

## OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA

Iis Mariam<sup>1</sup>, Titik Purwinarti<sup>2</sup>, Nining Latianingsih<sup>3</sup>, Endah Wartningsih<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Politeknik Negeri Jakarta

### ABSTRACT

This community service aims to provide training on optimizing interpersonal communication in helping to improve excellent service for Kindergarten teachers in Sawangan sub-district, Depok Municipality, West Java. The benefit obtained is that kindergarten teachers can implement interpersonal communication in the teaching and learning process and communicate with parents of kindergarten students. During the Covid 19 pandemic at the Kindergarten Teacher Association (IGTK) Depok, interpersonal communication used by teachers and the principal of Kindergarten in Sawangan, Depok still needs to be improved because learning is done through online with students. The training methods used in this community service are lectures, discussions, and case studies related to interpersonal communication. There are 20 participants involved in community service, consisting of teachers and kindergarten principals. The results of this training indicate that the personal factors in interpersonal perceptions conducted by Kindergarten Teachers and Principals for components: experience, motivation, personality, interpersonal perceptions in providing services to students and parents of students show an increase in understanding and excellent service than before the training.

**Keywords:** interpersonal communication, motivation, personality, services excellent

### 1. PENDAHULUAN

Dalam era pandemi Covid-19 di saat ini telah berdampak pada pola pendidikan yang diselenggarakan mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi. Pola pembelajaran yang dilakukan secara online telah memberikan pengalaman baru kepada para Guru dan Kepala Sekolah Taman Kanak-Kanak dalam menjalankan tugas dan perannya masing-masing di sekolah. Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) walaupun merupakan lembaga pendidikan formal, sangat berbeda dengan lembaga pendidikan pada tingkat SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi tentunya. Oleh karena itu, guru harus memperhatikan tahap tumbuh kembang anak didik, kesesuaian dan keamanan alat dan sarana bermain, serta metode yang digunakan dengan mempertimbangkan waktu, tempat, serta teman bermain. Pendidikan yang baik adalah pendidikan yang mampu memberikan perubahan dari tidak mengerti menjadi mengerti sehingga pribadi seseorang menjadi lebih bernilai dan bermanfaat bagi masyarakat. Merujuk pada data dinas pendidikan di Kotamadya Depok untuk tahun 2020 tercatat 493 Taman Kanak-Kanak (TK) dan 375 Kelompok Bermain (KB) termasuk 3 TK Negeri yang tersebar di 11 kecamatan dengan jumlah guru sekitar 3000 orang. Adapun di kecamatan Sawangan, Depok, Jawa Barat jumlah TK 41 dan KB 38 (Data Dapodik, Depok, 2020).

Permasalahan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah komunikasi interpersonal yang digunakan para Guru serta Kepala Sekolah TK di Sawangan, Depok, Jawa Barat masih perlu ditingkatkan sehingga pelayanan prima dapat diwujudkan tidak hanya kepada siswa walaupun pembelajaran saat ini masih dilakukan melalui *online* tetapi juga kepada orang tua siswa dan masyarakat sekitar. Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan pelatihan komunikasi interpersonal dan pelayanan ini adalah dapat memberikan pengetahuan, keterampilan serta sikap kepada para Guru dan Kepala Sekolah TK di Sawangan, Depok, Jawa Barat sehingga hasil tindakan yang dilakukan telah sesuai dengan pola pembelajaran kepada para siswa TK, orang tua siswa dan masyarakat.

Komunikasi dimaknai sebagai langkah sistematis dalam menyampaikan informasi serta pembentukan pendapat serta sikap. Dengan demikian komunikasi merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain dan memberikan arti [3]. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara orang-orang melalui tatap muka yang memberikan reaksi secara langsung baik verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal yang dilakukan dapat menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif serta kerjasama untuk lebih ditingkatkan dengan memberikan sikap percaya, mendukung, terbuka yang mengakibatkan timbulnya saling memahami dan menghargai [1], [5], [4]. Dengan demikian maka komunikasi interpersonal lebih mudah dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikasi. Sedangkan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan seseorang kepada orang lain dalam suatu perusahaan untuk memenuhi harapan dan keinginan para pelanggan [2]. Pelayanan prima memiliki

<sup>1</sup> Korespondensi penulis: Iis Mariam, Telp. 087878640614, Email: iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id

karakteristik dasar, yaitu: (1) adanya standard pelayanan baku, (2) bersifat istimewa, dan (3) memberikan kepuasan melebihi harapan pelanggan. Pelayanan dibedakan dalam tiga kelompok, yaitu: *core service*, *facilitating service*, dan *supporting service* [9], [6], [7].

Permasalahan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah komunikasi interpersonal yang digunakan para Guru serta Kepala Sekolah TK di Sawangan, Depok masih perlu ditingkatkan sehingga pelayanan prima dapat diwujudkan tidak hanya kepada siswa walaupun pembelajaran saat ini masih dilakukan melalui *online* tetapi juga kepada orang tua siswa dan masyarakat sekitar.

Tabel 1 Masalah, Solusi, Target dan Luaran yang Ditawarkan untuk Guru dan Kepala Sekolah TK di Sawangan, Depok

No	Masalah	Kondisi	Solusi dan Target Luaran
1	Masalah yang dihadapi sekolah dengan orang tua siswa dalam proses pembelajaran <i>online</i> selama masa pandemic	Adanya tuntutan dari orang tua siswa agar anak-anaknya sudah bisa membaca dan menulis keti-ka mengikuti pembelajaran se-hingga kalau daftar ke SD tidak mengalami kesulitan, terutama dalam masa pandemic sejak satu tahun terakhir ini.	Solusi: Memberikan pemahaman ke-pada orang tua siswa bahwa prioritas pembelajaran siswa TK adalah “bermain dan belajar.” Target luaran: Proses pembelajaran selama pandemi melibatkan peran orang tua sebagai “guru pen-damping” di rumah.
2	Jenis pelatihan yang pernah diikuti oleh: a. Kepala Sekolah	a.Seminar mengenai Parenting b.Pelatihan terkait kurikulum c.Seminar mengenai Hypnote-raphy dalam pendidikan	Solusi: Pendidikan dan pelatihan seharusnya terjadwal dan berkesinambungan sesuai dengan peran dan fungsi Kepala Sekolah. Target luaran: adanya diklat yang mendukung kinerja Kepala Sekolah.
	b. Guru	Pelatihan Gugus dalam bidang metodologi pembelajaran ber-basis <i>online</i> dan <i>capacity building</i>	Solusi: Pelatihan gugus diseleng-garakan secara berkesinambungan. Target luaran: a. Guru menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam mela-kukan pengajaran. b.Saling berbagi pengalaman menggunakan pola pembelajaran berbasis online dan zoom meeting secara terjadwal.
	c. Staf Administrasi	Pengembangan komunikasi in-terpersonal dan pelayanan prima	Solusi: Pelatihan yang terkait administrasi sekolah diberi-kan secara terjadwal dan berkesinambungan dalam memberikan pelayanan ke-pada siswa, orang tua siswa serta masyarakat. Target luaran: Adanya pelatihan mengenai keterampilan dan etika berko-munikasi.

Sumber: Data diolah, 2021

## 2. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah deskriptif kualitatif [8]. Adapun pelatihan menggunakan ceramah, diskusi dan studi kasus disertai pemanfaatan media pembelajaran yang kreatif dan inovatif. Dalam pelatihan ini jumlah peserta pelatihan sebanyak 20 orang terdiri dari guru dan kepala sekolah TK yang ada di Sawangan, Depok, Jawa Barat.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2021 telah diikuti 20 orang peserta pelatihan terdiri dari Guru dan Kepala Sekolah TK di Sawangan, Depok, Jawa Barat. Adapun materi yang diberikan pada pelatihan ini adalah komunikasi interpersonal untuk meningkatkan pelayanan prima. Berikut tabel yang menjelaskan tentang hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Tabel 1 Faktor Komunikasi Interpersonal

NO	MATERI	HASIL PELATIHAN
1	Pengalaman	Adanya penambahan pengetahuan dari Guru dan Kepala Sekolah mengenai implementasi komunikasi interpersonal yang dapat diterapkan pada proses belajar mengajar sehingga memudahkan proses belajar mengajar dengan siswa
2	Motivasi	Motivasi para Guru dan Kepala Sekolah dalam proses belajar mengajar makin tinggi, hal ini ditunjukkan dengan respon terhadap materi pelatihan bernilai positif.
3	Kepribadian	Kepribadian para Guru dan Kepala Sekolah menjadi lebih percaya diri dalam proses belajar mengajar kepada siswa.
4	Persepsi	Persepsi para Guru dan Kepala Sekolah terhadap pola pembelajaran siswa secara <i>online</i> dalam masa pandemi tetap positif. Persepsi dalam komunikasi tetap dibangun merujuk pada aturan formal sekolah dan komunikasi dilakukan dengan dua arah.
5	Penampilan	Penampilan Guru dan Kepala Sekolah tetap sopan, santun dan sesuai dengan etika berpenampilan kerja. Pakaian yang dikenakan dalam proses pembelajaran walaupun <i>online</i> tetap mengacu pada etika berbusana yang sopan.
6	Gaya	Gaya komunikasi yang ditunjukkan Guru dan Kepala Sekolah kepada siswa bernilai positif dan komunikatif, walaupun para Guru dan Kepala TK memiliki karakter yang berbeda. Komunikasi yang digunakan tetap menggunakan bahasa formal dan mudah diterima oleh siswa selama pembelajaran berlangsung. Begitu pula dengan pola komunikasi dengan para orang tua siswa dan kolega digunakan komunikasi yang mudah diterima kedua belah pihak.

Sumber: data diolah, 2021

Penjelasan tabel 1 menunjukkan bahwa factor dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Guru dan Kepala Sekolah di Sawangan relevan dengan pendapat dari [3], [5], [4]. Sedangkan hasil dari pelatihan untuk materi pelayanan prima dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Implementasi Pelayanan Prima

NO	MATERI	HASIL PELATIHAN
1	<i>Core Service</i>	Memberikan pelayanan yang utama selain kepada siswa dalam proses belajar mengajar, juga pelayanan diberikan kepada orang tua dan masyarakat sekitar sekolah.
2	<i>Facilitating Service</i>	Adanya perubahan dalam penyediaan fasilitas pada bagian <i>front office</i> yang membantu mempermudah pelayanan kepada orang tua siswa dan tamu yang berkunjung ke sekolah.

3	<i>Supporting Service</i>	Adanya ruang tunggu dengan furniture yang dirancang dengan nyaman dan aman untuk digunakan siswa, orang tua dan tamu apabila berkunjung ke sekolah.
---	---------------------------	---

Sumber: data diolah, 2021

Tabel 2 menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Guru dan Kepala Sekolah selama masa pandemi kepada siswa, orang tua siswa dan masyarakat telah sesuai dengan prinsip pelayanan prima [3], [2], [6], [7]. Pelatihan tentang komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan pelayanan prima yang disampaikan pada peserta pelatihan menunjukkan hasil yang baik dan telah meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta sikap yang dimiliki para Guru dan Kepala Sekolah TK di Sawangan, Depok dalam komunikasi interpersonal.



Gambar 1 Kegiatan Pelatihan Pengabdian kepada Masyarakat  
Sumber: data diolah, 2021

#### 4. KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang diimplementasikan para guru dan kepala sekolah TK di Sawangan, Depok dalam menunjang proses belajar mengajar pada masa pandemi. Adapun implikasi dari komunikasi interpersonal berdampak pada kegiatan pelayanan yang dilakukan para guru dan kepala sekolah TK di Sawangan, Depok baik kepada siswa, orang tua maupun masyarakat di dalam mewujudkan pelayanan yang prima.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cangara, Hafied. 1998. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [2] Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- [3] Effendy, Onong Uchyana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [4] Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [5] Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [6] Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- [7] Setiawan, Supriadi. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor : PT Penerbit IPB Press.7
- [8] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: CV ALfabeta.
- [9] Zulkarnain, Wildan dan Sumarsono, Bambang. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.