayanan publik yang baik diharapkan mampu mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan. Namun, buruknya kinerja pelayanan

publik masih menjadi masalah yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat (Lu & Diri, 2022).

Pelayanan publik di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang seiring perubahan di berbagai aspek kehidupan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesiapan dalam menghadapi transformasi nilai yang meluas, serta dampak dari permasalahan pembangunan yang semakin kompleks. Selain itu, masyarakat dengan tatanan baru juga menghadapi ekspektasi dan tantangan global yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, terutama dalam era digitalisasi. (Sadat, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan observasi langsung. Responden penelitian melibatkan masyarakat penerima layanan di Kecamatan Bojong Gede dan aparatur yang bertugas memberikan pelayanan. Analisis data menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal aparatur memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi, mendengarkan serta menunjukkan empati, semakin tinggi Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X)

Variabel independent dalam penelitian ini yaitu pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Adapun indikator dalam variabel ini adalah Keterbukaan atau *openness*, empati, dukungan atau *supportiveness*, rasa positif atau *positiveness* dan kesetaraan atau *equality*. Berikut hasil tanggapan masyarakat terhadap variabel keterbukaan efektifitas komunikasi interpersonal sebagai berikut:

Rekapitulasi variabel Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X)

No	Indikator	Rata-rata Nilai	Kriteria Penafsiran
1.	Keterbukaan / <i>Opennes</i>	4,91	Sangat Baik
2.	Empati / <i>Emphaty</i>	4,67	Sangat Baik
3.	Dukungan / <i>Suportivennes</i>	4,69	Sangat Baik
4.	Rasa Positif / <i>positivennes</i>	4,75	Sangat Baik
5.	Kesetaraan / <i>Equality</i>	4,71	Sangat Baik
Jumlah		23,73:5 = 4,76	Sangat Baik

Sumber: penelitian tahun 2024

Tabel hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa indikator yang memiliki skor tinggi yakni *Opennes* (Keterbukaan) dengan nilai rata rata 4,91 dan memiliki penafsiran **Sangat Baik**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa yang mendorong masyarakat untuk mendapatkan atau memperoleh keterbukaan dari aparatur.

Variabel Kualitas Pelayanan Prima (Y)

Mengukur Kualitas Pelayanan Prima terhadap kepuasan masyarakat, maka digunakan indikator Realibilitas (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsivennes*), empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangibles*), dan dan Jaminan (*Assurances*) Hasil dari indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Rekapitulasi Varibel Kualitas Pelayanan Prima (Y)

No	Indikator	Rata-rata Nilai	Kriteria Nilai
1.	Realibilitas / <i>Realibility</i>	4,68	Sangat Baik
2.	Daya Tanggap / <i>Responsivennes</i>	4,71	Sangat Baik
3.	Empati / <i>Emphaty</i>	4,68	Sangat Baik
4.	Bukti Fisik / <i>Tangibles</i>	4,74	Sangat Baik
5.	Jaminan / <i>Assurances</i>	4,71	Sangat Baik
Jumlah		23,52:5 = 4,70	Sangat baik

Sumber: SPSS.30 2024

Tabel hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa indikator yang memiliki skor tinggi yakni *Tangibles* (bukti fisik) dengan nilai rata rata 4,74 dan memiliki penafsiran Sangat Baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Bojong Gede menadapatkan kenyamanan dari kondisi fisik serta fasilitas dari kantor kecamatan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini akan membahas temuan yang diperoleh selama proses pengumpulan data hingga hasil akhir yang telah dicapai, Pengaruh Efektivitas komunikasi interpersonal aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kemampuan efektivitas komunikasi interpersonal sebagai variabel Independen serta kualitas pelayanan prima sebagai variabel Dependen.

Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil rekapitulasi dari variabel independen (X) mengenai Efektivitas Komunikasi Interpersonal, yang diukur menggunakan skala Likert dan metode penafsiran nilai, menunjukkan bahwa variabel tersebut memperoleh skor sebesar 4,76, yang termasuk dalam kategori penafsiran "sangat baik."

Namun, dari keseluruhan pernyataan pada variabel X, terdapat satu indikator yang memperoleh nilai "paling rendah," yaitu pernyataan (X2) tentang "Empati." Indikator ini mendapatkan skor sebesar 4,67, yang berdasarkan teori yang digunakan dapat diinterpretasikan bahwa aparatur masih kurang dalam memahami kondisi, perasaan, dan harapan masyarakat secara mendalam. Ketika komunikasi berlangsung dua arah dengan jelas dan terbuka, aparatur harus dapat lebih mudah menangkap informasi terkait kebutuhan masyarakat, yang memfasilitasi rasa empati. Masyarakat pun merasa di hargai dan diperhatikan, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang di berikan.

Kualitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bojong Gede.

Hasil rekapitulasi dari variabel dependet (Y) Kualitas Pelayanan Prima dengan menggunakan skala likert dan penafsiran nilai diketahui bahwa skor nilai pada variabel tersebut memperoleh sebesar 4,70 dengan kategori penafsiran sangat baik.

Hasil analisis variabel Y menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal berjalan dengan sangat baik, ditandai oleh indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) yang memperoleh skor tertinggi sebesar 4,74. Namun, terdapat dua indikator dengan nilai terendah, yaitu *Empathy* (Empati) dan *Reliability* (Reliabilitas), yang masing-masing mendapatkan skor sebesar 4,68. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan prima di Kecamatan Bojong Gede masih belum sepenuhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, layanan administrasi kependudukan dan layanan lainnya masih menghadapi kendala berupa keterlambatan atau ketidakpastian terkait waktu penyelesaian pelayanan.

Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Di Kecamatan Bojong Gede

Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di Kecamatan Bojong Gede menjadi perhatian utama dalam pemerintahan daerah, khususnya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal aparatur memegang peranan krusial dalam memperkuat hubungan antara aparatur pemerintah dan masyarakat, serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai sebesar 0,715 (positif), yang menunjukkan adanya pengaruh searah. Ini berarti bahwa semakin tinggi efektivitas komunikasi interpersonal aparatur, semakin besar pula dampaknya terhadap kualitas pelayanan prima.

Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,833, yang mengindikasikan bahwa variabel independen, yaitu efektivitas komunikasi interpersonal (X), berkontribusi sebesar 83,3% terhadap variabel kualitas pelayanan prima (Y), sementara sisanya, yaitu 16,7%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Meski demikian, kualitas pelayanan prima di Kecamatan Bojong Gede masih menghadapi tantangan tertentu, seperti keterlambatan dalam layanan administrasi kependudukan dan ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal aparatur tidak hanya bergantung pada keterampilan berbicara, tetapi juga pada kemampuan mendengarkan serta merespons dengan empati terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Faktor ini memengaruhi indikator kualitas pelayanan prima, khususnya pada aspek *Reliability* (reliabilitas) dan *Empathy* (empati).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis statistik yang dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di Kecamatan Bojong Gede, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal yang efektif antara aparatur dan masyarakat merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari indikator efektivitas komunikasi interpersonal yang mendapatkan penilaian "Sangat Baik." Dengan kata lain, ketika aparatur dapat menyampaikan informasi dengan jelas, mendengarkan dengan empati, dan memberikan respons yang tepat, masyarakat merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik.
2. Kontribusi terhadap kualitas pelayanan prima dengan memperoleh kriteria penafsiran **Sangat Baik**. Artinya komunikasi yang interpersonal yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga mendorong

terciptanya pelayanan prima yang sesuai dengan harapan masyarakat. Aparatur yang komunikatif mampu memahami kebutuhan spesifik masyarakat dan memberikan solusi yang lebih cepat dan tepat

3. Efektivitas komunikasi interpersonal aparatur secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan menjadi elemen penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan prima di Kecamatan Bojong Gede. Oleh karena itu, upaya peningkatan kompetensi komunikasi aparatur perlu menjadi prioritas dalam strategi pengelolaan publik.

REFERENSI

- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Hulu, S. K. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara). *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 160–167. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.27>
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 15–20. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>
- Lu, E. V. A., & Diri, A. S. I. (2022). *L a Por a N Universitas Udayana Denpasar - Bali*. 1–18.
- Mariam, I., Purwinarti, T., Latianingsih, N., Wartiningsih, E., & Jakarta, P. N. (n.d.). *Prosiding 5 th Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat 2021*.
- Mingkid, E., & Harilama, S. (2018). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 4(1), 68–80.
- Mulyadi, M. (2019). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya [Quantitative and Qualitative Research and Basic Rationale to Combine Them]. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 15(1), 128–138.
- Nursita, S. F. N., Hasbiyah, D., & Purnomo, A. M. (2024). Analisis Peran Komunikasi Interpersonal dalam Lingkaran Pertemanan Terhadap Peningkatan Kinerja

- Karyawan di UIGO Studio. *Karimah Tauhid*, 3(4), 5092-5101.
- Setiawan, K., & Muafik, R. A. (2023). Komunikasi Interpersonal sebagai Inti Pelayanan Prima: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ciderum. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 22(1), 24. <https://doi.org/10.31293/pd.v22i1.6860>
- Sadat, A. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Denai. *Jurnal Taushiah FAI-UISU*, 9(2), 14–19.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Tentang Variabel-Variabel Independen. *Journal of Economic Sciences*, 72–92.
- Sutisna, I. (2020). Statistika Penelitian: Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Universitas Negeri Gorontalo*, 1(1), 1–15. <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/4610/Teknik-Analisis-Data-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- Umiyati. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. 4(1), 6.
- Zakiah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>