

Komunikasi Interpersonal Pegawai Kantor Kelurahan Terondol Kecamatan Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Shafira Dwiyantri^{1*}, Rizqi Fitrianti², Arfian Suryasuciramadhan³, Achmad Nashrudin Priatna⁴, Meiby Zulfikar⁵

¹⁻⁵ Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: shafiradwianti123@gmail.com^{1*}, mataharisenja15@gmail.com², arfianbinabangsa@gmail.com³, nashrudin.achmad@gmail.com⁴, meibyzulfikar1@gmail.com⁵

Alamat: Jl. Raya Serang – Jkt No.KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten 42124

*Penulis Korespondensi

Abstract. Public services at the village level are the starting point for interaction between the government and the community. Problems that often arise, such as a lack of professionalism among officials, misunderstandings, and unclear information, can lead to public dissatisfaction. This study aims to identify the forms of interpersonal communication used by Terondol Village officials in public services, as well as the communication strategies used to handle complaints. Using descriptive qualitative methods through interviews, observations, and documentation with 1 key informant and 3 secondary informants, the study found that officials use friendly, open communication that is tailored to the character of the local community. Communication strategies include empathy, the use of simple language, and the delivery of clear and transparent solutions. Good communication has been proven to build trust, increase satisfaction, reduce conflict, and strengthen the image of the institution. This study confirms that interpersonal communication plays a significant role in the success and improvement of public service quality at the village level. Furthermore, the study highlights the importance of adapting communication strategies to the needs and expectations of the community. Therefore, the application of effective communication strategies that align with the characteristics of the community is a key factor in creating better and more satisfying public services. The findings suggest that strengthening communication training for village officials could further enhance service delivery and community engagement.

Keywords: Complaint Handling; Interpersonal Communication; Public Service; Terondol Village; Trust Building

Abstrak. Pelayanan publik di tingkat desa merupakan titik awal interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Permasalahan yang sering muncul, seperti kurangnya profesionalisme aparatur, kesalahpahaman, dan ketidakjelasan informasi, dapat berujung pada ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang digunakan aparatur Desa Terondol dalam pelayanan publik, serta strategi komunikasi yang digunakan untuk menangani pengaduan. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan 1 informan kunci dan 3 informan sekunder, penelitian ini menemukan bahwa aparatur menggunakan komunikasi yang ramah, terbuka, dan disesuaikan dengan karakter masyarakat setempat. Strategi komunikasi tersebut meliputi empati, penggunaan bahasa yang sederhana, dan penyampaian solusi yang jelas dan transparan. Komunikasi yang baik terbukti mampu membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, mengurangi konflik, dan memperkuat citra lembaga. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam keberhasilan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Lebih lanjut, penelitian ini menyoroti pentingnya menyesuaikan strategi komunikasi dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan strategi komunikasi yang efektif dan sesuai dengan karakteristik masyarakat merupakan faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penguatan pelatihan komunikasi bagi aparat desa dapat lebih meningkatkan pemberian layanan dan keterlibatan masyarakat.

Kata kunci: Desa Terondol; Komunikasi Antarpribadi; Membangun Kepercayaan; Penanganan Pengaduan; Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek mendasar dalam masyarakat, yang berhubungan langsung dengan pemerintahan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 menyatakan bahwa hal tersebut adalah kewajiban untuk menyediakan fasilitas dan lembaga yang mendukung penciptaan layanan yang sesuai oleh pelayanan publik. Dengan hal itu, dapat terciptanya kenyamanan pada proses layanan untuk memuaskan masyarakat (Achmad et al., 2022).

Pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat merasakan kemudahan dalam proses pelayanan, dengan ditandai oleh prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Iksan, 2023). Pelayanan publik ditingkat kelurahan merupakan langkah awal interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Ibrahim (2008) yang dikutip oleh Dr. Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kondisi yang dinamis terkait jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Penilaian terhadap kualitas tersebut ditentukan pada saat pelayanan publik diberikan (Riyadiana, 2024).

Namun, dalam praktiknya, sering muncul berbagai permasalahan pada prosedur pelayanan yang tidak efektif, seperti rendahnya profesionalisme dari petugas kelurahan, adanya miskomunikasi antara petugas dan masyarakat, serta pelayanan yang tidak ramah membuat masyarakat merasa bahwa usaha dan waktu mereka tidak dihargai. Kemudian, kemampuan berkomunikasi yang terbatas, seperti penyampaian informasi tidak jelas dan kurangnya keterampilan mendengarkan dengan baik, menjadi masalah utama yang menyebabkan perbedaan antara harapan masyarakat dan kenyataan layanan yang mereka terima.

Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pada layanan, merusak kualitas pelayanan yang disediakan, serta mengurangi kepercayaan antara petugas kelurahan dan masyarakat. Dampak dari situasi tersebut terlihat dari munculnya beragam keluhan terkait proses pelayanan yang dinilai rumit. Hal ini menyebabkan munculnya suatu calo atau pihak yang menyediakan jasa bantuan untuk mendapatkan layanan dengan cara yang tidak resmi. Fenomena ini terjadi karena masyarakat kurang bersedia untuk kembali ke kantor kelurahan dan merasakan ketidakpuasan terhadap layanan yang membuat mereka merasa tidak dihormati. Ketidakpuasan terhadap layanan publik ini tidak hanya merusak reputasi positif kelurahan, tetapi juga bisa mengurangi keterlibatan masyarakat dalam berbagai program yang diselenggarakan oleh kelurahan. (Alhidayatullah Ak et al., 2022).

Dalam layanan publik, aturan untuk memberikan pelayanan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Menurut Peraturan Daerah (Perda) Kota Serang Nomor 1 Tahun 2023 mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) mengatur

tentang kriteria pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah di Kota Serang. Sehingga, pelaksanaan SOP merupakan sesuatu yang wajib dilaksanakan setelah dikeluarkannya regulasi Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 11 Tahun 2021 (Kilis, 2020).

Tujuan dari SOP yaitu untuk memahami detail dari kegiatan yang dilakukan secara berulang di dalam suatu organisasi sehingga dapat terjaga konsistensi, kejelasan mengenai tugas, kejelasan dalam alur, melindungi organisasi atau bagian kerja dari kesalahan, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, meningkatkan efisiensi, menyelesaikan masalah, serta menetapkan batasan pertahanan kemudian menetapkan tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan.

Kantor Kelurahan berperan sebagai lembaga yang menyediakan beragam layanan publik dan informasi bagi masyarakat. Dalam Peraturan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 mengenai pemerintahan kelurahan, pemerintah kelurahan diharuskan untuk memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat. Kota Serang umumnya memiliki 6 Kecamatan dan 66 Kelurahan. Salah satunya adalah Kelurahan Terondol yang terletak di Kecamatan Serang, lokasinya berada di Jl. Warung Jaud, Link. Terondol, RT 001 RW 001, Kota Serang Banten.

Berdasarkan data dari Permendagri No 13 Tahun 2012 mengenai Monografi Desa dan Kelurahan, pada tahun 2024, Kelurahan Terondol memiliki luas wilayah sekitar 160 hektar. Jumlah penduduk di Kelurahan Terondol mencapai 8.931 jiwa, yang terdiri dari 4.873 jiwa laki-laki dan 4.058 jiwa perempuan. Kelurahan Terondol memiliki 6 RW dan 34 RT. Meskipun Kelurahan Terondol telah terbentuk sejak tahun 1981, pada tahun 2007, Kelurahan Terondol diresmikan kembali oleh Walikota Kota Serang saat Serang telah berstatus sebagai sebuah kota.

Adapun berbagai jenis pelayanan publik di kantor Kelurahan Terondol. Jenis pelayanan yang diberikan berupa Surat Keterangan, Keputusan atau Pernyataan, Keterangan Kepemilikan Tanah, Keterangan Ahli Waris, Keterangan atau Pernyataan Kematian, Keterangan Numpang Nikah atau Keterangan Nikah, Keterangan Beda Nama, Keterangan Belum Memiliki Rumah, Keterangan Izin Orangtua, Keterangan Penghasilan Orangtua, Keterangan Janda, Keterangan Belum Menikah, Keterangan Kelakuan Baik, Keterangan Domisili, Keterangan Pindah, Keterangan Datang, Keterangan Lahir, Keterangan Usaha, Keterangan Tidak Mampu. Layanan ini mencakup perizinan yang dipertanggungjawabkan oleh Kepala Lurah atau Seksi Pemerintahan.

Pada hal ini, komunikasi memiliki peran yang penting untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan dapat memuaskan masyarakat. Komunikasi merupakan langkah untuk memberikan dan menerima informasi agar makna dapat dipahami, serta berperan dalam

koordinasi tugas, penyelesaian masalah, pertukaran informasi, dan penyelesaian konflik (Zulfikar et al., 2023).

Untuk dapat berkomunikasi dengan efektif, petugas pelayanan Kelurahan Terondol memanfaatkan komunikasi interpersonal sebagai upaya untuk mengurangi ketidakpastian. Komunikasi interpersonal merupakan suatu komunikasi yang terjadi antara individu secara langsung dengan bertatap muka. Dalam komunikasi ini, baik respon verbal maupun nonverbal dapat dilakukan, serta dapat menciptakan kedekatan dan pemahaman yang lebih mendalam.

Komunikasi interpersonal merupakan dasar penting dalam memulai dan mengembangkan hubungan, serta menciptakan interaksi yang hangat, dan produktif dengan orang lain atau masyarakat termasuk antarpegawai, yang dilakukan untuk saling mendukung agar proses pelayanan berjalan dengan baik serta tugas dan fungsi sebagai pelayan publik dapat terlaksana secara efektif (Nashrudin P & Illah, 2021).

Dengan hal tersebut, keterampilan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan untuk mediasi dan penyelesaian masalah. Komunikasi yang efektif memungkinkan para petugas Kelurahan Terondol untuk menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan latar belakang, bahasa dan tingkat pemahaman masyarakat. Kepercayaan yang terjalin sangat penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program Kelurahan Terondol sekaligus meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana budaya kerja yang mendukung keterbukaan dan kepercayaan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, peneliti memilih untuk melakukan penelitian di kantor Kelurahan Terondol, yang sejalan dengan program studi di bidang Ilmu Komunikasi. Pada penelitian ini, peneliti ingin mempelajari prosedur yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Maka, peneliti akan menggunakan judul penelitian “Komunikasi Interpersonal Pegawai Kantor Kelurahan Terondol Kecamatan Serang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” untuk dibahas lebih lanjut.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi

Menurut Berelson dan Steiner, komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, dan keterampilan melalui berbagai simbol, seperti kata-kata, gambar, grafik, dan lain sebagainya. Model komunikasi yang diusulkan oleh

Lasswell menggambarkan bagaimana komunikasi berlangsung, yaitu “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*” (Fitrianti et al., 2024).

Komunikasi memiliki dampak tertentu serta memberikan peluang untuk mendapatkan umpan balik (Asari et al., 2023). Dari penjelasan tentang komunikasi yang telah disampaikan, kita dapat menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan antara sumber dan penerima, yang pada akhirnya menghasilkan pemahaman yang saling mempengaruhi (Asari et al., 2023).

Komunikasi Interpersonal

Suranto AW menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi antara individu secara langsung, yang memungkinkan adanya respon baik verbal maupun nonverbal. Salah satu bentuk khusus dari komunikasi interpersonal yakni komunikasi diadik (*dyadic communication*) dengan melibatkan hanya dua orang.

Komunikasi interpersonal merupakan serangkaian proses yang melibatkan penyampaian informasi, ide serta perasaan kepada orang lain, baik melalui cara verbal maupun nonverbal. Dengan tujuannya adalah guna mencapai pemahaman yang mendalam sehingga orang lain dapat memahami atau bahkan mengalami perubahan dalam sikap, perasaan serta perilaku mereka dalam konteks masyarakat (Laksonowati, 2022).

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*, Berger & Calabrese, 1975)

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) pertama kali diperkenalkan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975, teori ini menjelaskan bahwa terdapat sejumlah prinsip yang membantu untuk memandu interaksi antarindividu, khususnya ketika mereka menghadapi kesulitan dalam memahami norma sosial dalam situasi tertentu (Xing, 2023). Charles Berger juga mengemukakan bahwa komunikasi dapat dirancang agar tujuan kita tercapai. Strategi komunikasi disusun berdasarkan informasi yang kita miliki tentang orang lain untuk membantu dalam mencapai hasil yang diinginkan (Kustiawan, 2022).

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Tahun 2009 adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Putra, 2024). Selain itu, pelayanan publik pun merupakan bagian dari penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini berhubungan erat dengan prinsip keterbukaan serta tanggung jawab dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan berkualitas pada masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah seharusnya menjalankan fungsinya dengan optimal sesuai pada prinsip-prinsip *good governance*. Dalam konteks pemerintahan, fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan haruslah memadai dan selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat (Akbar Rijalul Fikri et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu masalah melalui pemaparan yang mendetail mengenai suatu populasi, situasi atau fenomena tertentu dengan cara mengumpulkan data yang mendalam (Rita Fiantika et al., 2022). Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi kegiatan pelayanan. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui empat tahapan. Tahap awal meliputi klasifikasi data, setelah data diklasifikasikan, dilakukan reduksi data, selanjutnya, data yang sudah terpilih diuraikan melalui proses deskripsi data dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan (Amane, 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Membangun Kepercayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Terondol terbentuk melalui keakuratan informasi serta komunikasi yang ramah, terbuka, dan empatik. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami, menjaga intonasi suara, mendengarkan dengan aktif, serta menjelaskan prosedur secara terstruktur bahkan dengan contoh langsung. Komunikasi tidak hanya verbal, tetapi juga nonverbal, seperti ekspresi wajah ramah, gerakan tubuh, dan sikap sopan, yang menciptakan kenyamanan serta membangun kepercayaan masyarakat.

Masyarakat menilai petugas pelayanan publik sangat ramah, sopan, dan responsif. Misalnya, dalam pengurusan surat perpindahan, petugas menjelaskan langkah-langkah dengan rinci, memastikan pemahaman, dan terbuka menjawab pertanyaan. Cara komunikasi yang jelas, ramah, dan interaktif membantu mengurangi ketidakpastian dan membuat masyarakat merasa percaya diri serta nyaman.

Maka, penelitian ini mencerminkan Teori Pengurangan Ketidakpastian, di mana interaksi langsung, penggunaan bahasa sederhana, dan kesiapan menjawab pertanyaan mampu mengurangi ketidakpastian. Strategi komunikasi yang interaktif juga terlihat dari penyesuaian petugas terhadap latar belakang masyarakat, baik usia, pendidikan, maupun bahasa. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang terbuka, aktif, dan responsif menjadi kunci dalam menciptakan rasa aman, memperkuat citra lembaga, serta membangun kepercayaan antara masyarakat dan petugas.

Meningkatkan Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Terondol telah dijalankan secara sistematis sesuai standar operasional prosedur (SOP). Petugas merujuk SOP sebagai pedoman utama, menyampaikan informasi terbaru melalui edaran atau pertemuan internal, serta menjaga konsistensi penjelasan agar masyarakat tidak bingung. Dalam praktiknya, petugas memeriksa kelengkapan dokumen, memastikan keakuratan data, dan menjelaskan prosedur serta waktu penyelesaian secara jelas.

Masyarakat menilai petugas berkomunikasi dengan baik, ramah, sopan, dan responsif. Dalam pengurusan surat perpindahan, misalnya, petugas menjelaskan prosedur secara rinci, memastikan langkah-langkah dipahami, dan terbuka terhadap pertanyaan. Komunikasi yang terbuka, ramah, dan interaktif mengurangi kebingungan serta menumbuhkan rasa percaya.

Penelitian ini mencerminkan Teori Pengurangan Ketidakpastian, di mana pelayanan berbasis SOP membantu masyarakat memahami prosedur dan memprediksi tahapan. Kejelasan penjelasan dan konsistensi informasi memberi rasa aman, meningkatkan kepastian, serta memperkuat profesionalitas dan transparansi lembaga.

Namun, penelitian juga menemukan kendala pada media informasi. Papan pengumuman belum optimal, brosur tidak selalu tersedia, dan kantor Kelurahan belum memiliki website resmi atau media sosial aktif. Hal ini membuat masyarakat bergantung pada interaksi langsung dengan petugas, yang meski efektif, dapat menimbulkan antrean, keterlambatan, dan ketergantungan besar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Terondol telah mencerminkan prinsip pengurangan ketidakpastian melalui SOP, komunikasi jelas, dan interaksi langsung. Meski begitu, penguatan media informasi digital perlu ditingkatkan agar layanan lebih modern, transparan, dan terpercaya.

Mengurangi Konflik

Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas Kelurahan Terondol mengurangi konflik pelayanan publik melalui komunikasi yang jelas, tenang, dan empatik. Petugas menggunakan bahasa sederhana, menghindari istilah membingungkan, serta memberikan penjelasan logis dan perkiraan waktu penyelesaian ketika terjadi kendala. Pendekatan ini membantu meredakan kekhawatiran masyarakat dan mencegah kesalahpahaman.

Masyarakat menilai petugas ramah, sopan, responsif, dan mampu mendengarkan keluhan sehingga mereka merasa dihargai. Strategi ini sesuai dengan Teori Pengurangan Ketidakpastian, di mana keterlambatan layanan atau perbedaan pemahaman dapat menimbulkan ketidakpercayaan, namun dapat dikurangi melalui penjelasan logis, sikap empatik, serta komunikasi interaktif dua arah.

Petugas tidak hanya memberi informasi, tetapi juga mendengarkan, memberi kesempatan menyampaikan keluhan, dan meminta maaf jika terjadi kesalahan dari pihak kelurahan. Hal ini memperkuat hubungan interpersonal dan citra positif lembaga. Dengan demikian, komunikasi yang terbuka, sederhana, dan penuh empati terbukti mengurangi ketidakpastian serta potensi konflik, sehingga menciptakan pelayanan publik yang lebih solutif dan dapat dipercaya.

Meningkatkan Citra Lembaga

Penelitian menunjukkan bahwa petugas Kelurahan Terondol menjaga citra lembaga melalui strategi komunikasi yang terstruktur, konsisten, dan profesional. Petugas pelayanan publik memahami SOP secara mendalam, mengikuti briefing rutin, serta berkoordinasi dengan atasan bila terjadi ketidakjelasan agar informasi yang diberikan akurat, jelas, dan tidak membingungkan.

Masyarakat menilai petugas selalu merujuk SOP atau dokumen resmi sebelum memberi jawaban, sehingga informasi yang disampaikan konsisten dan dapat dipercaya. Maka, penerapan ini mencerminkan Teori Pengurangan Ketidakpastian, khususnya prinsip penjelasan, di mana petugas menyampaikan prosedur secara detail agar masyarakat memahami proses dan alasan di balik kebijakan tersebut.

Selain komunikasi langsung, peningkatan citra lembaga juga didukung melalui evaluasi layanan dan umpan balik masyarakat. Sehingga, masyarakat berharap komunikasi dapat ditingkatkan melalui pelatihan, pelayanan yang lebih cepat, informasi yang mudah dipahami, serta penyediaan media komunikasi tambahan seperti papan informasi dan nomor layanan. Dengan demikian, strategi berbasis SOP, briefing rutin, konsistensi informasi, dan koordinasi

internal terbukti mampu memperkuat citra Kelurahan Terondol sebagai lembaga yang terbuka, profesional, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Komunikasi interpersonal merupakan kunci keberhasilan layanan publik di Kelurahan Terondol. Petugas berkomunikasi secara terbuka, ramah, sopan, dan empatik melalui bahasa sederhana, sikap siap membantu, serta dukungan komunikasi nonverbal. Strategi ini membangun kepercayaan, rasa aman, dan hubungan positif dengan masyarakat. Dalam menangani keluhan, petugas bersikap empatik dan responsif dengan mendengarkan, memberi penjelasan tenang, serta meminta maaf jika terjadi kesalahan, sehingga konflik dapat dikurangi karena masyarakat merasa didengar dan ditindaklanjuti dengan jelas.

Selain itu, komunikasi interpersonal juga meningkatkan kepuasan melalui informasi yang tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur, meski sarana informasi seperti papan pengumuman, brosur, dan situs web belum dimanfaatkan optimal. Pelatihan, briefing rutin, dan koordinasi internal turut memperkuat citra lembaga. Dengan keterbukaan pada kritik, saran, serta pemanfaatan teknologi digital, Kelurahan Terondol berupaya mewujudkan lembaga yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi interpersonal terbukti mampu membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, meredakan konflik, serta memperkuat citra lembaga publik yang positif dan terpercaya.

Saran

Disarankan agar petugas pelayanan diharapkan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas berkomunikasi, serta bagi peneliti yang tertarik untuk mencari tema yang sama, disarankan untuk memperluas area penelitian ke beberapa kantor kelurahan atau kecamatan lainnya agar dapat dilakukan perbandingan antar daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Administrasi Publik*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Akbar Rijalul Fikri, M., & Baharuddin Zubakhrum Tjenreng, M. (2025). Manajemen pelayanan publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>

- Alhidayatullah Ak, Harahap Safrida Viana, & Subhan Ab. (2022). Metode komunikasi interpersonal pada pelayanan pelanggan terhadap citra perusahaan listrik negara (persero) rayon Takengon Kabupaten Aceh Tengah (Studi deskriptif keluhan tarif listrik di Kampung Bebesen). <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/Telangke>
- Amane, A. P. O. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV. Media Sains Indonesia.
- Asari, A., Fahlevi, R., Wahyuning Astuti, S., Sulistiyo Nugroho, B., Hasyim, M., Kisworo Utami, N., Yusuf, M. A., Azizah, N., Irfani Dewijanti, I., Haryanti Butarbutar, M., & Agitha, N. (2023). *Pengantar ilmu komunikasi*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fitrianti, R., Fajarwati, Kurnia, N., & Susilawato, E. (2024). Agenda setting pemberitaan kenaikan harga minyak. *Eastasouth Journal of Positive Community Services*, 1(01), 75–89.
- Iksan, Z. A. R. J. W. (2023). Efektivitas sistem pelayanan publik di kantor pemerintahan kelurahan Honipopu Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *Jurnal Publikasi Ilmu Sosial*, 2(3). <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol2.Iss4.873>
- Kilis, A. P. (2020). Penerapan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan tugas pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Politico*, 1, 1–15.
- Kustiawan, W. (2022). Teori pengurangan ketidakpastian. *Jurnal Komunikasi*, 1(1), 98–100.
- Laksonowati, P. D. (2022). Peran komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan di Warung Bajak Laut Kediri. *Jurnal Komunikasi Terapan*, 8(5), 2003–2005.
- Nashrudin P, A., & Illah, L. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 1(1), 184–201. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v1i1.16>
- Permadi, J., Semaun, R., & Novieta, I. D. (2023). Penambahan tepung daun singkong (*Manihot esculenta*) pada pakan terhadap pertambahan berat badan dan efisiensi pakan burung puyuh Jepang (*Coturnix-coturnix japonica*). *Jurnal Gallus-Gallus*, 1(3), 99–109. <https://doi.org/10.51978/gallusgallus.v1i3.363>
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Riyadiana, N. (2024). Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 892–910. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.236>
- Siregar, M. E. (1996). *Pengawetan pakan ternak*. Penebar Swadaya.
- Xing, Y. (2023). The use of uncertainty reduction theory in communication. *Journal of Education, Humanities, and Social Sciences RETPS*, 2023. <https://doi.org/10.54097/ehss.v22i.12457>
- Zulfikar, M., Handayani, P., Nasrudin, A., Lailatul, D., & Andini, O. P. (2023). Internal communication in creating performance synergy. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 15(02), 285–298. <https://doi.org/10.52166/madani.v15i02.4815>