

Korelasi antara Komitmen Pegawai dan Komunikasi Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una

Muhammad Yasser Fedayyen

Penulis pertama ^{a, 1*}, penulis kedua ^{b, 2}, penulis ketiga ^{c, 3}

^a Universitas Sintuwu Maroso,

^b Jurusan Administrasi Publik, FISIP Universitas Sintuwu Maroso, Jl. P. Timor No. 1, Poso, Sulawesi Tengah, 94619

¹ email yafeday@gmail.com.*

*korespondensi penulis

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 5-3-23

Disetujui: 14-3-23

Kata Kunci:

Korelasi,
Komitmen pegawai,
Komunikasi interpersonal,
Kualitas Pelayanan Publik

Keywords:

Correlation,
Employee commitment,
Interpersonal communication,
Public Service Quality

ABSTRAK

Abstrak : Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan hubungan antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan di Kabupaten Tojo Una-Una, dan mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan di wilayah Kabupaten Tojo Una-Una. Serta mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan hubungan antara komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan di wilayah Kabupaten Tojo Una-Una. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Dimana ternyata hubungan antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Tojo Una-Una merupakan hubungan yang positif dan signifikan, namun perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan agar kinerja kelembagaan semakin tinggi lagi. Dan ternyata keberhasilan komunikasi interpersonal akan menentukan keberhasilan pelayanan melalui kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal. Serta hubungan antara komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan. Hasil analisis ini memberikan informasi bahwa hal tersebut tidak hanya terjadi secara individual tetapi secara simultan. Oleh karena itu, disarankan agar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan peningkatan komitmen karyawan dan komunikasi interpersonal.

Abstract : This article is to describe, analyze and interpret the correlation between employee commitment and service quality at the Sub-district office in Tojo Una-Una Regency, and to describe, analyze and interpret the correlation between interpersonal communication and service quality at the Sub-district office in the Tojo Una-Una Regency area. As well as to describe, analyze and interpret the correlation between employee commitment and interpersonal communication together with the quality of service at the Sub-district office in the Tojo Una-Una Regency area. The method that will be used in this study is a quantitative research method with a correlational approach. Where it turns out that the correlation between employee commitment and the quality of public services at the Sub-district Office in Tojo Una-Una Regency is a positive and significant relationship, but it needs to be maintained and even improved so that institutional performance is even higher. And it turns out that the success of interpersonal communication will determine the success of service through service quality. Therefore, to improve the quality of service, it is recommended to improve interpersonal communication. As well as the correlation between employee commitment and interpersonal communication with service quality. The results of this analysis provide information that it does not only occur individually but simultaneously. Therefore, it is suggested that to improve the quality of service, it is necessary to increase employee commitment and interpersonal communication.

PENDAHULUAN

Penataan Sumber Daya Manusia sangat penting dalam reformasi birokrasi, dimana dalam pengembangan suatu organisasi telah terbukti memainkan peranan paling vital. Dari pengalaman dan pengamatan selama ini menunjukkan bahwa pegawai dilingkungan Kantor Kecamatan yang ada di Kabupaten Tojo Una-Una ternyata memiliki pelayanan yang berbeda dalam melaksanakan tugasnya. Tentu ini akan dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan masyarakat. Perbedaan pelayanan tersebut mungkin saja terjadi akibat dari kedisiplinan, lingkungan kerja, pengawasan, kompetensi kerja pejabat, kemampuan manajerial, komunikasi, pengetahuan tentang kepemimpinan, dan lain-lain.

Pada saat ini, terdapat kecenderungan untuk menunjuk pegawai sebagai salah satu faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan terhadap institusi. Kritik mulai dari ketidakdisiplinan pegawai dalam melakukan atau melaksanakan tugas pokok sebagai tanggung jawabnya selaku pegawai, selanjutnya kritikan muncul karena ketidakmampuan dalam berkomunikasi antar personal, tidak memiliki dasar pengetahuan administrasi, tidak memiliki kemampuan mengelola emosi yang baik, rendahnya motivasi kerja, sistem reward yang tidak berpihak kepada pegawai, ketidaksesuaian kompensasi yang di terima dan lain sebagainya.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung keberhasilan kegiatan pembangunan, berbagai upaya untuk membina dan mengembangkan sikap kerja harus dilakukan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pembentukan komitmen pegawai, intensitas komunikasi interpersonal atasan yang kondusif yang mendorong timbulnya kualitas pelayanan yang prima.

Kenyataan yang terlihat bahwa ketidak efisienan organisasi birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik banyak disebabkan kekeliruan para birokrat memahami arti dan fungsi birokrasi pemerintahan. Kekeliruan pemahaman ini sudah berlangsung lama, karena para birokrat memaknai birokrasi merupakan perjuangan demokrasi revolusioner dari bawah. Dengan demikian birokrasi yang seyogianya berfungsi sebagai “perantara antara pemerintah dan rakyat (Thoha, 2014), seringkali dijadikan alat oleh pejuang demokrasi dari kalangan non kekuasaan. Klaim tersebut cukup beralasan, disebabkan karena birokrasi enggan terhadap perubahan, status quo, eksklusif, dan terlalu dominan (Dwiyanto, 2015).

Segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh aparat di jajaran birokrasi dalam mengeluarkan kebijakan dan implementasinya, berwujud pelayanan publik yang cenderung tidak sesuai dengan harapan. Birokrat lebih senang memamerkan kekuasaan dari pada memerankan pelayanan publik yang baik. Fenomena ini dapat dikatakan sebagai deviasi birokrasi oleh para birokrat sehingga terjadi malpraktek, dan bukan kesalahan konsepsi teoritik seperti pandangan Weberian, yang sering ditanggapi keliru oleh sebagian orang. Menurut Thoha (2014) Konsep birokrasi weberian berasumsi bahwa birokrasi dibentuk independen dari kekuatan politik.

Dalam kerangka reformasi administrasi publik diperlukan perubahan sistem administrasi, sistem manajemen dan sistem organisasi. Antara lain seperti perubahan dari birokrasi ke debirokratisasi, struktur hirarkhis diperpendek, pengurangan fungsi-fungsi yang tidak penting (*downseizing*), pelimpahan wewenang dari atasan kepada bawahan, desentralisasi dan otonomisasi pemerintahan. Perubahan demikian ini seyogianya dipahami sebagai tuntutan demokrasi serta reformasi administrasi (Thoha, 2014). Reformasi

tersebut memungkinkan peralihan fungsi dari “manajer” ke “leader”. Manajer publik seharusnya dengan ikhlas dan rela memberikan kebebasan serta mendorong para stafnya agar mereka memiliki keberanian untuk mencoba dan menciptakan agar dapat menemukan sesuatu yang baru, lebih efisien, lebih efektif, lebih ekonomis dan lebih produktif. Itu artinya diharapkan terjadi “action and change” dalam “Cycle life in Bureaucracy Organization” yang berlangsung terus-menerus sehingga terjadi “Change and Development” menuju pembangunan bangsa (nation building). Peran-peran demikian belum berwujud pada tataran birokrasi pemerintahan dalam pengimplementasian pelayanan sektor publik.

Dasar pelayanan publik harus diberikan adalah karena adanya “*public interest*” atau kepentingan publik yang harus dipenuhi, karena pemerintah yang memiliki “tanggung jawab” atau responsibility. Hal yang terpenting dalam pelayanan tampaknya adalah perilaku. Perilaku pelayanan muncul dalam bentuk hubungan antarpersonal, sangat menentukan. Misalnya, bagaimana hubungan pelayanan pihak bawahan dalam melayani pihak atasan dan sebaliknya, bagaimana pihak atasan mempedulikan pihak bawahan, dan bagaimana pula personel pada bagian satu melayani personel pada bagian yang lainnya. Kesemuanya itu harus diatur dan ditumbuhkan sedemikian rupa demi terciptanya semangat kerja sama dengan penuh perhatian dan benar-benar harmonis.

Mutu pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pemberian berupa pemberian dan penerimaan informasi atau pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan formalitas peraturan yang telah ditetapkan dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa sehingga dapat memenuhi harapan-harapannya. Dengan demikian yang dimaksud dengan mutu pelayanan pegawai adalah penilaian atas perwujudan dari suatu sistem atau prosedur pelaksanaan kegiatan kerja pegawai dibidang administrasi yang meliputi indikator bentuk nyata, kehandalan, daya tanggap dan jaminan.

Komitmen merupakan kecintaan dan kesetiaan, yang terdiri dari tiga komponen; (1) kesamaan dengan tujuan dan nilai-nilai perusahaan, (2) keinginan untuk tetap bersama-sama /berada didalam organisasi dan (3) kesediaan untuk bekerja keras atas nama organisasi. Bekerja keras penuh semangat, yaitu mengaktualisasikan diri, sesungguhnya identik dengan mengembangkan potensi diri. Hal ini akan mudah dilakukan, tidak terasa berat, malahan sangat natural, jika pekerjaan kita adalah sekaligus provesi yang merupakan panggilan hidup. Ini berarti kita bekerja dijalur yang tepat. Carilah faktor-faktor yang menyenangkan dalam pekerjaan dan senangilah pekerjaan, maka niscaya anda akan bergembira, antusias, dan berbahagia. Namun kebanyakan orang mengerjakan pekerjaan sesuatu yang pada dasarnya tidak mereka sukai dan apalagi dicintai. Dan ini adalah tantangan bagaimana menemukan pekerjaan yang disukai tetapi mampu memberikan pendapatan yang layak.

Berdasarkan deskripsi teoretik diatas, maka yang dimaksud dengan komitmen pegawai pada tugas adalah bentuk kesiapan dan keinginan pegawai mencurahkan segenap usahanya untuk memenuhi kebutuhan dalam mensukseskan visi dan misi organisasi, dengan indikator ; kontinu dan aktif berpartisipasi didalam organisasi, bekerja berdasarkan nilai-nilai, membangun lembaga, dan memberi dukungan.

Komunikasi interpersonal merupakan proses penting dalam suatu organisasi, karena dengan komunikasilah segala informasi yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dapat diketahui Orang-orang yang terlibat. Dalam komunikasi interpersonal antara dua orang, biasanya berhadapan muka, walaupun orang dapat menggunakan media komunikasi untuk berkomunikasi secara pribadi tanpa kehadiran mereka secara bersama-sama. Satu hal yang penting dari hasil hubungan manusia ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat membangun hubungan sosial yang baik antara individu organisasi/perusahaan. Dengan hubungan interpersonal yang baik ini, tugas-tugas kordinator kerja dapat dilaksanakan dengan baik, dalam menjalin kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Max Weber dalam Thoah (2014), mengungkapkan bahwa model birokrasi sering kali dipakai untuk mencapai komunikasi organisasi yang efektif. Menurut Weber, ada delapan karakteristik struktural terkait birokrasi organisasi.

Mengingat banyaknya faktor yang dapat menyebabkan peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan, yang tidak dapat diamati secara keseluruhan, maka kajian artikel ini dibatasi pada variabel kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dan komitmen pegawai serta komunikasi interpersonal sebagai variabel bebas

Dan Sebagaimana dikemukakan diawal dalam pendahuluan ini terumuskan masalah sebagai berikut : 1) apakah terdapat korelasi antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan pada kantor camat di Kabupaten Tojo Una-Una, 2) apakah terdapat korelasi antara komunikasi personal dengan kualitas pelayanan pada kantor camat di Kabupaten Tojo Una-Una, 3) Apakah terdapat korelasi komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal secara Bersama-sama dengan kualitas pelayanan pada kantor camat di Kabupaten Tojo Una Una.

Dengan Hipotesis sebagai berikut :

- (1) Terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan pada kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una
- (2) Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pada kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una.
- (3) Terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan pada kantor Camat di Kabupaten Tojo Una -Una

METODE PENELITIAN

Metode yang akan digunakan dalam kajian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Penggunaan pendekatan ini, peneliti bermaksud untuk menguji hipotesis, atau lebih umum lagi menjelaskan hubungan-hubungan variabel-variabel dan penelitian ini mencoba menganalisis hubungan antar variabel-variabel tersebut, dimana melalui penelitian ini dijelaskan hubungan variabel komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Tojo Una-Una. Dengan Subjek penelitian ini adalah para aparat birokrasi kecamatan.

Populasi dalam penelitian ini menyangkut keseluruhan karakteristik yang berhubungan dengan permasalahan kualitas pelayanan aparat yang dipengaruhi oleh komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal aparat birokrasi kecamatan di Kabupaten Tojo Una-Una. Populasi dalam penelitian ini berjumlah (N) = 174 dengan ukuran sampel ditentukan melalui Formula Yamane dengan presisi 10 % .

Dengan rumusan sebagai berikut :
$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = presisi (penyimpangan)

1 = Nilai baku

$$\begin{aligned} &= \frac{174}{174 (0.10)^2 + 1} \\ &= 63,50 \\ &= 64 \end{aligned}$$

Teknik yang akan digunakan ditekankan pada teknik angket (kueisioner) dalam bentuk skala Likert (*summated rating*) untuk diisi oleh responden yang difungsikan untuk menjaring data disesuaikan dengan indikator-indikator yang ditentukan untuk masing-masing variabel penelitian (Sugiyono, 2020). Selain itu juga akan digunakan dokumentasi dan wawancara (*interview*), untuk memperoleh data penunjang.

Dengan analisis data menggunakan aplikasi SPSS untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Analisis Hubungan Komitmen Pegawai dengan Kualitas Layanan

Sebagaimana telah dikemukakan dalam kerangka berpikir, telah digambarkan kerangka teoretik di mana komitmen pegawai ada hubungannya dengan kualitas pelayanan pada kantor camat di Kabupaten Tojo Una-Una. Atas dasar kerangka berpikir tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian. Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara komitmen pegawai (X₁) dengan kualitas pelayanan (Y).

Hasil analisis tentang korelasi antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan diperoleh koefisien korelasi sebesar r_{YX₁} = 0,515. Dengan besaran koefisien korelasi ini maka diperoleh derajat determinasi sebesar r²_{YX₁} = 0,265.

Untuk menguji keberartian koefisien korelasi dilakukan dengan uji Student t. Berdasarkan analisis data diperoleh t hitung sebesar 4,772 sedangkan t tabel pada dengan derajat kebebasan 63 (n -2) diperoleh t = 1,671 pada alpha 0,05 sedangkan pada α = 0,01 diperoleh t = 2,390. Agar lebih jelas hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Hasil analisis ini menggambarkan bahwa koefisien korelasi antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan adalah sangat signifikan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan ada hubungan komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan dapat diterima.

Tabel 1: Rangkuman Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Komitmen Pegawai dengan Kualitas Layanan

dk	r_{YX_1}	t hitung	$t_{tabel(0,05)}$	$t_{tabel(0,01)}$
63	0,515	4,772**	1,671	2,390

Keterangan: Hasil pengujian bahwa persamaan regresi sangat signifikan

Informasi ini memberi penjelasan bahwa semakin tinggi komitmen pegawai akan semakin baik kualitas pelayanan. Hasil analisis juga memperlihatkan derajat determinasi yaitu kuadrat dari koefisien korelasi antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan. Derajat determinasi berdasarkan hasil analisis diperoleh $r^2_{YX_1} = 0,265$. Hasil ini memberi informasi bahwa 26,50% kualitas pelayanan ditentukan oleh komitmen pegawai.

Analisis Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kualitas Layanan

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal (X_2) dengan kualitas layanan (Y). Selanjutnya dilakukan pengujian koefisien korelasi melalui Student t tentang koefisien korelasi yang didapat dari hasil analisis. Berdasarkan perhitungan diperoleh bahwa $r_{YX_2} = 0,539$ dengan derajat determinasi $r^2_{YX_2} = 0,290$. Setelah diuji diperoleh t hitung = 5,412. Harga t hitung ini jauh lebih besar dari pada t tabel baik pada $\alpha = 0,05$ maupun pada $\alpha = 0,01$. Agar lebih jelas hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2: Rangkuman uji signifikansi Koefisien Korelasi antara Komitmen Pegawai dengan Kualitas Layanan

dk	r_{YX_2}	t_{hitung}	$t_{tabel(0,05)}$	$t_{tabel(0,01)}$
63	0,539	5,047	1,671	2,390

Keterangan: Hasil pengujian bahwa persamaan regresi sangat signifikan

Hasil analisis terlampir menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel kualitas layanan (Y) dengan komitmen pegawai (X_2) sebesar $r_{YX_2} = 0,539$ sedangkan derajat determinasi $r^2_{YX_2} = 0,290$. Terlihat bahwa koefisien korelasi dan koefisien determinasi sangat besar dan secara statistik hasil uji ini menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat hubungan yang positif antara komitmen pegawai dengan kualitas layanan, dapat diterima.

Agar terlihat variabel mana yang memiliki hubungan yang paling kuat dan yang paling rendah, berikut ini akan ditampilkan rangkuman hasil analisis korelasi sederhana sebagaimana terlihat pada tabel berikut. Apabila dilakukan pengujian koefisien korelasi parsial antara komitmen pegawai dengan melakukan pengontrolan terhadap variabel kualitas layanan diperoleh $r_{Y1.2} = 0,4832$. Setelah dilakukan pengujian

ternyata t hitung sebesar = 7,238 sedangkan t tabel sebesar 1,671. Dengan memperhatikan hasil uji maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi parsial antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan jika komunikasi interpersonal dikontrol adalah sangat signifikan.

Tabel 3: Rangkuman hasil analisis korelasi sederhana

Koefisien Korelasi	t _{hitung}	t _{tabel}		Peringkat
		α = 0,05	α = 0,01	
r _{YX₁} = 0,515	7,858	1,671	2,390	Kedua
r _{YX₂} = 0,539	5,047	1,671	2,390	Pertama

Pengujian koefisien korelasi parsial antara komunikasi interpersonal jika komitmen pegawai dikontrol diperoleh r_{Y2.1} = 0,2746. Setelah diuji, hasil analisis ini menunjukkan bahwa t hitung sebesar = 2,52 sedangkan harga t tabel pada α = 0,05 sebesar 1,671 sedangkan t tabel pada α = 0,01 sebesar 2,39.

Tabel 4: Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Parsial

Korelasi	Koefisien	t _{hitung}	t _{tabel}	
			α = 0,05	α = 0,01
r _{Y_{1.2}}	0,4832	7,238**	1,671	2,390
r _{Y_{2.1}}	0,2746	2,520**	1,671	2,390

Keterangan:

= Sangat signifikan pada α = 0,01

R_{Y_{1.2}} = Korelasi parsial X₁ dengan Y jika X₂ dikontrol

R_{Y_{2.1}} = Korelasi parsial X₂ dengan Y jika X₁ di kontrol

Dengan memperhatikan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi parsial antara komitmen pegawai dengan kualitas layanan publik pada kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una jika komunikasi interpersonal dikontrol adalah sangat signifikan. Melalui analisis korelasi parsial dapat dirangkumkan hasil analisis sebagaimana terlihat pada tabel 4.

Analisis Hubungan antara Komitmen Pegawai dan Kominikasi Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan

Tahap berikutnya adalah menguji keberartian koefisien korelasi jamak atau ganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan publik sebesar R_{Y_{.12}} = 0,415. Dengan menggunakan uji F diperoleh F_{hitung} = 40,511, sedangkan F_{tabel} masing-masing pada α = 0,05 sebesar 2,74 dan pada α = 0,01 sebesar 4,08. Dengan membandingkan harga F_{hitung} dengan F_{tabel} ternyata F_{hitung} = 40,511 > F_{tabel(0,05/0,01)} yang masing-masing 2,74 dan 4,08. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang mengatakan ada hubungan positif komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan publik teruji kebenarannya atau dapat diterima.

Untuk lebih memperjelas hasil uji korelasi jamak, dapat disajikan hasil pengujian dalam rangkuman pada tabel berikut.

Tabel 5: Rangkuman Uji Koefisien Korelasi Jamak

Korelasi	r	F _{hitung}	F _{tabel}	
			$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$
RY _{.12}	0,415	40,511	2,74	4,08

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama peningkatan pada kualitas layanan publik ditentukan oleh variabel komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal. Pernyataan seperti ini dapat saja keliru namun tingkat kekeliruan sesuai dengan hasil analisis adalah sangat kecil yaitu lebih kecil dari 0,001. Oleh karena kekeliruan untuk menerima hipotesis penelitian sangat kecil maka peneliti dengan tegas menyatakan bahwa ada hubungan positif komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan publik.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dengan memperhatikan temuan melalui penelitian yang datanya telah dianalisis bahwa secara empirik variabel-variabel yang dipelajari perilakunya terhadap kualitas layanan publik yaitu variabel komitmen pegawai (X_1), variabel komunikasi interpersonal (X_2) memiliki hubungan positif yang tidak dapat diabaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan-hubungan yang terjadi adalah sangat kuat, sehingga secara statistik tidak dapat diabaikan.

Temuan ini memberi penunjuk bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan perlu diperhatikan variabel-variabel seperti komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal. Untuk itu secara lebih spesifik berikut ini akan dijelaskan hubungan kedua variabel terhadap kualitas layanan.

Hubungan antara Komitmen Pegawai dengan Kualitas Layanan

Hubungan antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una merupakan hubungan yang positif dan signifikan. Oleh karena itu tidak berlebihan jika dikatakan bahwa peningkatan kualitas layanan ditentukan oleh komitmen pegawai.

Temuan melalui penelitian ini sesuai dengan hasil analisis data menunjukkan bahwa korelasi antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una adalah sangat signifikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan sebesar $rY_1 = 0,513$. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut sangat signifikan dimana peluang keliru sangat kecil yaitu dibawah 0,001. Karena kecilnya kekeliruan ini maka kekuatan hubungan antara variabel komitmen pegawai dengan kualitas pelayanan tidak dapat diabaikan. Melalui koefisien korelasi ini juga terlihat derajat determinasi sebesar $r^2Y_1 = 0,263$. Keadaan ini menggambarkan bahwa peningkatan kualitas layanan ditentukan oleh komitmen organisasi sebesar 26,30%. Hasil penelitian ini memberi petunjuk bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, perlu juga diperhatikan komitmen pegawai terhadap kantor yang menjadi tempat ia melaksanakan tugas sebagai pelayan publik. Semakin kuat pegawai menerima nilai-nilai yang ada pada organisasi dan berusaha untuk dan atas nama organisasi sebagaimana yang dikatakan Steers, maka akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una. Namun besar komitmen seorang pegawai

mengenai organisasi tempat dia menjadi anggotanya sebagaimana dikatakan Wayne dkk. tergantung pada seberapa besar organisasi tersebut dapat mempengaruhi atau dapat memberikan rasa aman dan senang kepada pegawainya.

Keadaan ini memberikan informasi bahwa pegawai memiliki komitmen yang tinggi jika Kantor Camat memberikan perhatian kepada para pegawai sehingga mereka merasa aman dan senang dalam melaksanakan tugas layanan publik. Kualitas layanan publik dapat meningkat tergantung pada komitmen pegawai atas organisasi yang memberikan rasa senang dan aman kepada pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Hubungan antara komitmen pegawai dengan kualitas layanan sangat signifikan dengan korelasi $r_{Y1} = 0,515$. Korelasi ini sangat besar dan tidak dapat diabaikan dengan peluang keliru sangat kecil yaitu $< 0,001$.

Hasil analisis data juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan ditentukan oleh komitmen pegawai. Besar derajat penentu komitmen pegawai atas kualitas layanan sebesar $r^2_{Y1} = 0,265$. Ini menggambarkan bahwa 26,50% kualitas layanan ditentukan oleh komitmen pegawai atas organisasi. Semakin tinggi perasaan aman pegawai pada tempat ia melaksanakan pekerjaan serta semakin senang mereka melakukan pekerjaan mereka akan melahirkan komitmen pegawai yang tinggi pada organisasi. Hal ini selanjutnya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan pegawai.

Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una sebesar $r_{Y2} = 0,539$. Besarnya koefisien korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kualitas layanan publik menggambarkan bahwa hubungan kedua variabel ini tidak dapat diabaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kekeliruan untuk mengatakan ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas layanan publik adalah $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa dalam seribu kali penerapan komunikasi interpersonal yang baik kemungkinan keliru yang kemungkinan dapat terjadi hanya lebih kecil dari satu kali bahwa kualitas layanan tidak meningkat.

Hasil analisis ini juga memberikan gambaran bahwa antara komunikasi interpersonal antara sesama pegawai baik atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan akan berdampak pada kualitas layanan publik yang diperlihatkan oleh para pegawai di Kantor Camat. Pertukaran informasi antara pegawai yang kurang terjadi akan mengurangi penguasaan pesan dari seseorang. Bahkan DeVito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dapat dipandang dari dua segi yaitu sebagai motivasi untuk menarik hati orang lain dan dari sudut akibat yang ingin diraih.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa derajat determinasi komunikasi interpersonal pada kualitas pelayanan publik sebesar $r^2_{Y2} = 0,290$. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una 29% ditentukan oleh komunikasi interpersonal. Semakin baik hubungan antara sesama pegawai baik antara atasan dengan bawahan, maupun bawahan dengan bawahan bahkan hubungan diagonal yaitu hubungan pegawai di satu bagian dengan pegawai pada bagian lain, akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pegawai. Keberhasilan

komunikasi interpersonal sebagaimana dikatakan oleh Certo, adalah terletak pada pemahaman pesan oleh kedua belah pihak yang berkomunikasi. Apabila terjadi pemahaman yang sama atas informasi yang diberikan maka komunikasi itu dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan komunikasi itulah yang dapat berdampak pada kualitas layanan publik pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan publik 29% ditentukan oleh komunikasi interpersonal yaitu bagaimana setiap informasi yang diberikan diterima dengan makna yang sama antara pemberi informasi dengan pengirim informasi. Keberhasilan komunikasi interpersonal akan menentukan keberhasilan pelayanan melalui kualitas layanan.

Hubungan antara Komitmen Pegawai dan Komunikasi Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas layanan tidak hanya dapat dilakukan melalui salah satu variabel saja dari kedua variabel yang diteliti yaitu komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal. Uji terakhir dilakukan adalah menguji hubungan ganda antara komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pada kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan secara berganda atau jamak antara komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dengan kualitas layanan publik merupakan hubungan yang signifikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa korelasi ganda dari variabel-variabel yang dipelajari hubungannya dengan kualitas pelayanan publik sebesar $R_{Y12} = 0,637$ dengan derajat determinasi sebesar $R^2_{Y12} = 0,405$. Informasi yang dapat diperoleh melalui hasil analisis korelasi ini adalah bahwa hubungan antara variabel komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan publik merupakan hubungan yang positif dan tidak dapat diabaikan.

Hasil analisis ini memberikan informasi bahwa hubungan antara variabel yang diteliti yaitu komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi secara sendiri-sendiri atau sederhana. Hubungan secara simultan juga memberikan informasi bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan tidak lepas dari hubungannya dengan komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal. Kualitas layanan publik dapat meningkat kualitasnya jika komitmen pegawai atas organisasi atau lembaga tempat pegawai itu bekerja memperlihatkan komitmen yang tinggi dan disertai dengan kualitas komunikasi interpersonal di kalangan pegawai berjalan dengan baik. Komunikasi interpersonal yang baik berarti bahwa segala informasi yang diberikan dapat melahirkan makna yang sama di antara sesama anggota organisasi. Pentingnya komunikasi interpersonal tidak dapat diabaikan lepas dari komitmen pegawai sebab menurut Certo, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi organisasi yaitu komunikasi formal organisasi, komunikasi informal organisasi, dan dorongan dari komunikasi organisasi. Pentingnya peningkatan komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas layanan sebab hasil penelitian menunjukkan 29% peningkatan kualitas layanan ditentukan oleh komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal.

PENUTUP

Bahwa peningkatan kualitas layanan ditentukan oleh komitmen pegawai. Dimana semakin tinggi perasaan aman pegawai pada tempat ia melaksanakan pekerjaan serta semakin senang mereka melakukan

pekerjaan mereka akan melahirkan komitmen pegawai yang tinggi pada organisasi. Hal ini selanjutnya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan pegawai.

Semakin baik hubungan antara sesama pegawai baik antara atasan dengan bawahan, maupun bawahan dengan bawahan bahkan hubungan diagonal yaitu hubungan pegawai di satu bagian dengan pegawai pada bagian lain, akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pegawai. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan publik ditentukan oleh komunikasi interpersonal yaitu bagaimana setiap informasi yang diberikan diterima dengan makna yang sama antara pemberi informasi dengan pengirim informasi. Keberhasilan komunikasi interpersonal akan menentukan keberhasilan pelayanan melalui kualitas layanan.

Komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal tidak terjadi secara sendiri-sendiri atau sederhana. Hubungan secara simultan memberikan informasi bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan tidak lepas dari hubungannya dengan komitmen pegawai dan komunikasi interpersonal. Kualitas layanan publik dapat meningkat kualitasnya jika komitmen pegawai atas organisasi atau lembaga tempat pegawai itu bekerja memperlihatkan komitmen yang tinggi dan disertai dengan kualitas komunikasi interpersonal di kalangan pegawai berjalan dengan baik. Komunikasi interpersonal yang baik dari segala informasi yang diberikan dapat melahirkan makna yang sama di antara sesama anggota organisasi.

Oleh karena itu disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan melakukan hubungan positif dan komitmen pegawai serta komunikasi interpersonal.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, JW (2016) *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus (2015) *Reformasi Birokrasi Kontemporer*, UGM Press, Yogyakarta
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54–62. <https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97>
- Eliza, Yulina (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Pekbis Jurnal*, Vol.7, No.1, Maret 2015: 65-73. Prodi Pendidikan Ekonomi UNRI. Pekanbaru
- Etzioni, Eva (2011) *Demokrasi dan Birokrasi Sebuah Dilema Politik*, Total Media, Yogyakarta
- Fedayyen, MY, dkk (2022) *Manajemen Strategik*, Nuta Media, Yogyakarta
- Hardiyansyah (2015) *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Intihanah (2022) *Kinerja Pemerintah Daerah, Perspektif Political Governance*, New Public Management dan Manajemen Strategi, Penerbit K-Media, Yogyakarta
- Mulyadi, Deddy (2016) *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuwangi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3071>
- Pasolong, Harbani (2016) *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Cet. 2, Alfabeta, Bandung
- Sugiono (2020) *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Suharno, S., Elmas, M. S. H., & Priantono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 8(2), 60–67. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v8i2.611>
- Taufiqrokhman dan Satispi, Evi (2018) *Teori dan Perkembangan Manajemen Publik*, UMJ Press, Jakarta

Thoha, Miftah (2014) *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, cet. 5, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

_____ (2014) *Birokrasi Politik dan Pemilu di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.