**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SOLUSI MENINGKATKAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**OLEH : KUSTIATNO**

**ABSTRAK**

Dalam kehidupan sehari-hari baik sengaja atau tidak maupun suka atau tidak, kita sebagai warga masyarakat ibukota kerap kali berhadapan dengan birokrasi pemerintahan dan atau lembaga swsta yang tentunya untuk berbagai urusan. Dari berbagai urusan masyarakat tersebut, seingkali kita menerima buruknya pelayanan public baik yang disediakan oleh lembaga pemerintahan maupun swasta.

Kondisi pelayanan public yang buruk tersebut di ats diekspresikan oleh sebagian masyarakat melaui berbagai cara, baik berupa kritikan ajam (aksi untuk rasa, artiket mass media, SMS Presiden, dll) maupun kritikan halus (acara Negeri BBM di TV Indosiar, Negeri Sketsa di Radioa Smart FM, Iklan Rokok Sampurna A Mild di Televisi, dll)

Sebagai Contoh Pelajayan Public yang disediakan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta dimana kita hidup sebagai warga masyarakat , misalnya pelayanan IMB, Pelayanan KTP, pelayanan Akta Lahir, pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBN-KB) serta masih banyak lagi pelayanan lainnya yang kalau kita mau jujur masalah jauh dari memeuaskan.

Ketidakpuasan masyarakat tersebut , disebabkan antara lain oleh pelayanan yang berbelit-belit tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hokum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksankan oleh Aparatur Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dalam berbagai sector pelayanan, ternyata kinerjanya masih rendah.

Sebagai suatu lembaga yang berhubungan dengan masyarakat banyak dan mengingat buruknya kinerja pelayanan public sebagaimana tersebut di atas, yang disebabkan anara lain oleh kurangnya informative, maka diperlukan komunikasi interpersonal yang lancar dimana terjadi interaksi dalam suatu rpses pelayanan komunikasi interpersonal yang lancar baik vertical maupun horizontal akan membuka keterbukaan di seala bidang, keterampilan komunikasi interpersonal adalah suatu seni dalam berhubungan dengan orang lain.

Dalam suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, komunikasi interpersonal menduduki posisi sentral, karena struktur, keluasan dan lingkup organisasi hamper seluruhnuya ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi interpersonal. Dengan kkomunikasi interpersonal yang efektif maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan sampai pada sasarannya dan menjadikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Komunikasi interpersonal adalah proses dari hubungan seseorang dengan orang lain, dalam menyampaikan konsepsi, citra atau rasa. Tidak saja informasi itu tersalurkan, tetapi juga persaan dan sikap dapat tersalurkan juga. Komunikasi terjadi apabila mereka yang terkait dengan komunikasi, si pengirim berita dan si penerima pesan, memberikan bobot dan relevansi pada perilaku masing-masing.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat diperlukan komunikasi intrpersonal. Hal ini karena komunikasi interpersonal membantu dan memandu pegawai untuk lebih dapat berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, peran komunikasi interpersonal sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan public.

Akhir kata yang menjadi pertanyaan besar penulis adalah bagaimanakah menciptakan suatu komunikasi interpersonal pada lembaga pelayanan public? Adakah komitmen yang kuat dari pimpinan? dan bagaimana komunikasi interpersonal pada lembaga pendidikan kia? Yang tentunya guna mewujudkan peningkaan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Apakah semua ini hanya sebuah retorika belaka?

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah, H. Rozali, 2000 *Pelaksana Otonomi Luas dan Isu Federalisme sebagai suatu alternative*. Jakarta: Raja Graffindo Jakarta

Avery Gayle& Baker, Ellen, 1990 *Psychology at work*, New York; Prentice-Hall

Aviliani 2002, *Strategi Membangun Sinergi Pelayanan*. Jakarta Modul Diklat Subtantif Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Propinsi DKI Jakarta

Cherrington. L, 1996 *The Ethics of Works*, New York; Mc Graw- Efffendy, Onong Uchjana 1992, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung Rosdakarya.

Foster, Bill & Karen R. Seeker 2001. *Coaching for peak Emplpyee Performance*, japan; Richard Chang Associates, Inc

Gerson, Richard F, 2002 *Measuring Customer statisfaction* Florida, Crisp Publications, Inc

Gravetter Federick J and Larry B, Wallnau, 1995 *statistics for the Behavioral Sciences* St Paul; West Publishing Company

Ndaraha, Talizidhuhu 1995, *Budaya Pemerintahan dan Dampaknya terhadap Masyarakat, Jurnal ilmu Pemerintahan* Edisi ketiga

Nurudin 2004, *Sistem Komunikasi Indonesia* , Jakarta PT Raja Grafindo Persada

Pamudji, S. 1997, *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Public*, Jakarta ; Widyapraja No. 19 Tahun III, IIP

Rayid, Muhammad Ryass 2000, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan* Jakarta; Mutiara Sumber Widya

Robbins, Stephen, P. 1989, *Organizational Behavior*, New York Prentice Hall Co

Sendjaja, S. Dhuarsa dkk 2002, *Teori Komunikasi*, Jakarta Pusat Penerbitan Universitas Terbuka

Sinamo, Jansen 2000, *Strategi Adaptif* Abad ke-21, Jakarta; Gramedia

Suradinata, Ermaya,1999, *Filsafat dan Metodologi Ilmu Pemerintahan* Bandung Ramadhan

, 1996, *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dalam Kondisi Era Globalisasi*, Bandung Ramadhan

Thoha, Miftah, 1995 *Kepemimpinan dalam Manajemen. Suatu pendekatan Perilaku*, Jakarta, Graffindo Persada

Topo Ashari, Edy 2005. *Kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara Bidang Pelayanan Publik* Jakarta, Modul Sosialisasi Kebijakan Pelayanan Public di lingkungan pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hotel Cempala Jakarta Pusat

Tri Kartono, Drajat, 2002, *Kualitas Pelayanan Sebagai Proses interaksi Pemenuhan Kepuasaan*, Jakarta Badan Pendidikan dan Latihan Propinsi DKI Jakarta

Dokumen dan Perundah-undangan

Undang-undang Dasar Tahun 1945 hasil amandemen keempat tahun 2002

Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 28 tahun 1999 tentang penyelenggaran Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik