

---

**PENGARUH HUBUNGAN INTERPERSONAL DAN EFEKTIVITAS KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI EMPIRIS PADA  
KANTOR BASARNAS MEDAN)**

Nashrudin Setiawan, Hasrul Azwar Hasibuan, Abdi Setiawan  
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the effect of interpersonal relationships and work effectiveness on public service quality in the National SAR Agency (BASARNAS). This research is a quantitative research using 53 respondents as the samples. A multiple regression analysis was used to analyse the data. The research findings indicate that the interpersonal relationships and work effectiveness have a positive and significant effect on the public services quality.*

**Keywords: interpersonal relationships; work effectiveness; public services quality; employees**

---

**PENDAHULUAN**

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Dalam mencapai tujuan tersebut, sumber daya manusia memegang peranan penting. Sumber daya manusia adalah aset penting bagi organisasi karena menjadi tulang punggung dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuannya. Oleh sebab itu sangat penting bagi suatu organisasi baik organisasi sektor publik maupun swasta untuk mengelola sumber daya yang dimiliki dengan baik.

Hubungan interpersonal adalah hubungan kemanusiaan yang lebih ditekankan kepada unsur-unsur rohaniah yang meliputi: sifat, watak, tingkah laku, pribadi serta aspek-aspek kejiwaan lainnya yang terdapat dalam diri manusia yang menuju suatu kebahagiaan dan puas hati.

Ketika organisasi didirikan, harapan yang ingin dicapai adalah mendapatkan kesuksesan dan kemudian bertahan dalam jangka lama. Namun hal ini tidaklah mudah,

untuk mencapai semua itu. Dibutuhkan terlebih dahulu jalinan komunikasi internal dengan baik yaitu komunikasi antara pimpinan dengan pegawai yang berada di dalam organisasi yakni para pegawai secara timbal balik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat tepat dan efisien. Bahkan dapat dikatakan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Masyarakat setiap harinya selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas dari kinerja aparatur negara. Meskipun keinginan tersebut seringkali tidak seperti apa yang mereka harapkan, namun pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih lambat.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2012), kualitas pelayanan yang baik menimbulkan rasa puas dari masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator penting bagi keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang

dirasakan oleh publik, semakin bagus kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007).

Kantor SAR (Search and Rescue) Medan merupakan salah satu organisasi yang berada di lingkungan formal aparatur pemerintah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan SAR Nasional. Kantor ini memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pencarian dan penyelamatan terhadap orang dan material yang hilang. Oleh karena itu, kantor ini harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar setiap Operasi SAR yang dilakukan memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada saat melakukan observasi terhadap pegawai di Kantor SAR Medan, pada beberapa unit bagian secara umum komunikasi yang terjalin sudah mampu menciptakan hubungan interpersonal yang baik. Berbeda dengan Bagian Operasi Kantor Basarnas Medan, pada bagian tersebut hubungan interpersonal belum tercipta dengan baik karena sebagian besar pegawainya bertugas di lapangan yang mengakibatkan frekuensi berkomunikasi antara seluruh pegawai Bagian Operasi sangat

rendah sehingga tidak tercipta hubungan akrab dan harmonis.

Jika frekuensi komunikasi pegawai pada Bagian Operasi Kantor SAR Medan masih rendah, akan memunculkan sikap individualisme pegawai yang hanya peduli terhadap kepentingan diri sendiri. Sikap individualisme dapat menyebabkan lingkungan kerja yang membosankan, bahkan dapat membuat pegawai stres dalam bekerja. Timbulnya stres bekerja menandakan menurunnya motivasi dan efektivitas pegawai dalam bekerja.

Apabila hubungan interpersonal dan efektivitas kerja pegawai menurun, maka kinerja kualitas pelayanan publik pegawai pun akan menurun, sehingga akan mempengaruhi kelancaran aktivitas organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh hubungan interpersonal dan efektivitas kerja terhadap kualitas layanan public pada Kantor Basarnas Medan.

## **TELAAH TEORI**

Berikut ini akan dijelaskan landasan teori konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini.

### **Hubungan Interpersonal**

Arti interpersonal secara umum adalah proses komunikasi yang berlangsung dua orang atau lebih secara tatap muka, sedangkan hubungan interpersonal ialah hubungan di luar diri atau disebut juga dengan penyesuaian dengan orang lain. Hubungan interpersonal adalah dimana kita berkomunikasi, kita tidak hanya sekedar

menyampaikan informasi, tetapi secara tidak sadar kita juga menentukan kadar hubungan emosional dengan lawan bicara kita. Semakin baik hubungan interpersonal, maka akan baik hubungan antara seseorang. Ketika kita berkomunikasi, kita tidak hanya menyampaikan pesan, namun juga menentukan kadar hubungan interpersonal.

Hubungan interpersonal adalah hubungan baik bersifat formal maupun nonformal yang perlu dibina dalam suatu organisasi sehingga tercipta tim kerja yang intim dalam rangka menghasilkan kinerja yang optimal. Hubungan interpersonal terbentuk karena adanya interaksi atau komunikasi interpersonal yang aktif, sehingga interaksi tersebut membentuk sebuah hubungan dalam situasi kerja yang mampu dijadikan sebagai motivasi dalam bekerja.

Hubungan interpersonal menunjukkan bahwa ada suatu kepedulian. Hubungan interpersonal diartikan sebagai hubungan yang terdiri dari dua orang atau lebih yang saling tergantung satu sama lain dan menggunakan pola interaksi yang konsisten. Hubungan interpersonal yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dalam situasi kerja dengan tujuan untuk menimbulkan kegairahan bekerja dan kegiatan kerja menjadi semangat yang produktif (Vemmylia, 2009).

Esensi dari hubungan interpersonal dalam sebuah organisasi sama beragamnya dengan keragaman anggota-anggotanya secara individual. Pada satu sisi hubungan

interpersonal dapat bersifat pribadi dan positif. Situasi ini terjadi jika kedua belah pihak mengenal satu sama lain, saling menghormati dan peduli serta menikmati interaksi antar satu sama lain.

### **Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektif sering diartikan sebagai mencapai sasaran yang diinginkan, berdampak menyenangkan, bersifat aktual dan nyata.

Efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

Efektivitas kerja merupakan suatu yang menunjukkan tingkat suatu keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang telah dibentuk sesuai waktu, tempat dan cara kerjanya yang telah ditentukan pula. Efektivitas kerja sangat diperlukan oleh semua jenis organisasi, sehingga setiap pimpinan dapat selalu berusaha dengan berbagai cara untuk mencapai tingkat efektivitas kerja tersebut. Sehingga

apa yang menjadi tujuan dan sasaran organisasi dapat dicapai.

Efektivitas kerja pegawai adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi di atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi atau penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayan merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Sejalan dengan pendapat tersebut, pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

### **Kerangka Konseptual**

Hubungan antar manusia didefinisikan sebagai hubungan manusiawi yang termasuk kedalam komunikasi (*interpersonal communication*) sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis. Dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu komunikasi karena sifatnya action oriented, mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang.

Efektivitas diri karyawan diharapkan memberikan dampak positif kepada perusahaan dengan memberikan suatu hasil yang dapat memberikan keuntungan, dengan meningkatnya kinerja setiap pegawai. Kinerja seorang karyawan mempunyai suatu keterkaitan yang erat terhadap efektifitas diri karyawan karena efektifitas diri karyawan sangat berpengaruh terhadap hasil dari suatu pekerjaan yang dibebankan kepada seorang karyawan.

### **Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya (Dani dalam Rusiadi et al, 2013). Dari pengertian hipotesis tersebut, penulis membuat hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Hubungan interpersonal berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Basarnas Medan.

H<sub>2</sub>: Efektivitas kerja pegawai berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Basarnas Medan.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan survei. Yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Basarnas Medan sebanyak 113 orang. Menurut Arikunto (2006), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk mendapatkan sampel yang menggambarkan populasi, maka penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2008), sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 53 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui angket (*questionnaire*), yaitu daftar pertanyaan/ Pernyataan yang dijawab atau diisi oleh responden. Regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis data penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 1 di lampiran. Hipotesis 1 menyatakan bahwa hubungan interpersonal berpengaruh

secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dari variabel hubungan interpersonal yaitu  $2,951 > 2,000$  ( $n-2=53-2=51$ ,  $\alpha: 5\%$ ) dan nilai signifikan untuk hubungan interpersonal sebesar  $0,005 < \alpha 0,05$ , maka H<sub>a</sub> diterima H<sub>o</sub> ditolak, yang menunjukkan pengaruh positif sehingga dapat disimpulkan variabel hubungan interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dari variabel efektivitas kerja pegawai yaitu  $5,105 > 2,000$  ( $n-2= 53-2= 51$ ,  $\alpha: 5\%$ ) dan nilai signifikan untuk efektivitas kerja pegawai sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  maka H<sub>a</sub> diterima H<sub>o</sub> ditolak, yang menunjukkan variabel efektivitas kerja pegawai memiliki kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai t positif menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai mempunyai hubungan yang searah dengan kualitas pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya variasi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah dengan menggunakan uji koefisien determinan ( $R^2$ ) yang ditunjukkan pada Tabel 2 di Lampiran.

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa Nilai R sebesar 0,729 artinya terhadap hubungan antara variabel

(X) hubungan interpersonal dan efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,729 antar variabel.

Nilai *Adjusted R Square* 0,512 atau 51,2%. Hal ini berarti kualitas pelayanan publik di Kantor Basarnas Medan dijelaskan oleh hubungan interpersonal dan efektivitas kerja pegawai sebesar 51,2%, dan sisanya 0,488 dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pegawai. Besaran pengaruh langsung hubungan interpersonal terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,313. Nilai signifikan untuk hubungan interpersonal sebesar  $0,005 < \alpha < 0,05$ , hasil penelitian menunjukkan hipotesis diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik sistem manajemen hubungan interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya jika sistem manajemen hubungan interpersonal semakin buruk dapat menurunkan kualitas pelayanan publik.

Interaksi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dalam situasi kerja dengan tujuan untuk menimbulkan gairah bekerja dan kegiatan kerja menjadi semangat yang produktif (Vemmylia, 2009). Maka dari itu Kantor Basarnas Medan harus memperhatikan hubungan interpersonal pegawainya.

Hasil penelitian membuktikan bahwa efektivitas kerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 0,542 Nilai signifikan untuk efektivitas kerja pegawai sebesar  $0,000 < \alpha < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan hipotesis diterima. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi efektivitas kerja pegawai terhadap suatu pekerjaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebaliknya jika efektivitas kerja pegawai terhadap suatu pekerjaan semakin turun dapat menurunkan kualitas pelayanan publik pegawai.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hubungan interpersonal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya kondisi ini membuktikan bahwa semakin baik hubungan interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Efektivitas kerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menerangkan bahwa efektivitas pegawai dengan indikator yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketetapan waktu terhadap pekerjaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya kondisi ini membuktikan bahwa semakin tinggi efektivitas kerja pegawai terhadap

suatu pekerjaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang diberikan sebagai berikut:

Agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat, sebaiknya Kantor Basarnas Medan meningkatkan hubungan interpersonal dengan memperhatikan hubungan antar pegawai yang dapat memperlancar komunikasi dan tugas rutin pegawai sesuai dengan target organisasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek**. Jakarta: PT. Rafindo Persada.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusiadi et al. (2013). **Penelitian Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Pembangunan**. Medan : USU Press.
- Tjiptono, Fandy. 2012. **Quality Service**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vemmylia. 2009. **Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. PLN Cabang Binjai**.
- Rachmawati, Nela P. dkk. 2015. **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 8 No. 2 hal 1-9.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU**. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Volume 1 Nomor 1.
- Syamsi, 2008. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar A1 Qolam Bandar Lampung**. Jurnal Ekonomi Pendidikan, Volume 5 Nomor 1.
- Winarto, W. (2017). **Persepsi Kualitas Layanan Warung Internet di Kota Medan**. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 3(2), 107-115.

Lampiran

**Tabel 1**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.588	4.692		2.043	.046
	Hubungan Interpersonal(X)	.276	.094	.313	2.951	.005
	Efektivitas Kerja Pegawai(Y)	.500	.098	.542	5.105	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan publik

**Tabel 2**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 <sup>a</sup>	.531	.512	2.34701

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Kerja Pegawai, Hubungan interpersonal

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik