

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi sangat dibutuhkan pelayanan yang berkualitas baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan, menyatakan bahwa pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya (Marande, 2017).

Pemerintah kelurahan menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penggerak penyedia layanan yang bertugas untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu juga berwenang dan bertugas untuk dapat memberikan sebuah jaminan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya mengenai proses kepengurusan administrasi sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Dalam lingkungan kelurahan, sumber daya manusia disebut dengan pegawai kelurahan bertugas sebagai aparatur negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam

penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah kelurahan harus meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: surat rekomendasi, perizinan, legalisasi surat-surat, pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain (Ainaiya, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan dalam penyelenggaraan pemerintah kelurahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pemerintah melalui pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan. Saat ini penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, hal tersebut seiring dengan tuntutan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari waktu ke

waktu yang terus meningkat. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat (Ainaiya, 2021).

Mengacu pada laporan survey kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2020 ditemukan beberapa catatan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada pemerintah kota Yogyakarta. Meskipun capaian mutu pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan skor yang diperoleh 78,10-84,09 namun demikian terdapat beberapa hal yang perlu ditindak lanjuti, yaitu proses penyeliaan atau pengawasan langsung untuk memberikan motivasi kepada pegawai dalam memberikan pelayanan, agar memberikan pelayanan yang baik, jelas dan disiplin. Perlu juga dilakukan pembinaan atau pengarahan kepada SDM khususnya tentang bagaimana memberikan informasi secara jelas sesuai dengan yang diminta pengguna layanan. Lebih mengoptimalkan sumber daya yang ada serta meningkatkan kemampuan personil agar dapat mempersingkat waktu pelayanan kepada masyarakat, Diusahakan memasang papan yang berisi informasi Standar Pelayanan (SOP) yang diterapkan sehingga semua pengguna layanan dapat membaca, dan lebih memperhatikan penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga permasalahan yang ada bisa diselesaikan secara cepat, tepat dan efisien.

Kantor Kelurahan X Yogyakarta merupakan salah satu pemerintahan daerah yang bersinggungan langsung dengan masyarakat berkewajiban menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Kualitas

pelayanan merupakan komponen penting yang juga harus diperhatikan oleh petugas di kantor kelurahan x yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap haknya sebagai warga negara untuk memperoleh kualitas pelayanan terbaik dari pemerintah membuat pemerintah kelurahan x yogyakarta perlu untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat guna untuk merealisasikan hak-hak masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik perlu didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, berkompeten, bertanggung jawab, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai yang diberikan. Selain itu dalam melakukan pelayanan seorang pegawai kelurahan juga harus memiliki sikap yang ramah, sopan dalam perilaku dan tutur kata, serta mampu menjalin hubungan baik dengan masyarakat.

Apabila kualitas pelayanan tidak diperhatikan maka akan berdampak pada tidak terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat ingin dilayani dengan baik dan berkualitas, artinya bahwa pelayanan yang cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit adalah harapan masyarakat yang harus dipenuhi. Jika pelayanan pada prakteknya dapat diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan sudah memuaskan atau berkualitas. Namun sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, tidak transparan, berbelit-belit, waktu pelayanan tidak jelas, maka akan berdampak pada berkembangnya usaha ilegal, kurangnya potensi pendapatan daerah, dan

kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik.

Pegawai pemerintah kelurahan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut pegawai pemerintah daerah harus memperhatikan pentingnya 5 (lima) dimensi yang ada dalam pelayanan yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2021 pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan X Yogyakarta belum berjalan sesuai dengan dimensi pelayanan tersebut. Seperti misalnya pada dimensi Bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Kantor kelurahan x memiliki sarana komunikasi secara *online* seperti website tapi belum difungsikan secara efektif dan efisien. Disisi lain tidak terdapat media *offline* sebagai petunjuk informasi berupa papan pengumuman/informasi. Dari hasil observasi pada tanggal 16 februari 2022 juga ditemukan terdapat pegawai yang tidak mengenakan seragam dan atribut lengkap sehingga tidak bisa dibedakan antara petugas dan bukan petugas. Hal ini menjadi cerminan ketidak profesionalan pegawai melakukan tugasnya dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan dimensi Keandalan, kemampuan memberikan pelayanan masih terbilang kurang efektif karena petugas tidak berada ditempat saat dibutuhkan membuat masyarakat harus berulang kali datang ke kantor untuk mendapatkan layanan. Hasil observasi yang ditemukan pada tanggal 22 Desember 2021 ditemukan pada jam kerja petugas yang harusnya berada diruang pelayanan

untuk melayani sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, tidak berada ditempat. Tidak ada kesesuaian pelayanan yang diberikan seperti ketetapan waktu pelayanan dalam penanganan administrasi yang ada dikelurahan. Hal ini berpengaruh pada cepat tidaknya surat tersebut diproses, karena setiap pengurusan surat memerlukan waktu untuk bisa memperoleh tanda tangan dari petugas terkait sehingga menjadikan masyarakat harus menunggu petugas tersebut berada dikantor. Dengan demikian hal tersebut tentu saja akan berimbas pada kualitas pelayanan menjadi terhambat seperti penundaan berlarut-larut, penyimpangan prosedur, dan ketidakjelasan informasi.

Mencermati dimensi Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 22 Desember 2021, Saat pegawai memberikan informasi belum jelas dan kurang dipahami sehingga membuat masyarakat bingung seperti ada masyarakat yang menanyakan terkait prosedur untuk pembuatan surat tetapi petugas kurang memahami dengan prosedur tersebut sehingga terlihat keraguan saat menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu juga dalam proses penyampaian pesan masih sering menggunakan bahasa yang kurang dipahami. Dari hasil wawancara dengan kepala bagian tata usaha pada tanggal 16 Februari 2022 ditemukan bahwa masih terdapat penyampaian informasi yang tidak konsisten dari petugas tersebut kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan petugas dalam memahami informasi yang diberikan dari atasan. Sehingga hal ini membuat informasi yang diberikan sering berubah-ubah dan

membuat masyarakat menilai kurang adanya transparansi dalam penyampaian informasi.

Jika dilihat dari dimensi Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap juga masih belum optimal karena kurang tanggapnya petugas dalam melayani masyarakat seperti masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Terdapat juga beberapa keluhan dari masyarakat yang tidak langsung ditanggapi sehingga masyarakat menilai petugas lamban dalam merespon. Berdasarkan obeservasi pada tanggal 16 Februari 2022 peneliti menemukan pegawai yang saat ditemui diruang pelayanan sibuk berbicara dengan handponenya sementara masyarakat dibiarkan berdiri menunggu sampai pegawai tersebut selesai menelpon. Sehingga dalam hal ini daya tanggap pegawai kelurahan belum sesuai dan optimal.

Kemudian yang terakhir dimensi Empati meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Masih kurangnya keinginan untuk memahami kebutuhan masyarakat membuat petugas melayani masyarakat hanya sekedar rutinitas pekerjaan saja, tidak ada kepedulian untuk menanggapi kebutuhan masyarakat secara optimal. Petugas tidak melakukan pendekatan secara persuasif sehingga kurang mengenali masyarakat. Data dilapangan juga ditemukan terdapat surat yang diajukan masyarakat tetapi tidak segera ditindaklanjuti, hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum menyatakan bahwa surat diberikan dibagian pelayanan kepada salah satu pegawai yang bertugas saat itu untuk ditembuskan ke Kabag Umum. Namun surat tersebut

tidak langsung disampaikan pegawai tersebut karena posisi kabag saat itu sedang ada pembagian bantuan sosial. Masyarakat diberikan pesan oleh petugas tersebut untuk menunggu sampai dihubungi kembali, akan tetapi setelah 2 minggu belum ada yang menghubungi sehingga masyarakat berinisiatif datang ke kantor kelurahan untuk menanyakan tindak lanjut surat tersebut. Dan hasil yang diterima surat tersebut belum diproses karena tidak disampaikan ke kabag. Hal ini membuat masyarakat kecewa, menilai bahwa kinerja petugas kelurahan tidak melakukan tugas sebagaimana yang diamanahkan, tidak dapat dipercaya dan kurang profesional dalam menjalankan tugasnya. Permasalahan tersebut tentunya berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat setempat kepada pemerintah kelurahan.

Apabila melihat permasalahan diatas berdasarkan ke lima aspek kualitas pelayanan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada kantor kelurahan x Yogyakarta berjalan efektif sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu berdasarkan wawancara pada tanggal 22 Desember 2021 yang dilakukan peneliti dengan kepala bagian yang ada di kelurahan tersebut bahwa semua pegawai kelurahan harus memiliki kemampuan melayani masyarakat dengan baik tanpa harus memandang bidang pekerjaan atau job desk pekerjaan yang diemban karena hal ini merupakan tanggung jawab sebagai petugas pemerintahan. Sehingga setiap pegawai dituntut bisa melakukan pelayanan dan selalu siap ketika dibutuhkan masyarakat. Hal sesuai dengan target pemerintah kota Yogyakarta yaitu pemerintah kota Yogyakarta harus memiliki mutu pelayanan yang baik dalam berbagai bidang penyelenggaraanya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2021 dengan kepala bagian umum ditemui keluhan-keluhan dari masyarakat yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kantor kelurahan x Yogyakarta belumlah maksimal. Dalam hal ini masih adanya keluhan terkait prosedur yang berbelit-belit, kurang transparansi dalam menyampaikan informasi, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, kurang peduli dan lambat dalam menanggapi permasalahan. Dari hasil wawancara ini juga ditemukan bahwa terdapat beberapa pegawai yang pernah ditegur langsung oleh masyarakat karena ketidakpastian dalam menyelesaikan tugasnya untuk memberikan pelayanan. Seperti penyelesaian surat izin mendirikan bangunan yang dinilai lama dan dipersulit oleh pegawai tersebut. Selain itu juga beberapa pegawai sering dinilai masyarakat kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini seringkali dikeluhkan langsung oleh masyarakat kepada kepala bagian yang ada dikantor kelurahan x Yogyakarta.

Selain pentingnya memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, pelayanan juga akan dapat berjalan dengan efektif apabila didukung dengan faktor-faktor yang cukup memadai. Menurut Wolkins (Saleh, 2010) terdapat enam faktor yang menentukan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut ialah Komunikasi, Kepemimpinan, Pendidikan, Perencanaan, Review, Penghargaan dan Pengakuan. Dapat dilihat bahwa salah satu faktor pendukung yang menentukan kualitas pelayanan salah satunya adalah komunikasi. Hal ini sejalan dengan pendapat (Hardiyansyah, 2015) bahwa keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Berdasarkan hasil

penelitian yang ia lakukan, menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Zeithaml et al. (1990) juga mengemukakan bahwa "komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan (SERVQUAL). Komunikasi yang dimaksud menurut Zeithaml et al. (1990) adalah *"...Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand."* Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi masyarakat sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat. Sehingga dapat digarisbawahi bahwa proses komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam kualitas pelayanan.

Sebagaimana penjelasan di atas bahwa komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang tidak terlupakan dalam kualitas pelayanan. Peranan komunikasi dari pemerintah sangat berpengaruh pada proses pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dimana dengan proses komunikasi yang baik, isi pesan yang jelas, menggunakan pendekatan atau bentuk komunikasi serta media yang tepat, tentunya akan menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan berkualitas.

Apabila melihat permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan X Yogyakarta masih belum tercapainya kualitas pelayanan yang baik salah satunya karena kurang efektifnya komunikasi petugas dalam menjalankan tugasnya. Maka dari itu agar tercapainya kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan keterampilan

komunikasi interpersonal yang baik oleh setiap petugas untuk berkomunikasi dengan pimpinan, rekan kerja, maupun dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan apabila seorang petugas memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, maka petugas dapat memahami dan menyusun isi pesan yang akan disampaikan, sehingga pesan tersebut akan mudah dimengerti dan diterima. Sebagaimana pendapat Mansur (2008) bahwa dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksananya yang membawa kesan baik buruknya layanan. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai oleh petugas maka pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kualitas pelayanan dapat tercapai ketika seseorang memiliki kemampuan untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin disampaikan, menciptakan kesan yang diinginkan, atau mempengaruhi orang lain untuk mengikuti kehendak pengirim pesan. Sehingga salah satu keahlian yang diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah komunikasi interpersonal. Dengan memahami dasar-dasar kemampuan komunikasi interpersonal, dalam hal ini mampu menyampaikan pesan komunikasi yang baik melalui pesan verbal maupun non verbal, mampu mendengarkan dan memahami kebutuhan dan keluhan dengan baik, serta memberikan umpan balik, maka diharapkan seorang petugas akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Mansur (2008) menyatakan bahwa salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan

pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Dalam pekerjaan ketrampilan dapat dipelajari dengan latihan maka pegawai yang terampil kemungkinan besar dapat melakukan pekerjaan itu dengan sangat memuaskan setelah suatu masa pelatihan. Melalui pelatihan pegawai dapat dengan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan. Sehingga dalam penelitian ini pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal adalah bentuk intervensi psikologi yang dipilih dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di kantor kelurahan x yogyakarta.

Pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal adalah suatu program yang implementasinya tentang komunikasi interpersonal dengan fokus utama pada proses pembelajaran yang bertujuan untuk mengasah dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, serta pengetahuan tentang komunikasi interpersonal bagi pesertanya (Asmal & Rosyid, 2012). Menurut Mitra (1993) Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sikap dan perilaku dari para penyedia layanan. Sementara pendapat Wiryanto (2004) bahwa komunikasi interpersonal mempunyai peranan yang cukup besar untuk mengubah sikap. Sikap tidak terbentuk dengan sendirinya tetapi terbentuk sebagai hasil berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya yang diwujudkan melalui perilaku sehari-hari. Pembentukan sikap dapat dilakukan melalui proses belajar sosial dan pengalaman langsung (Barata, 2006). Mengacu pada proses belajar yang dikemukakan oleh Dainow dan Bailey (1988) bahwa proses belajar seseorang 10% melalui proses mendengarkan, 30% melalui proses melihat, 50% melalui proses apa yang didengar dan dilihat, 70 % melalui apa yang dikatakan dan ditulis, dan 80% melalui umpan balik yang diberikan orang lain

untuk kemudian dipraktekkan. Menurut Kolb dan Kolb (2005) metode yang tepat digunakan dalam proses belajar seseorang adalah *experiential learning*.

Pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal pada penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kecakapan pegawai dalam penyampaian pesan atau informasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor kelurahan x yogyakarta. Apabila pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang baik maka akan terjalin komunikasi yang baik pula dalam proses pelayanan. Untuk itu keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas. Keberhasilan komunikasi baik antara sesama petugas pemberi layanan maupun antara petugas dengan masyarakat merupakan kunci dalam mencapai tujuan. Hal ini dikarenakan apabila keberhasilan komunikasi tercapai maka akan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan yang secara langsung juga dapat mewujudkan terciptanya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan organisasi tersebut.

Dengan demikian judul pada penelitian ini adalah: “Pengaruh Pelatihan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kelurahan X Yogyakarta”. Harapannya pelatihan ini bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal ini adalah kualitas pelayanan di kantor kelurahan x yogyakarta.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta.

Adapun manfaat penelitian ini, sebagai berikut:

1. Teoritis:

Secara teoritis diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan serta pendalaman terhadap ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya bidang psikologi industri dan organisasi mengenai Pengaruh Pelatihan Keterampilan Komunikasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kelurahan X Yogyakarta.

2. Praktis:

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu setiap individu, khususnya pada individu yang memiliki permasalahan dalam berkomunikasi. Sehingga subjek dapat memahami serta mengembangkan kemampuannya dalam berkomunikasi dan menyelesaikan permasalahannya ketika melakukan pekerjaannya.

C. Keaslian penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode eksperimental dengan intervensi berupa Pelatihan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kelurahan X Yogyakarta. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zayani et al. (2020) Tentang Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja, Kabupaten Banyumas. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif sedangkan desain penelitian adalah kausalitas. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $KP = -4,726 + 0,276K + 0,272KL + 0,170KI + 0,437SK + e$ dengan nilai F_{hitung} sebesar 94,067 taraf signifikansi 0,000 dan pengaruh secara simultan sebesar 76%. Secara parsial pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,29%, pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,56%, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan sebesar 1,56%, dan pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 11,15%. Maka dapat diambil kesimpulan yaitu adanya pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Artinya kenaikan kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja akan diikuti oleh kenaikan kualitas pelayanan. Begitu juga sebaliknya penurunan kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja akan diikuti penurunan kualitas pelayanan.
2. Penelitian oleh Nurillahi (2019) berjudul Efektivitas Pelatihan komunikasi interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel X

Pangkalpinang. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode desain penelitian eksperimen. Subjek dikelompokkan ke dalam kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan antara karyawan yang mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal dengan karyawan yang tidak mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal. Kelompok eksperimen mengalami peningkatan yang berarti dibanding dengan kelompok kontrol.

3. Penelitian Ruffiah dan Muhsin (2018) tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Hasil penelitian data diperoleh persamaan regresi berganda yang selanjutnya disingkat dengan $KP = -0,384 + 0,306KI + 0,400PTI + 0,029BO + 0,793GKT + e$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional, berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Variabel budaya organisasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan meningkatkan komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan gaya kepemimpinan transformasional pada kantor kecamatan.
4. Penelitian Subari (2019) tentang Pengaruh Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor

Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah. Dari hasil analisis yang dilakukan menyatakan bahwa ada pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena aparatur sipil negara memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi pula. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur sipil negara. Hal ini terjadi karena kepuasan kerja aparatur sipil negara telah di penuhi. Ada pengaruh semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur sipil negara. Hal ini dapat dijelaskan bahwa aparatur sipil negara di kantor kecamatan way seputih kabupaten lampung tengah memiliki semangat kerja yang tinggi dan juga kepuasan kerja sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih meningkat.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Wilem (2017) berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa kantor Kelurahan Ranomut belum dapat memberikan sebuah pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga dimana belum adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan berwujud dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat. Karena itu peneliti menyarankan agar pemerintah harus adanya ketanggapan memberikan pelayanan secara cepat, kecermatan dalam

memberikan pelayanan harus lebih cermat dan ditingkatkan dan harus mengevaluasi pelayanan yang diberikan dalam hal berwujud terhadap sarana dan prasarana.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Abdillah (2015) tentang peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan di PT. Astra International Tbk.-Honda Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diraih dengan diselenggarakannya pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan adalah Operation Training yang terbagi menjadi empat jenis yaitu: (1) Technical Service Level 1, (2) Technical Service Level 2, (3) Technical Service Level 3, (4) Service Advisor Training. Indikator pelatihan dan pengembangan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas pelayanan di PT. Astra International Tbk.-Honda Yogyakarta, yaitu (1) aspek psikomotor yang terdiri dari uji teori dan uji praktek, (2) aspek afektif yang terdiri dari keterampilan, kedisiplinan, inisiatif, kebersihan, dan kerjasama.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Asmal dan Rosyid (2012). yang meneliti tentang Pelatihan komunikasi interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode desain penelitian eksperimen. Subjek dikelompokkan ke dalam kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua skala, skala komunikasi interpersonal dan skala kualitas layanan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan adalah menggunakan t-test gained score, yaitu

membandingkan nilai gained score antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pelatihan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan pada perawat di rumah sakit umum daerah. Ada perbedaan kualitas layanan yang sangat signifikan antara kelompok kontrol dan kelompok eksperimen.

Apabila dibandingkan dengan beberapa penelitian sebelumnya perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu terletak pada teori dan aspek keterampilan komunikasi interpersonal yang digunakan berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode intervensi berupa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta. Dengan demikian maka keaslian penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan.