

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam pelayanan publik, berhasil atau tidaknya kegiatan pelayanan publik dalam mencapai tujuan maupun menjalankan tugas-tugas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia. Sumber daya manusia sebagai aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Raymond, Hatane & Hutabarat, 2015). Pada masa ini pegawai pelayanan publik dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan kualitas pelayanan dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Seiring dengan banyaknya tuntutan masyarakat, penyelenggara pelayanan publik terus mengalami pembaruan dalam berbagai sektor. Meskipun demikian, hal tersebut belum bisa memuaskan masyarakat. Pegawai yang kurang memadai serta belum efektif dan efisiennya pelayanan menyebabkan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Syamsir, 2011).

Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2020, laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami peningkatan dari 10,075 persen di tahun 2018 menjadi 10,748 persen laporan ditahun 2019. Selain itu, berdasarkan catatan pengaduan masyarakat dari Ombudsman Republik Indonesia

pada tahun 2020 dari klasifikasi instansi pelayanan publik terdapat tiga urutan terbanyak, pertama Pemerintah Daerah 39,59 persen, kedua Kepolisian 11,34 persen, Badan Pertanahan Nasional 10,01 persen yang termasuk dalam instansi pelayanan publik yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat (Ombudsman RI, 2020). Dari data tersebut dapat dipahami bahwa banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat dari waktu ke waktu mencerminkan kondisi buruknya kualitas pelayanan publik yang dapat menimbulkan penurunan kepercayaan masyarakat pada pegawai pelayanan publik.

Pegawai mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan berbagai pelayanan publik sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang. Menurut UU RI No 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat adalah pemerintahan daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu didukung oleh perangkat daerah yang dapat membantu Kepala Daerah untuk melaksanakan tugasnya, dan salah satu perangkat daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka yang telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 8 Tahun 2011 dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Lokasi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka di Jalan Raya K H Abdul Halim No 483 Tonjong, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan jam operasional dimulai hari senin sampai jumat pada pukul 08.00-14.30. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka menyediakan berbagai jenis pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang diberikan kepada masyarakat, diantaranya adalah perekaman atau penerbitan kartu tanda penduduk (KTP), penerbitan kartu keluarga, penerbitan kartu identitas anak (KIA), penerbitan akta kelahiran dan penerbitan akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, surat pindah datang, surat pindah ke luar negeri dan sebagainya.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sebagai penyedia penerbitan dokumen kependudukan tugasnya tidak terlepas dari memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Oleh karena itu, setiap pelayanan yang diberikan pada masyarakat akan menuntut kualitas tertentu, pegawai yang bertugas dalam penyelenggara pelayanan walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan pegawai yang dapat memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pada masyarakat berdasarkan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Akay, 2021).

Kualitas pelayanan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara (Mulyadi, 2018). Sinambela (2010) mengungkapkan bahwa secara konseptual pengertian kualitas adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy for use*), sedangkan pengertian kualitas secara strategik kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Weningtyas dan Suseno (2012) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah performansi pegawai dalam menyajikan produk atau jasa yang sesuai dengan standar yang berlaku pada produk atau jasa tersebut dipengaruhi oleh perilaku pegawai dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Selanjutnya kualitas pelayanan didefinisikan salah satu bentuk perilaku penilaian pegawai antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai dalam terpenuhinya kebutuhan pelayanan Parasuraman (dalam Nurcaya, 2008). Sedangkan dalam Lestari (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai performansi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan perilaku pegawai terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan yang diterima masyarakat. Dengan demikian, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka hendaknya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, menurut Parasuraman (dalam Septiadi, 2019) ada lima aspek-aspek kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti fisik, kemampuan pegawai dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Kemampuan dalam memberikan fasilitas dari keadaan lingkungan, sarana dan prasarana. (2) Keandalan, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. (3) Tanggapan, pegawai yang mempunyai kemauan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. (4) Jaminan dan kepastian, pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan, terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. (5) Empati, pegawai yang mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dapat lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dari hasil penelitian Raymond, Hatane dan Hutabarat (2015) menunjukkan kualitas pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sekitar 84% sehingga pegawai yang berkualitas dapat memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik. Pegawai yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan dapat memberikan sumbangsih yang optimal dalam kualitas pelayanan. Ruffiah dan Muhsin (2018) mengungkapkan bahwa pelayanan yang berkualitas didukung oleh perilaku

pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan yang baik bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 15 oktober 2020 yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka didapatkan beberapa fenomena permasalahan terkait kualitas pelayanan. Pada aspek Bukti Fisik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang, seperti adanya penumpukan berkas diruang pelayanan. Selain itu, informasi terkait persyaratan pembuatan dokumen dinilai masih kurang dari adanya beberapa masyarakat yang tidak mengetahui prosedur persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pada aspek kehandalan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka yang kurang memiliki keterampilan dalam menguasai fasilitas penunjang kerja Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK) yang seharusnya berfungsi sebagai sistem pendukung sering mengalami gangguan yang menyebabkan terhambatnya kecepatan pelayanan pada masyarakat.

Pada Aspek Tanggapan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Majalengka kurangnya kesigapan pegawai dalam keterampilan memberikan informasi yang jelas pada masyarakat, adanya keluhan dari masyarakat yang harus bolak-balik untuk mendapatkan pelayanan. Pada Aspek Jaminan dan Kepastian, pegawai kurang menguasai keterampilan dalam meyakinkan masyarakat terhadap hasil dokumen yang tersimpan dikantor, terlihat dari berserakannya dokumen pada ruang pelayanan. Pada Aspek Empati, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Majalengka kurang berupaya untuk inisiatif membantu kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.

Dari hasil observasi yang telah disebutkan, dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka mengalami permasalahan pada kualitas pelayanan terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat serta aspek kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu, seharusnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka perlu memperbaiki pelayanan agar tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat meningkat. Pembinaan yang menyeluruh pada pelayanan pegawai menjadi poin penting dalam upaya peningkatan performa kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Muazansyah, 2018)

Peningkatan kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pegawai dan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten (Amhas, 2018). Pada beberapa penelitian, kualitas pelayanan berkorelasi dengan berbagai hal. Seperti, disiplin kerja, kinerja dan kepuasan pelanggan. Pada hasil penelitian Zakiyah dan Wahyono (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi disiplin kerja, dimana semakin baik disiplin kerja pegawai maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang baik. Dari hasil penelitian Rohaeni dan Marwa (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelayanan pada masyarakat secara positif. Selain itu pada penelitian Kawahe, Tulus & Kiyai (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja

organisasi. Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat memunculkan dampak positif bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Menurut Widyasari (2015) dalam penelitiannya terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: (1) Komunikasi, proses pelayanan yang prima dapat didukung dengan implementasi dari strategi kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh komunikasi. Komunikasi yang mendukung dalam kegiatan organisasi diantaranya komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa. (2) Kepemimpinan, strategi kualitas yang dimiliki oleh perusahaan terkait manajemen puncak dalam memimpin dan mengarahkan peningkatan kinerja kualitasnya, tanpa adanya kepemimpinan usaha yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak kecil. (3) Pendidikan, pegawai perusahaan wajib mempunyai pengetahuan mengenai kualitas pelayanan. (4) Perencanaan, strategi organisasi dalam mencakup tujuan kualitas pelayanan yang digunakan dalam tercapainya visi. (5) Review, proses prosedur yang menggambarkan terjaminnya adanya perhatian yang terus menerus dalam upaya mewujudkan sasaran kualitas. (6) *Total human reward*, Pegawai yang mempunyai prestasi perlu diakui dengan tujuan setiap anggota dalam organisasi dapat termotivasi untuk peningkatan produktivitas bagi perusahaan dan loyalitas terhadap pelanggan.

Berdasarkan uraian faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, peneliti memilih faktor komunikasi untuk dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini karena komunikasi merupakan faktor penting yang perlu dimiliki pegawai dalam

penentu kualitas pelayanan, dalam penelitian ini peneliti memilih komunikasi interpersonal yang dimiliki pegawai, karena dengan adanya komunikasi interpersonal akan memungkinkan pegawai untuk memahami keinginan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari keberhasilan komunikasi yang dilakukan pegawai, komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan dalam kualitas pelayanan Hardiyansyah (2018).

Komunikasi interpersonal adalah hubungan yang terjalin antara dua individu secara tatap muka dengan adanya tujuan tertentu seperti mendapatkan informasi, memberikan bantuan, mengungkapkan perhatian (Eridani, 2014). Dalam hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Weningtyas & Suseno (2012) menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan, dimana semakin tinggi keterampilan komunikasi interpersonal yang dimiliki pegawai maka kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik bersamaan dengan kepuasan pelayanan yang diterima konsumen. Sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal yang dimiliki pegawai maka akan semakin rendah kepuasan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen. Sesuai dengan yang dikatakan Ruffiah (2018) menyatakan bahwa sebagai makhluk sosial manusia perlu komunikasi interpersonal dengan yang lainnya untuk memudahkan pekerjaan masing-masing. Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handayani & Suryani (2019) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin, maka dapat mendorong meningkatnya kualitas

pelayanannya, sebaliknya apabila komunikasi interpersonal buruk, maka kualitas pelayanan akan menurun.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu strategi yang penting dalam membangun hubungan antara pegawai dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Komunikasi interpersonal yang berjalan dengan baik, akan berdampak pada kualitas pelayanan pegawai yang optimal, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Raharjo (2015) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang paling dasar dalam sebuah organisasi apabila terjaga intensitasnya dapat memberikan dampak positif terhadap institusi dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Komunikasi interpersonal didefinisikan oleh DeVito (2011) sebagai pengiriman pesan-pesan antara dua orang atau lebih diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika. Sedangkan menurut Rahayu (2020) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal adalah pesan yang dikemas dalam bentuk verbal maupun nonverbal dalam prosesnya terdapat keakraban, keterbukaan, empati, sikap suportif, dan kepercayaan. Komunikasi interpersonal sebagai suatu proses pengiriman dan penyampaian pesan baik berupa verbal maupun non verbal yang terdapat perubahan sikap, pendapat, atau perilaku (Saragih, 2020). Pegawai dalam membangun komunikasi interpersonal sama dengan menjaga hubungan dengan masyarakat pegawai dapat memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan. Dengan begitu, faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Adapun aspek-aspek kualitas pelayanan menurut DeVito (1997)

antara lain (1). keterbukaan, ketersediaan pegawai dalam mengungkapkan informasi secara jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya dalam berkomunikasi (2). empati, kemampuan pegawai dalam memahami apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, dengan sudut pandang orang lain. (3). sikap mendukung, dukungan *descriptivess* suasana yang bersifat deskriptif da bukan evaluative untuk dapat mendukung terciptanya sikap mendukung, *spontanity* kemampuan pegawai untuk berkomunikasi secara spontan dan terus terang yang mempunyai sikap terbuka dalam penyampaian pemikiran, *provisionalism* kemampuan pegawai untuk dapat berpikir terbuka (*open minded*) (4). sikap positif, pegawai memandang dirinya secara positif dan berperasaan positif pada saat berkomunikasi. (5). Kesetaraan, kemampuan seseorang dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan suasananya setara, artinya harus ada pengakuan dari kedua belah pihak yang sama-sama bernilai, berharga, dan ada sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Kualitas pelayanan berkorelasi dengan berbagai variabel salah satunya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal penting dalam organisasi, mengingat setiap aktivitas dalam proses pelayanan membutuhkan komunikasi untuk menunjang kelancaran organisasi (Saragih, 2020). Komunikasi interpersonal mengacu pada beberapa aspek seperti perilaku keterbukaan pegawai dalam mengungkapkan suatu informasi dengan jujur apa adanya sesuai dengan keadaan sebenarnya pada masyarakat saat proses pelayanan, oleh karena itu pegawai yang dapat bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan akan dapat lebih mudah memahami kebutuhan masyarakat. Handayani dan Suryani (2019) mengungkapkan

bahwa berlangsungnya komunikasi interpersonal dalam penyampaian informasi saat proses pelayanan akan memungkinkan pegawai memahami keinginan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Komunikasi menjadi hal yang lumrah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai yang memiliki keterampilan empati mengacu pada kemauan pegawai dalam membantu mengatasi permasalahan pelayanan, mengetahui apa yang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut mata orang lain dan kacamata orang lain. Artinya, pegawai yang memiliki kemauan dalam membantu kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pelayanan secara tidak langsung dapat membangun pelayanan yang berkualitas. Panuntun (2017) pegawai dalam memberikan produk atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku dipengaruhi oleh perilaku pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat secara tidak langsung dapat menilai kualitas pelayanan melalui perilaku empati pegawai.

Komunikasi interpersonal yang diberikan pegawai dengan sikap mendukung dalam menumbuhkan suasana yang deskriptif, sikap yang terbuka dan dapat berpikir secara terbuka dalam berkomunikasi dapat menunjang kelancaran pelayanan yang berjalan dengan baik. Artinya, adanya komunikasi interpersonal dalam pelayanan dapat memberikan kemudahan pada pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan berhasil atau tidaknya pelayanan dilihat dari bagaimana sikap petugas pelayanan berkomunikasi dengan masyarakat (Sarah, 2019). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka keterampilan komunikasi interpersonal seperti sikap positif mengacu

pada kemampuan pegawai dalam memandang dirinya secara positif dan berperasaan positif dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, adanya sikap positif dari pegawai seperti memberikan kemudahan dan kecepatan dalam memberikan respon pada proses pelayanan dapat membangun hubungan positif antara pegawai dengan masyarakat. Kualitas pelayanan didukung dengan perilaku baik pegawai dapat berupa kemudahan, kemampuan, kecepatan dalam proses pelayanan melalui tindakan dan sikap pegawai pada masyarakat (Saraswati, 2019).

Komunikasi interpersonal akan lebih baik apabila didukung dengan perilaku pegawai yang dapat membangun hubungan kesetaraan dengan melakukan komunikasi interpersonal dengan suasananya setara, artinya harus ada pengakuan dari kedua belah pihak yang sama-sama bernilai, berharga, dan ada sesuatu yang penting untuk disumbangkan, sehingga ada suatu hubungan yang sama pentingnya dalam membangun kualitas pelayanan. Ruffiah dan Muhsin (2018) mengatakan bahwa faktor komunikasi interpersonal berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan, kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian komunikasi interpersonal tampaknya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti mencoba menghubungkan antara komunikasi interpersonal pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dengan kualitas pelayanan. Dilihat dari latar belakang permasalahan dan pengkajian pustaka yang telah dilakukan peneliti, dapat

disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian, dalam perumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan referensi bagi ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan publik pada pegawai.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pegawai terkait hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Majalengka untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi interpersonal.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.