

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP PELAYANAN PRIMA MELALUI MOTIVASI KERJA DI KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN PAK PAK BHARAT

Marslam Ganda Pandapotan Limbong¹, Heri Arman Nduru²

^{1,2}Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

*Corresponding Email : limbongmarslam@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat, yaitu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat dan Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 sampel yang diambil secara acak dan metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, tempat penelitian ini dilaksanakan di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat. Untuk mengetahui hasil dari penelitian ini menggunakan SPSS 25 yang terdapat pada uji signifikan t atau dengan uji r yang dimana pada uji t terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja dimana dijelaskan dengan hasil pengujian jika diperoleh t hitung $3.639 >$ tabel 2.0243 yang terdapat pada komunikasi interpersonal dan t hitung $11.331 >$ dari t tabel 2.0243 yang terdapat pada motivasi kerja maka hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal Terhadap Pelayanan Prima Melalui Motivasi Kerja

ABSTRACT

This study discusses the influence of interpersonal communication on excellent service through work motivation at the Pak Bharat District Civil Service Police Unit Office, namely the purpose of this study is to determine the influence of interpersonal communication on excellent service at the Pak Bharat District Civil Service Police Unit Office and to find out how much influence interpersonal communication has on excellent service through work motivation at the Civil Service Police Unit Office District Mr. Pak Bharat. The population in this study consisted of 40 samples taken randomly and the method used in this study was quantitative method, where this research was carried out at the office of the Civil Service Police Unit of Pak Pak Bharat District. To find out the results of this research using SPSS 25 contained in the significant test t or with the r test where in the t test there is a significant influence of interpersonal communication on excellent service through work motivation which is explained by the test results if obtained t count $3.639 >$ t table 2.0243 contained in interpersonal communication and t count $11.331 >$ From t table 2.0243 contained in work motivation, this result shows that there is a positive and significant influence.

Keyword : Interpersonal Communication for Excellent Service Through Work Motivation

PENDAHULUAN

Kesuksesan organisasi sangat di pengaruhi oleh kapabilitas dan kompetensi masing-masing individual dan kerjasama antar anggota team dalam organisasi. Dalam menjalin kerja sama, untuk mencapai tujuan tersebut di perlukan adanya komunikasi. Di tinjau dari teknis pelaksanaanya, komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dimana seseorang

menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan serta memahami sejauh mana kemampuannya, penerima pesan menyampaikan tanggapannya melalui media tertentu kepada orang yang menyampaikan pesan tersebut kepadanya. Komunikasi sangat penting dalam aspek kehidupan manusia, dengan komunikasi manusia dapat mengekspresikan atau memungkinkan terjadinya suatu kerjasama sosial.

Menurut Rusdi Mucthar (dalam Jannatun Nisa 2021;8) komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan oleh suatu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Terkait pengaruh komunikasi antar pegawai terhadap kinerja pegawai di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja, menjadikan efektifitas komunikasi menjadi salah satu kunci kerja dalam melaksanakan sebagai program diantaranya sebagai program dibidang keamanan di lingkungan masyarakat.

Satuan Polisi Pamong Praja merupakan suatu instansi pemerintahan yang memiliki tugas dan fungsi dalam menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja berperan penting dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara profesional dan bertanggung jawab.

Namun di dalam komunikasi harus sejalan dengan pelayanan prima pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang memberikan kepuasan pada pelanggan baik secara internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan prima (service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan Masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standard kualitas. Pelayanan yang memenuhi standard kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat dan di dalam suatu instansi atau lembaga pasti harus ada yang namanya motivasi karena motivasi salah satu penunjang suatu tercapainya suatu tujuan

Motivasi kerja merupakan dasar bagi suatu organisasi untuk mengembangkan baik instansi pemerintah maupun instansi swasta tidak lain karena adanya keinginan untuk mewujudkan tujuan dan usaha yang dilakukan secara bersama, sistematis, dan berencana. Motivasi kerja dapat dikatakan sebagai penggerak maupun dorongan yang dapat memicu timbulnya rasa semangat dan juga mampu mengubah tingkah laku individu untuk menuju pada hal yang lebih baik. Motivasi kerja meliputi usaha untuk mendorong atau memberikan semangat kepada pegawai dalam bekerja.

Motivasi kerja pegawai dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang sering dikenal dengan motivasi internal dan motivasi eksternal yang timbul karena adanya pengaruh-pengaruh dari luar untuk mendorong seseorang melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Nupin (2021;26) Motivasi kerja di definisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Adapun cara untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai adalah dengan meningkatkan motivasi kerja melalui training, misalnya

mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kerja, berikan reward (bonus) bagi pegawai yang berprestasi, melakukan pendekatan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai, mengadakan kegiatan khusus untuk membangun kekeluargaan antar pegawai dengan pimpinan.

Dengan memahami pentingnya motivasi kerja dan manfaat yang di peroleh, dapat merancang strategi motivasi yang efektif, seperti memberikan penghargaan, memberikan peluang pengembangan karir, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi dan keterlibatan karyawan.

Namun di dalam praktiknya terdapat beberapa kendala dalam memberikan pelayanan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja, salah satunya adalah kurangnya motivasi atau dukungan dari pihak tertentu dan kurangnya Komunikasi yang kurang baik antar staf Satuan Polisi Pamong Praja, kurangnya keterampilan, komunikasi yang memadai kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, serta kurangnya kesadaran akan pentingnya komunikasi yang efektif dapat menghambat pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap pelayanan prima di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dapat digunakan untuk mengkaji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar dan menganalisisnya secara statistik. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner dapat diisi oleh pegawai Satuan Polisi Pamong Praja yang bekerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat. Dalam penelitian ini, kegiatan penelitian dimulai dengan studi literatur untuk mengumpulkan informasi tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima dan motivasi kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat. Kemudian, peneliti menentukan responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Subjek penelitian dalam proposal skripsi mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat adalah Populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 400 orang pegawai yang bekerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat sampel 40 orang. teknik pengumpulan data dengan questioner, observasi dan wawancara.

HASIL PENELITIAN

Dari hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja sangat berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima hal ini ditunjukkan data yang sudah diolah menggunakan SPSS 25 yang terdapat pada uji signifikan t atau dengan uji r yang dimana pada uji t terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja dimana dijelaskan dengan hasil pengujian jika diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ 2.0243 yang terdapat pada komunikasi interpersonal dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 2.0243 yang terdapat pada motivasi kerja maka hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan. dengan hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya

komunikasi interpersonal yang baik terhadap pelayanan akan memperoleh pelayanan yang baik juga

Dan hasil dari uji determinasi r terdapat koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0.814 besarnya angka (Adjusted R square) 0.814 sama dengan 81.4% sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat sebesar 81.4%. sehingga dapat diketahui komunikasi interpersonal sangat mempengaruhi pelayanan untuk meningkatkan motivasi kerja sehingga kegiatan di dalam suatu instansi atau kantor dapat berjalan dengan baik sehingga dapat di simpulkan dari hasil penelitian dimensi-dimensi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja di Kantor Satuan polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat di jelaskan.

Keterbukaan sesuai yang saya temukan di kantor Satuan Polisi pamong praja Kabupaten Pak Pak Bharat, secara proaktif memberikan informasi yang relevan kepada publik, seperti peraturan kebijakan dan laporan kinerja sehingga masyarakat dapat memahami tugas dan tanggung jawab Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat.

Kesadaran terhadap pentingnya pelayanan dan keamanan terapkan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat tersebut sudah baik dimana pelayan dan responsifitas sangat di utamakan dengan baik dan pelayanan atau aduan masyarakat sudah mendapat respon dengan baik, begitu juga dengan antar pegawai dengan hubungan saling menghargai dan mengedepankan kepentingan bersama yaitu menjaga ketertiban dan keamanan dimana setiap staf selalu saling menjaga keharmonisan sesama pegawai untuk berjalannya administrasi di kantor satuan polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat.

Empati dimana Satuan Polisi pamong praja kabupaten Pak Pak Bharat untuk memahami dan merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih bijak. Hal ini tercermin dalam pendekatan terhadap penegakan peraturan dan berupaya memberikan penjelasan kepada warga-warga sebelum mengambil tindakan yang tegas.

Responsif di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat dimana setiap pengaduan keluhan masyarakat selalu di layani dengan cepat dan tanggap akurat upaya ini adalah bagian dari strategi untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman. Keandalan dalam komunikasi dan koordinasi di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat dalam hal koordinasi dan komunikasi untuk mencapai pelayanan dengan instansi lain seperti kepolisian dan pemadam kebakaran sehingga menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

Empati pegawai atau staf telah meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesadaran individu terutama dalam situasi yang memerlukan interaksi dengan warga, dan pegawai harus mampu memberikan solusi dengan lebih manusiawi dengan mengutamakan pendekatan dan pencegahan. Dan begitu juga unggulan untuk meningkatkan efisien dalam menangani berbagai masalah seperti penertiban, dan pengawasan umum, serta mempromosikan akan pentingnya ketertiban, kesadaran dan keamanan masyarakat, dimana penerapan yang dilakukan di kantor Satuan Polisi pamong praja Kabupaten Pak Pak Bharat sudah lebih efisien dalam menjalankan ketertiban serta sikap positif. Satuan polisi Pamong Praja menunjukkan bahwa sikap profesional terhadap kesabaran dan keramahan

dalam berinteraksi dengan masyarakat dan rekan kerja juga merupakan aturan serta prosedur dengan konsisten serta lebih siap memberikan bantuan dan solusi terbaik.

Kebutuhan di pegawai terkait kepentingan dalam menjalankan tugas sudah baik setiap peralatan atau kebutuhan yang diperlukan di Satuan polisi pamong praja sudah memadai. Begitu juga dengan motivasi dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat harus selalu memberikan dukungan atau penghargaan kepada setiap pegawai atau anggota yang memiliki prestasi dimana dalam memberikan dukungan tersebut bisa menjadi lebih termotivasi begitu juga dengan Kesehatan kerja di kantor Satuan Polisi Pamong Praja kabupaten Pak Pak Bharat selalu di utamakan untuk dimana setiap pegawai memiliki hak untuk mendapatkan kesempatan dalam pelayanan kesehatan dan lingkungan yang bersih.

Sehingga elemen-elemen ini sangat penting dalam membentuk budaya organisasi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat untuk dapat menunjang produktifitas kegiatan pelayanan untuk menjaga ketentraman di lingkungan masyarakat. Jadi komunikasi interpersonal sangat berpengaruh terhadap pelayanan prima untuk memotivasi para pegawai menjadi lebih meningkatkan kinerja untuk lebih baik, karena terjalannya hubungan antar pegawai dapat saling memberikan dukungan dan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan peneliti mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak Bharat telah dianalisis dengan statistik dengan bantuan spss versi 25 maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut;

- a. Berdasarkan Uji Signifikan diketahui bahwa nilai t hitung $3.639 > t$ tabel 2.0243 yang terdapat pada komunikasi interpersonal dan t hitung $11.331 >$ dari t tabel 2.0243 yang terdapat pada motivasi kerja artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pada pengaruh komunikasi interpersonal (X) terhadap pelayanan prima (Y) melalui motivasi kerja (Z)
- b. Besaran hasil penelitian pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan prima melalui motivasi kerja sebesar 81.4% dan sisanya di sebabkan oleh faktor lainyang tidak di teliti.

Daftar Pustaka

- Amirullah. (2015). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Malang: Media nusa Kreative,
- Ariyanti, M. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Guru dan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi di SMA Negeri 01 Mukomuko). *Jurnal Mitra Dwija*, 14(3), 34-39.
- Atmadjati, A. (2018) *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Burhanudin SE, Msi. (2015). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta; Pustaka pelajar.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Erdiansyah, E., Robyardi, E., Mayasari, V., & Sari, I. D. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank SumseI Babel Kantor Cabang Jakabaring Palembang*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(3), 383-394. tersedia pada <https://doi.org/10.24127/jm.v19i3.12345> (diakses 13 juni 2013).

- Fitrah, Muh M.Pd dan Dr. Luthfiyah, M.Ag.(2017). *Metodologi penelitian*. Jawa barat: cv jejak.
- Kurdi, M. (2020). Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 7(4), 4-9.
- Nisa Janatun M.A dan Wahidin Pardosi S.Sos ,M.Ikom.(2021).*komunikasi interpersonal marketing officer dan dealer*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Nupin I.S.(2021),*Pola pengembangan karir pustakawan melalui motivasi kerja dan pemahaman teknis jabatan fungsional*. Jawa barat ;cv Adanu Abimata.
- Ruliana,Poppy.(2019). *Teori komunikasi*. Depok; PT Rajagrafindo Persada.
- Semil Nurul, M.Si.(2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah*. Jakarta: Predanamedia.
- Setyabudi, Ismanto, Daryanto.(2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava media.
- Sitorus, Raja Maruli Tua, ST, M.Ikom.(2020). *Pengaruh komunikasi antarpribadi pimpinan terhadap motivasi kerja*. Surabaya; Scopindo Media Pustaka.
- Suswati, Endang.(2022). *Motivasi kerja*. Malang; Media Nusantara Kreative.
- Sudaryana Bambang.(2022) *Metodologi penelitian kuantitatif* yogyakarta:cv Budi utama:164.
- Tarjo, 2021, *Metode penelitian*, Banda aceh:Syah kuala university press: 66.
- Zakiah, N., & Wahyono, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.