

# EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI PADA BIDANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANJAR

Oleh:  
**Tania Aulia Rosefa**  
**18110158**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi interpersonal pelayanan terpadu satu pintu Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar. Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dan instrument penelitian menggunakan pedoman wawancara yang di analisis menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sangat membantu masyarakat agar semua terarah dengan baik apabila masyarakat ada keperluan di Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar, kualitas pelayanan sudah cukup baik untuk melayani masyarakat, komunikasi interpersonal di pelayanan sangat berpengaruh untuk menunjang keberhasilan komunikasi antara staff pelayanan dengan masyarakat dalam proses melayani, komunikasi dikatakan efektif apabila komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik dan komunikan dapat menerima pesan dengan baik pula maka efektivitas komunikasi interpersonal tersebut berjalan dengan efektif. selain itu penunjang keberhasilan komunikasi juga di dasari penerapan komunikasi verbal dan non verbal yang baik.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Pelayanan.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of interpersonal communication in the one-stop integrated service of the Banjar Regency Education Office. The method used is a qualitative research approach and the research instrument uses interview guidelines which are analyzed using descriptive analysis.*

*The results of this study indicate that in the implementation of one-stop integrated services, it really helps the community so that everything is well directed if the community has a need at the Banjar Regency Education Office, the quality of service is good enough to serve the community, interpersonal communication in the service is very influential to support the success of communication between staff service with the community in the process of serving, communication is said to be effective if the communicator can convey messages well and the communicant can receive messages well, then the effectiveness of interpersonal communication runs effectively. Besides that, supporting the success of communication is also based on the application of good verbal and non-verbal communication.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai public service harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Kegiatan

komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat disimpulkan sebagai interaksi dalam komunikasi. Komunikasi yang kurang efektif antara pemberi pelayanan dengan masyarakat dapat menyebabkan pengertian yang berbeda terutama dalam memberikan informasi salah satu contohnya seperti persyaratan perbaikan ijazah dan surat keterangan hasil ujian nasional (SKHUN) yang membuat masyarakat menjadi kecewa karena harus menunggu beberapa hari disebabkan formulir pembutan ijazah dan

mengambil suatu kesimpulan mengenai suatu kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, dan berbagai macam perasaan lainnya.

Berdasarkan hambatan tersebut, upaya yang dilakukan oleh Staff Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan cara menerapkan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik.

### **Kesimpulan**

Pada pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar komunikasi interpersonal staff pelayanan dengan masyarakat dalam proses melayani sudah cukup bagus dalam memahami komunikasi interpersonalnya pada pemberian informasi dan pertukaran pesan secara umum yang meliputi pemberian informasi dan pesan tersebut. Karena staff pelayanan dan masyarakat yang sudah menerapkan komunikasi interpersonal diantara keduanya yang menjalin hubungan sosial yang baik dan menjaga kualitas komunikasi diantara keduanya. Unsur efektivitas komunikasi sudah di terapkan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka efektivitas komunikasi interpersonal bisa berjalan dengan baik, bisa di lihat dari komunikasi yang menerima pesan/informasi sangat baik dan memahami informasi yang disampaikan oleh staff, apabila komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik dan komunikasi dapat menerima pesan dengan baik pula maka efektivitas komunikasi interpersonal tersebut berjalan dengan efektif. Upaya yang dilakukan oleh Staff Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan cara menerapkan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik.

### **Saran**

Bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik agar terjalin hubungan komunikasi yang baik. Bagi staff pelayanan, sebagai bahan tambahan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi.

Bagi staff Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih menerapkan unsur unsur efektivitas komunikasi di antaranya sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung dan kesetaraan. Bagi staff Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat memperdalam penerapan komunikasi verbal maupun non verbal secara menyeluruh.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT. Borneo enterprindo samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 362-376.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. *Manajemen Pelayanan Umum*, 1-32.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. *Manajemen Pelayanan Umum*, 1-32.
- Fadhallah, R. A., & Psi, S. (2021). Wawancara. UNJ PRESS.
- Fajarna, I. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pengawai Pada Kantor Pajak Samsat Bireuen. *Jurnal Ilmu Adminstrasi Bisnis (JIAB)*, 4(2), 19-29
- Firmansyah, B. A. (2020). Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Jember).
- Kusumawati, T. I. (2019). Komunikasi verbal dan nonverbal. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 6(2).
- Rahayu, S., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dari Mutu Pelayanan Informasi terhadap Kepercayaan Publik di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor. *Jurnal Komunikatio*, 2(1).
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach). Deepublish.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Administrative Law and Governance  
Journal, 2(1), 143-154.

- Sukardi, S. (2021). Analisa Minat Membaca Antara E-Book Dengan Buku Cetak Menggunakan Metode Observasi Pada Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(2), 158-163.
- Wijaya, I. S. (2013). Komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115-126.
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.