HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(STUDI KASUS DI KANTOR KOPERTIS WILAYAH VII JAWA TIMUR SURABAYA)

Jurnal Skripsi

Oleh
R. Dinar Prakasa Ferdiant
NBI 151300837

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2017

ABSTRAK

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya yang meliputi : 1) Pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya telah terlaksana secara baik dan berkesinambungan. Komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya dilaksanakan dalam bentuk konsultasi langsung (bertatap muka) atau menggunakan media (handphone, surat) yang dimanfaatkan untuk memperlancar tugas dan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi. 2) Faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu: iklim komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya, media komunikasi sudah tersedia serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing petugas pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : keterbatasan waktu dalam berhubungan interpersonal karena kami tidak hanya melayani satu pengguna layanan saja dan pengguna layanan yang tidak selalu ada Karena utusan dari Pertguruan Tinggi Swasta mempunyai maslah yang berbeda sehingga menyebabkan minimnya pertemuan yang terjad. 3) Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : adanya upaya kontinyu dan berkesinambungan dari petugas pelayanan untuk menciptakan suasana yang rileks dan terbuka dengan pengguna layanan sehingga terjalin suasana kekeluargaan, petugas pelayanan senantiasa memberikan bimbingan juga pengarahan kepada pengguna layanan untuk menanamkan sikap dedikasi dan loyalitas masing- masing personil terhadap tanggung jawabnya.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this research is to know: 1) the implementation of interpersonal communication of service officer and service user in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya, 2) supporting and inhibiting factor of interpersonal communication between service officer and service user in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya 3) Which is done to overcome the obstacles of interpersonal communication implementation of service and service users in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya.

This research is descriptive research with qualitative approach, with data source of service officer and service user in office KOPERTIS Region VII East Java Surabaya. Researchers use the method of observation, interview and documentation for the collection of data required in this study. Data analytical technique used is interactive analysis which include: data reduction, data presentation and conclusion.

From the results of the research note that the implementation of interpersonal communication in the office KOPERTIS Region VII East Java Surabaya which includes: 1) Implementation of interpersonal communication in office KOPERTIS Region VII East Java Surabaya has been done in a good and sustainable. Interpersonal communication between service officer and service user in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya is conducted in the form of direct consultation (face to face) or using media (mobile phone, letter) which is utilized to expedite the task and work in order to achieve the goals in accordance with the vision and mission. 2) The supporting factors for the implementation of interpersonal communication are: good communication climate between service officers and service users in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya, communication media is available and loyalty and dedication from each service officer. Factors inhibiting the implementation of interpersonal communication, namely: time constraints in interpersonal relationships because we not only serve one user only service and service users who do not always exist Because messengers from Private Universities have different problems that cause the minimum meeting. 3) Efforts to overcome the obstacles of interpersonal communication execution are: continuous and continuous efforts of service personnel to create a relaxed and open atmosphere with service users so that interwoven atmosphere of kinship, service officers always provide guidance as well as direction to service users to instill a dedication attitude And loyalty of each personnel to their responsibilities.
Keywords: Interpersonal Communication,Public Service

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu gejala yang kompleks dan oleh sebab itu, setiap individu yang mengamati gejala komunikasi memiliki pendekatan yang berbeda-beda. Komunikasi adalah proses di mana saling membagi informasi, gagasan dan perasaan antar individu. Komunikasi dalam menyentuh aspek-aspek yang lebih dalam dari setiap orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut, baik tentang hidup pada masa lalu, tentang keluarga, dan kegiatan yang sedang dilakukan sekarang. Salah satu komponen komunikasi adalah saling mendengarkan.

Komunikasi adalah bagian dari tugas *public relations* atau Humas sehari-hari. *public relations* atau humas adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Humas dapat mencakup sebuah organisasi atau individu yang mendapatkan eksposur ke khalayak mereka menggunakan topik kepentingan publik dan berita yang tidak memerlukan pembayaran langsung. Tujuan dari hubungan masyarakat oleh perusahaan sering untuk membujuk masyarakat, investor, mitra, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya untuk mempertahankan sudut pandang tertentu tentang hal itu, kepemimpinannya, produk, atau keputusan politik. Kegiatan umum termasuk berbicara di konferensi, memenangkan penghargaan industri, bekerja sama dengan pers, dan komunikasi karyawan.

Komunikasi sangat penting bagi semua aspek kehidupan manusia. Dengan komunikasi manusia dapat mengekspresikan gagasan, perasaan, harapan dan kesan kepada sesama serta memahami gagasan, perasaan dan kesan orang lain. Sangat penting bagi setiap individu untuk memahami simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi, baik simbol verbal maupun nonverbal. Praktek *public relations* dilandasi asas bahwa untuk memperoleh citra yang baik, suatu

perusahaan/lembaga sudah seharusnya dilengkapi kegiatan hubungan yang baik dengan publiknya. Untuk pembinaan hubungan dari penyampaian pesan yang menarik perhatian diperlukan suatu strategi *public relations* yang mantap.

Strategi *public relations* merupakan bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*Planning*) yang pada akhirnya perencanaan itu menjadi salah satu fungsi dasar dari proses manajemen, kemudian dari pertahapan salah satu fungsi-fungsi manajemen tersebut harus lebih dahulu diperhatian tujuan (*objektif*) yang hendak diraih, yaitu pada posisi tertentu yang hendak dicapai sesuai dengan perencanaan (*statement of organization destinations*) yang hendak diperhitungkan dengan baik oleh pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi yang bersangkutan, yaitu strategi "apa dan bagaimana" Sebagaimana diketahui *public relations* bertujuan untuk menegakkan dan mengembangkan.

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat daridata Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi). Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan kepada pelanggan maka hampir disetiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan. Melalui petugas pelayanan maka, Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur memberikan mutu dan pelayanan kepada para pelanggannya agar dapat mencapai kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan

Faktor-faktor yang harus menjadi perhatian bagi seorang *public relations* (praktisi humas) dalam hal memberikan pelayanan (*customer service*) yang unggul dari bidang customer relations dan demi tercapainya customer satisfaction, anatara lain sebagai berikut:

1. Menghargai kepentingan dan kebutuhan konsumen.
2. Menjaga sopan santun dalam berkomunikasi, sikap tindakan dan perilaku dalam hal melayani kepentingan/ kebutuhan konsumen.
3. Selalu bersikap bijaksana, dan bekerja secara profesional, cepat dan efisien, serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, diandalkan dan dipercaya.
4. tetap menjaga rahasia pribadi pihak konsumen

Humas Kopertis sebagai penggerak penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu pts dalam penyelenggaraan ajar mengajar, kepangkatan dan konsultasi akan perguruan tinggi dalam wilayah Jawa Timur serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik*(good governance)* serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugaslain dari Kopertis yaitu melayani dalam hal data mahasiswa, beasiswa, kepangkatan, jurnal online, akreditasi prodi, legalisir, Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, beasiswa dosen, legalisasi surat-surat, dan pengajuan pensiun.

Namun dengan adanya *issue* informasi masalah pelayanan yang kurang perhatian dan kurang baik, dari pengguna layanan tentang keluhan atau komplain seperti saat pendaftaran, proses pelayanan dari penyedia pelayanan ataupun Humas terhadap pengguna layanan dengan ini penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut

dan terjun langsung untuk dapat meneliti kebenaran prihal tersebut melalui pihak kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur maupun pihakHumas.

Maka pada penelitian ini penulisan memfokuskan pada Hubungan *Interpersonal* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus di Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya). Dengan memilih lokasi penelitian tersebut peneliti akan meneliti tentang sejauh mana informasi yang di dapatkan tentang pelayanan Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya, dan bagaimana Hubungan *Interpersonal* antara petugas dan pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, apakah Hubungan *Interpersonal* dirasa cukup baik atau tidak ketika di rasakan oleh pengguna layanan ataupun publik.

Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan terfokus pada bagaimana Hubungan *Interpersonal* antara petugas dan pengguna layanan. Apakah Hubungan *Interpersonal* berpengaruh kepada peningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya serta faktor pendukung dan penghambat Hubungan *Interpersonal* antara petugas dan pengguna layanan bagian di Kantor Kopertis Wilayah 7 Jawa Timur dan Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas maka disini penulis ingin menjelaskan secara runut bagaimana proses sebuah komunikasi interpersonal yang terjadi antara petugas Kopertis dengan pengguna layanan dari perguruan tinggi Swasta yang ada di wilayah Jawa Timur dan bagaimana pola komunikasi yang dibangun oleh pihak Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya serta apa faktor

pendukung dan penghambat Hubungan *Interpersonal* antara petugas dan pengguna layanan bagian di Kantor Kopertis Wilayah 7 Jawa Timur dan Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut .

Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui ::

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi inter personal yang dilakukan oleh pegawai kopertis dan pola komunikasi apa yang dibangun
2. Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi dalam melakukan pola komunikasi inter personal karena tidak jarang alam berkomunikasi sering terjadi hambatan karena masalah yang sederhana

Kerangka Dasar Pemikiran

Kualitas Pelayanan publik pada dasarnya berhubungan erat dalam aspek komunikasi dan aspek kehidupan sosial yang saling terkait. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain..

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menulis penelitian ini dengan judul Hubungan *Interpersonal* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus di Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya) disini penulis menggunakan tiga teori yang saling berkaitan dan menjadi acuan dalam penelitian ini. Adapaun ketiga teori yang digunakan oleh penulis adalah teori Pola Komunikasi, Teori Komunikasi Interpersonal dan Teori Pelayanan Publik

Pengertian Pola Komunikasi

Pola Komunikasi masyarakat terdiri atas beberapa macam yaitu Pola Komunikasi Linear, Pola Komunikasi

Sirkuler, Pola Komunikasi Primer dan Pola Komunikasi Sekunder.

Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito, komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. (Effendy, 2003:30) Kemudian definisi komunikasi interpersonal menurut Burgon dalam bukunya tentang komunikasi interpersonal menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yakni komunikasi yang dilakukan kepada pihak lain, untuk mendapatkan umpan balik, baik secara langsung *(face to face)* maupun dengan media. (Burgon dan Huffner, 2002). Pendapat pakar komunkasi yang lain beranggapan, bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikannya. (Muhammad, 2005,158-159).

Terdapat definisi lain tentang komunikasi interpersonal, yaitu suatu proses komunikasi yang bersetting pada objek-objek sosial untuk mengetahui pemaknaan suatu stimulus *(informasi atau pesan).* (Mc. David dan Harari). Berdasarkan penjelasan berbagai teori, peneliti berkesimpulan fungsi komunikasi interpersonal dijelaskan sebagai berikut :

a) Untuk mendapatkan respon atau umpan balik. Hal ini bermaksud sebagai salah satu tanda efektivitas terjadinya sebuah proses komunikasi.

b) Evaluasi dan antisipasi terhadap penerimaan respon atau umpan balik, setelah terjadinya balik respon atau umpan balik.

c) Untuk melakukan kontrol terhadap lingkungan sosial, yaitu komunikator dapat melakukan modifikasi perilaku orang lain dengan cara persuasi.

Berikut empat unsur komunikasi interpersonal (Burgon dan Huffner, 2002) :

a) Sensasi, yaitu proses menangkap stimulus *(*pesan atau informasi *verbal* maupun *non verbal).* Pada saat berada pada proses sensasi ini maka panca indera manusia sangat dibutuhkan, khususnya mata dan telinga.

b) Persepsi, yaitu proses memberikan makna terhadap informasi yang ditangkap oleh sensasi. Pemberian makna ini melibatkan unsur subjektif. Contohnya, evaluasi komunikan terhadap proses komunikasi, nyaman tidaknya proses komunikasi dengan orang tersebut.

c) Memori, yaitu proses penyimpanan informasi dan evaluasinya dalam kognitif individu. Kemudian informasi dan evaluasi komunikasi tersebut akan dikeluarkan atau diingat kembali pada suatu saat, baik sadar maupun tidak sadar. Proses pengingatan kembali ini yang disebut sebagai *recalling.*

d) Berpikir, yaitu proses mengolah dan memanipulasi informasi untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah. Proses ini meliputi pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan berfikir kreatif. Setelah mendapatkan evaluasi terhadap proses komunikasi interpersonal maka ada antisipasi terhadap proses komunikasi yang selanjutnya. Kerangka pikir dalam penelitian secara sederhana adalah bagaimana pentingnya membangun pola komunikasi inter personal pada sebuah institusi untuk meningkatkan pelayanan kemada masyarakat yang membutuhkan

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat

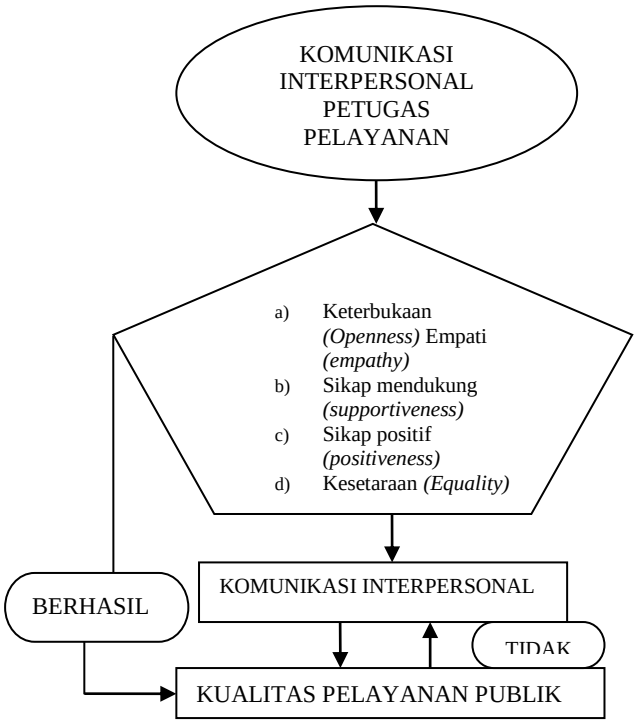
yang mempunyai kepentinganpada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yangditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3)kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5)pengertianpelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan. yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telahditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedurkerja

tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang danjasa.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kopertis Wilayah 7 Jawa Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkanpemerintahan yang demokratis.



Gambar Alur pemikiran Teknik Analisis Data

Metode Penelitian

Tipe Penelitian

Methodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model diskritif kualitatif. Jenis penelitian diskriptif kualitatif bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan variabel, tidak menguji hipotesis atau prediksi. (Moleong, 2009) Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proporsive Random Sampling*. Teknik ini digunakan berdasarkan pada alasan atau pertimbangan sesuai dengan tujuan penulisan. Sedangkan penarikan sampelnya ditentukan berdasarkan kriteria-kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder (*Moleong, 2009*).

Sesuai dengan permasalahan dan model variabel yang akan diungkap dalam

penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan wawancara secara mendalam *(deep interview*). Wawancara mulai dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya yang harus di dijawab oleh informan, tujuan wawancara ini untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari informan. Wawancara secara secara langsung dan mendalam dimaksudkan agar peneliti mendapatkan data yang valid tanpa merasa khawatir bila informan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan sehingga fungsi wawancara secara mendalam adalah untuk menggali lebih dalam jawaban dari informan. (*Moleong, 2009*). Kemudian proses wawancara tersebut bertujuan agar mengetahui bagaimana pola komunikasi antara yang dikembangkan petugas Kopertis dalam meningkatkan pelayanan dengan pihak Perguruan Tinggi Swasta yang berada di bawah kewenangan Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur.

Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan, pengolahan, reduksi data sampai pada penyajian data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan komunikasi interpersonal petugas pelayanan dengan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur telah terlaksana secara baik dan berkesinambungan.

   Komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan pengguna layanan dilakukan secara langsung dalam bentuk bertatap muka dan secara tidak langsung dalam bentuk telepon, *email*, atau surat.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan komunikasi

interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur.

a. Faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur adalah : iklim komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan pengguna layanan, media komunikasi yang sudah tersedia serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing petugas pelayanan.
b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur adalah keterbatasan waktu dalam berhubungan interpersonal antara petugas pelayanan dan pengguna layanan karena petugas pelayanan sendiri tidak hanya melayani satu permasalahan pengguna layanan saja dan pengguna layanan yang tidak selalu ada Karena utusan dari Pertguruan Tinggi Swasta mempunyai maslah yang berbeda sehingga menyebabkan minimnya pertemuan yang terjadi.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hamabatan pelaksanaan

komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur, antara lain : adanya upaya berkesinambungan dari petugas pelayaan untuk menciptakan suasana yang rileks dengan para pengguna layanan, petugas pelayanan lebih mengutamakan rasa kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan, adanya komunikasi yang terbuka antara petugas pelayanan dan pengguna layanan, serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing petugas pelayanan.

Berdasarkan analisis data data yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pola komunikasi interpersonal yang dibangun oleh Kopertis wilayah VII Jawa Timur ternyata mampu meningkatkan kualitas pelayan. Komunikasi interpersonal dan mampu medekatkan hubungan antara pihak petugas pelayanan dengan para pengguna layanan. Di antara mereka telah terjadi interaksi sehingga membuat hubungan menjadi lebih intim (akrab). Proses interaksi yang terjadi pada gilrannya menciptakan hubungan yang saling terbuka dan cair.

DAFTAR PUSTAKA.

Arni Muhammad. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Abizar. (1988). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Depdikbud Dirjen Pendidikan Tinggi P2LPTK

Abdul Somad. (2003). *Komunikasi Efektif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Agus Dharma. (2005). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Agus M. Hardjana. (2003). *Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Intrapersonal*.Yogyakarta: Penerbit Kanisius

Deddy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gava Media

Lexy Moleong. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.