

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Subjek pada penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dengan rentang masa kerja < 3 tiga tahun dan > 3 tiga tahun berjumlah 50 tahun. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Skala Komunikasi Interpersonal dan Skala Kualitas Pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment (pearson correlation)*. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar $r_{xy} = 0,866$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan pada komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan. Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,750 menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memberikan sumbangan efektif sebesar 75% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 25% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, Kualitas Pelayanan, Pegawai

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between interpersonal communication and the quality of service to the community at the Department of Population and Civil Registration Majalengka Regency. The hypothesis proposed in this study is that there is a positive relationship between interpersonal communication and the quality of service to the community at the Department of Population and Civil Registration of Majalengka Regency. The subjects in this study were employees of the Department of Population and Civil Registration of Majalengka Regency with a work period of < 3 three years and > 3 three years totaling 50 years. Data collection methods in this study using the Interpersonal Communication Scale and Service Quality Scale. The data analysis technique used is product moment correlation (pearson correlation). Based on the results of the analysis, the correlation coefficient value was $r_{xy} = 0.866$ with $p = 0.000$ ($p < 0.05$). These results indicate a significant positive relationship on interpersonal communication and service quality. The coefficient of determination R^2 of 0.750 indicates that interpersonal communication provides an effective contribution of 75% to service quality, while 25% is influenced by other factors.

Keywords : Interpersonal Communication, Service Quality, Employees