

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

Pratiwi Maharahayu Suhartoyo, Alimatus Sahrah
Program Magister Psikologi Profesi
Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta
Email: pratiwimaharahayu@yahoo.com. +6281340573634

ABSTRAK

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

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Keterampilan Komunikasi Interpersonal

**THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION
SKILLS TRAINING IN IMPROVING THE QUALITY OF
SERVICES FOR OFFICES OF KELURAHAN X
YOGYAKARTA**

Pratiwi Maharahayu Suhartoyo, Alimatus Sahrah
Program Magister Psikologi Profesi
Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta
Email: pratiwimarahayu@yahoo.com. +6281340573634

ABSTRACT

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

Keywords : Service Quality, Interpersonal Communication Skills