

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

OLEH

RIFA'I ROZAN MAULANA

NIM. 11840311667

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

NO : 6248/KOM-D/SD-S1/2024



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebarto KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampar - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
FAX 0761 562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain_sq@Pekanbaru-Indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rifa'i Rozan Maulana
NIM : 11840311667
Judul : Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 28 Desember 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Desember 2023




Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,


Artis, M.I Kom
NIP.19680607 200701 1 047


Penguji III,


Firdaus El Hadi, M.Soc, Sc
NIP.19761212 200312 1 004

Sekretaris/ Penguji II,


Suardi, M.I.Kom
NIP.19780912 201411 1 003

Penguji IV,


Dr. Sudianto, S.Sos.M.I.Kom
NIP. 19801230 200604 1 001



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN DI KELURAHAN TUAH KARYA KECAMATAN TUAH
MADANI KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh :

Rifa`i Rozan Maulana

NIM. 11840311667

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 23 Desember 2023

Pembimbing,

Intan Kemala, S.Sos., M.Si
NIP. 19810612 200801 2 017

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810513 201101 1 004



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rifa'i Rozan Maulana
NIM : 11840311667
Judul : Komunikasi interpersonal pelayanan publik kelurahan Tuah Karya Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 20 April 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.


Pekanbaru, 20 April 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,


Umar Abdur Rahim SM, S.Sos.I, M.A
NIK. 130 417 025


Rusyda Fauzana, M. Si
NIP. 19840504 201903 2 011



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang beertandatangan di bawah ini:

Nama : Rifai Rozan Maulana
NIM : 11840311667
Tempat/Tgl, Lahir : Pulau Burung, 20 April 2000
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Prodi : S1 Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru 28 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Rifai Rozan Maulana

NIM: 11840311667



Pekanbaru, 12 Juli 2023

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.
Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Rifa'i Rozan Maulana
NIM : 11840311667
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pelayanan Publik Kelurahan Tutuh Karya Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,

Intan Kemala, S.Sos., M.Si
NIP. 19810612 200801 2 017

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Rifa'i Rozan Maulana

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul : Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

Komunikasi interpersonal yang merupakan proses sosial dalam terbentuknya interaksi, adanya efek dan beberapa timbal balik mampu menciptakan komunikasi yang efektif. Komunikasi interpersonal pelayanan memiliki aturan dalam memberikan pelayanan, menerapkan 3S (senyum,salam,sapa), indikator dalam komunikasi yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan adakah memiliki lima sifat yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan, dari kelima sifat itu yang perlu dipertimbangkan dalam menjalankan komunikasi interpersonal. Indikator dalam proses komunikasi yaitu pelayanan sesuai SOP, masyarakat mendapatkan dampak pelayanan yang baik, pihak Kelurahan menjelaskan sesuai SOP, pihak Kelurahan memberikan solusi setiap permasalahan pelayanan, pemerintah memberikan klarifikasi setiap ada permasalahan Kelurahan mengenai permasalahan masyarakat, dan masalah penelitian yaitu bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Tuah Karya. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu bagaimana penerapan komunikasi interpersonal Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teori yang digunakan yaitu teori Humanistik yang dicetuskan oleh Deveto. Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antara pegawai dengan masyarakat di Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru, maka peneliti menggunakan lima karakteristik dasar yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, dari hasil pembahasan kelima karakteristik tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan sudah termasuk optimal meskipun terdapat kekurangan pada pola komunikasi penyampaian informasi dan keterlambatan pelayanan, kendala dalam menyampaikan pesan secara tatap muka adanya miskomunikasi dari pegawai, saat mengkomunikasikan pesan yang tergambarkan terburu-buru dan masyarakat tidak menangkap pesan pegawai secara keseluruhan.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, Pegawai , Pelayanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Rifa'i Rozan Maulana
Study Program : Communication Studies
Title : Interpersonal Communication of Public Service of Tuah Karya Village, Pekanbaru

Interpersonal communication which is a social process in the formation of interactions, the existence of effects and some reciprocity is able to create effective communication. Public service interpersonal communication has rules in providing services, implementing 3S (smile, greeting, greeting), indicators in communication carried out by the communicator to the communicant does it have five characteristics, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude and equality, of the five traits that need to be considered in carrying out interpersonal communication. The purpose of this study is how to apply interpersonal communication in the Tuah Karya Village, Pekanbaru City in providing public services to the community. In this study using a qualitative descriptive method, data collection techniques using observation, interviews and documentation. The theory used is the Humanistic theory initiated by Deveto. The results of this study are interpersonal communication between employees and the community in Tuah Karya Village, Pekanbaru City, so the researchers used five basic characteristics, namely, openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. From the results of the discussion of these five characteristics, it can be concluded that communication Employee interpersonal in providing services is optimal even though there are deficiencies in communication patterns for delivering information and delays in service, obstacles in conveying messages face to face there is miscommunication from employees, when communicating messages that are described in a hurry and the public does not understand the employee's message as a whole.

Key words: *Interpersonal Communication, Application of Communication, Public*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Warohmatullahi Wabarokaatuh

Alhamdulillah rabbil'amin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru**” ini dapat di selesaikan sesuai yang di harapkan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, Amin Yaa Roobal A'lamiiin.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Dalam penulisan skripsi penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan-kekurangan, baik dalam segi materi ataupun dalam teknis penulisannya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan juga saran dari pembaca yang berniat membangun, demi terbentuknya sebuah karya tulis ilmiah yang lebih baik lagi.

Dalam penyelesaian tulisan ini penulis telah banyak memperoleh berbagai bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Dan terutama untuk kedua orang tua terkasih, Ayahanda **Pana Eko Nirwanto** dan Ibunda **Parwati** yang tak henti-hentinya menyemangati dan memenuhi kebutuhan penulis baik secara moril, materil serta doa yang tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi hingga akhirnya bisa diselesaikan.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M. Ag. selaku Rektor UIN Suska Riau.
2. Ibu Prof. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
6. Ibu Intan Kemala, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, ilmu serta waktu yang diluangkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan mendapatkan pahala atas amal jariyah berupa bimbingan selama penulisan skripsi penulis.
7. Bapak Yantos, M.Si selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penulis.
8. Segenap Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu, berbagi pengalaman, memberikan nasihat-nasihat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan, semoga ilmu yang telah dapat menjadi pahala jariyah yang tidak terputus.
9. Bapak Nanda Eddy Harsono, S.STP selaku Lurah Tuah Karya, Ibu Fitryadi, S.Pd selaku Sekretaris Lurah, Bapak Evinur Amri selaku Staff, Diki Rivaldo dan Ibu Yeti Nopriani sebagai masyarakat setempat yang telah bersedia menjadi informan peneliti.
10. Bapak Edy Azwar, SE selaku Lurah Tuah Karya Pekanbaru, Ibu Fitryadi S.Pd selaku Sekretaris Lurah, beserta seluruh staf yang ada di kantor Kelurahan Tuah Karya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk Praktek Kerja Lapangan disana.
11. Terima kasih kepada Diki Rivaldo Ilmu Komunikasi, Syahrul Kohori, Ridho Ilyas Fadhila, Azhar Sulaiman, Alfando Tri Alda, Hasan Basuni, Rizky Jumadi Nasution, Angkatan 2018 khususnya kelas Ikom-I dan Publik Relation.

Skripsi kecil ini dilakukan dengan usaha maksimal mengingat keterbatasan kemampuan penulis. Penulis memahami bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam menulis disertasi, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dinantikan peneliti untuk perbaikan kedepannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Demikian skripsi ini, semoga segala kebaikan dan kerjasama Bapak/Ibu, Saudara/saudari dan Rekan-rekan sekalian di balas oleh Allah SWT dan senantiasa mendapatkan lindungan, Rahmat dan Hidayah-Nya.

Wassalamua'laikum Warohmatullahi Wabarokaatuh.

Pekanbaru, 20 Juli 2023

Penulis

Rifa'I Rozan Maulana
11840311667

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penegasan Istilah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Kepenulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Kerangka Pikir.....	28
2.4 Konsep Operasional	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Validitas Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM	35
4.1 Sejarah Singkat Lokasi.....	35
4.2 Visi dan Misi Kelurahan Tuah Karya.....	36
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi	37
4.4 Struktur Pemerintahan Kelurahan Tuah Karya	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.....	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.1 Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai SOP Di Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru	48
5.1.2 Peran Komunikasi Interpersonal Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru	51
5.1.3 Pelayanan Oleh Pegawai Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.....	54
5.2 Pembahasan Penelitian	56
5.2.1 Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.....	56
5.2.2 Pelayanan Oleh Pegawai Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.....	58
5.2.3 Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru.....	59
5.2.4 Strategi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Di Kantor Kelurahan Tuah Karya	61
5.2.5 Komunikasi Interpersonal Yang Terjadi Antara Pegawai Dan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tuah Karya	62
5.2.6 Hambatan-Hambatan Komunikasi Interpersonal Yang Terjadi Antara Pegawai Dan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tuah Karya.....	62
BAB VI PENUTUP	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur.....	39
2. Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	40
3. Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	40
4. Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	41
5. Tabel 4.5 Sarana Pendidikan.....	42
6. Tabel 4.6 Sarana Ibadah.....	43
7. Tabel 4.7 Sarana Kesehatan	43
8. Tabel 4.8 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan sebuah aktivitas dasar yang dilakukan oleh manusia. Zaman sekarang komunikasi dapat dilakukan kapan dan dimana saja, komunikasi saat ini memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan segala hal karena komunikasi merupakan kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Tidak dapat dipungkiri, komunikasi dibutuhkan dalam suatu lembaga maupun organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik maka sebuah organisasi akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan dan akan mendapatkan keberhasilan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik maka akan terdapat hal buruk yang terjadi dalam pekerjaan, terlebih lagi akan munculnya suatu struktur organisasi yang tidak teratur.

Terjalinya dan terciptanya komunikasi ataupun ikatan dengan sesamanya. Dalam ikatan tersebut terjadilah proses sosial yang membolehkan terbentuknya interaksi serta komunikasi. Dalam setiap interaksi berlangsung komunikasi antar pribadi yang mampu menciptakan interaksi secara efisien dengan orang lain serta lingkungan yang di hadapinya hendak membawanya ke arah perkembangan diri yang lebih maju. kebalikannya, seseorang yang tidak bisa berbicara secara efisien ataupun sulit menyampaikan apa yang dimaksud dalam berbicara dengan orang lain, akan banyak mengalami hambatan dalam perkembangan dirinya.¹

Sesorang akan selalu ingin berbicara, bertukar ide, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, berkolaborasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan, dan sebagainya. Berbagai keinginan tersebut hanya dapat diwujudkan melalui interaksi dengan orang lain dalam sistem sosial tertentu. Kegiatan dalam kehidupan sosial menunjukkan bahwa manusia mempunyai naluri hidup untuk berkomunikasi dan berteman dengan orang lain.

Keharusan dalam berbicara kesimpulannya mewajibkan mereka untuk membiasakan diri. Manusia dalam kehidupannya sering dipertemukan satu sama yang lain dalam sesuatu wadah baik resmi maupun informal. Organisasi merupakan suatu sistem sosial yang kompleksitasnya jelas nampak lewat tipe, peringkat, bentuk serta jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi merupakan salah satu aspek penentu dalam menggapai organisasi yang efisien. Salah satu proses yang hendak senantiasa terjadi dalam organisasi apapun

¹ Diana Ariswati Triningtyas, *Komunikasi Antar Pribadi*, 1st ed. (Magetan: CV. AE MEDIA GRAFIK, 2016), 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

merupakan proses komunikasi, paling utama proses komunikasi interpersonal antar pegawai.²

Manusia sebagai makhluk sosial didalam kehidupannya tidak pernah lepas dengan kegiatan berkomunikasi dengan orang lain. Dalam komunikasi ini memerlukan adanya timbal balik antara penyampaian pesan dan penerimannya adalah komunikator dan komunikan. Komunikasi yang sering digunakan setiap hari oleh tiap individu adalah menggunakan komunikasi interpersonal.

Terciptanya suatu komunitas atau kelompok, seluruh anggota yang terlibat harus dapat melakukan komunikasi antarpribadi secara baik yang bukan hanya ditujukan untuk satu atau dua orang saja namun kepada semua anggota yang ada. Komunikasi interpersonal ini menjadi salah satu kounikasi yang sering digunakan pada anggota kelompok karena dapat memudahkan proses interaksi yang terjadi dan dapat menyampaikn pesan sehingga dapat diterima baik oleh lawan bicara. Selain itu, komunikasi antarpribadi ini juga menimbulkan adanya sikap empati yang timbul dari pribadi individu sehingga dapat mudah memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh lawan bicara atau anggota.

Menurut Effendy, komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh komunikator. Komunikasi Interpersonal berlangsung antar dua individu, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antar pribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat di dalamnya.³

Saat terjadinya proses pelayanan yang dilakukan terhadap warga, pada saat itu pula terjalin interaksi pelayan dengan warga. Pelayanan wajib dapat menghasilkan kontak komunikasi pada warga secara baik sebab kontak komunikasi yang baik tersebut sangat diperlukan warga guna meningkatkan kinerja serta untuk mempertahankan loyalitas ataupun citra baik warga. Komunikasi berlangsung dalam kontak tatap muka(*face to face*) di mana pesan- pesan mengalir lewat saluran- saluran yang bersifat antar personal,

² Giffari Putra Arrahmansyah, 'Pengaruh komunikasi interpersonal antar sesama pegawai terhadap kinerja pegawai pada dinas kesehatan kabupaten lebak' 2020 SKRIPSI', 2020.

³ Jurnal Komunikatio and Volume Nomor, *The Influence of Interpersonal Communication From The Information Service Quality Towards The Public Trust in Caringin Sub-District District of* 58 | S . Rahayu , IA Ratnamulyani , AA Kusumadinata', 2.April (2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti dalam obrolan antar orang perorangan yang dikenal sebagai komunikasi interpersonal.⁴

Komunikasi interpersonal sangat penting untuk meningkatkan pelayanan yang efektif yakni antara pegawai dan masyarakat. komunikasi interpersonal yang baik juga akan memudahkan masyarakat berinteraksi dengan mudah kemudian memberikan informasi yang akurat dan terbaru mengenai administrasi dan kepentingan lainnya, oleh karena itu pegawai dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk mengikuti prosedur dalam melayani dan mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan.

Komunikasi antarpribadi dapat membangun hubungan interpersonal yang efektif jika pegawai dalam menyampaikan selalu terbuka apa adanya, kedekatan berinteraksi, percaya diri, mendukung dan adanya komunikasi timbal balik yang baik dan benar dalam pengurusan administrasi yang mudah dipahami masyarakat. profesional dalam melayani merupakan hal yang penting dimiliki pegawai sehingga menciptakan kejelasan dalam berkomunikasi dan mudah dimengerti.

Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Di antara kedua belah pihak harus ada two way communications atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Masa saat ini merupakan era pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah wilayah (Provinsi, Kabupaten, serta Kota) dalam tiap program kegiatannya tetap berupaya serta berusaha membagikan pelayanan terbaik untuk masyarakatnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan ataupun korporasi yang efisien dapat menguatkan demokrasi serta hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, menaikkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber energi alam, memperdalam keyakinan pada pemerintahan serta administrasi publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau

⁴ Enggarayu Weningtyas and Miftahun Ni, 'Pengaruh komunikasi interpersonal', 17–26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Bab I Undang- Undang No. 25 Tahun 2009)⁵ Dalam meningkatkan pelayanan publik Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru, tidak lepas dari faktor komunikasi dari pegawai atau staf sendiri. Bagaimana pegawai tersebut memberikan pelayanan publik yang terbaik yang dapat memberikan citra baik. Aktivitas komunikasi antara petugas pelayanan dengan warga selaku penerima pelayanan bisa disimpulkan sebagai interaksi dalam komunikasi. Komunikasi yang kurang efisien antara pemberi pelayanan dengan warga bisa menimbulkan pengertian yang berbeda lebih- lebih dalam memberikan data semacam persyaratan administrasi pembuatan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) dan Surat Nikah (NA) yang membuat warga harus menunggu dikarenakan saat pengantaran persyaratan surat diwaktu sore sehingga menunggu besok untuk mengambilnya, lalu banyak juga yang membuat surat sehingga tidak bisa menyelesaikan hari itu juga dan juga fasilitas kantor yang kurang memadai. Pelayan publik di kelurahan wajib bisa melayani warga dengan sebaik- baiknya. Warga yang mau memperoleh pelayanan terdiri dari bermacam latar belakang serta kepentingan yang berbeda. yang mana ini akan mudah terjadi kesalahpahaman apabila petugas layanan kurang membiasakan dengan warga.⁶

Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa yang memiliki hak mengatur wilayahnya lebih luas, dan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru memiliki visi yaitu peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dengan sumber daya aparatur yang profesional dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan di kelurahan tuah karya. Dan memiliki beberapa misi diantara lain, meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang didasarkan pada potensi sumber daya aparatur, meningkatkan sarana dan prasarana aparatur serta wilayah yang berwawasan lingkungan dan juga memiliki motto melayani dengan tulus dan profesional. Struktur organisasi yang bertujuan menghindari tugas rangkap dan semua unit dalam organisasi harus bertanggung jawab dengan konsisten pada tiap bagian pekerjaannya, yang terdiri dari Lurah, Sekertaris Lurah, Staff, Kasi Pemerintahan dan Ketertiban, Kasi Kesejahteraan Sosial, dan Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat.

⁵ Gebby Destia Solalia, "Komunikasi Interpersonal Humas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru" (n.d.).

⁶ D A N Komitmen and Michael Reza, "Related Papers," *Over The Rim* (2017): 191–199.



Kantor lurah Tuah Karya memiliki pegawai yang bertugas dalam melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus surat ataupun kepentingan yang lain, salah satunya memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan dan membantu menanggapi masalah yang masyarakat hadapi, berdasarkan observasi penelitian melihat dari komunikasi yang dilakukan pegawai tersebut baik, peneliti mengambil komunikasi interpersonal karena didalam komunikasi yang dilakukan oleh pegawai adakah saat melayani menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan dalam berdialog antara komunikator dengan komunikan memiliki lima sifat yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, dari kelima sifat itu yang perlu dipertimbangkan dalam menjalankan komunikasi interpersonal. Dalam melayani masyarakat apakah pegawai sudah menerapkan 3S dan memiliki lima sifat tersebut. Hal yang menyangkut pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat dalam mengurus surat-menyurat, memberikan data semacam persyaratan administrasi mengenai SKTM, surat nikah(NA), atau KK dan menanggapi permasalahan masyarakat.

Kelurahan Tuah Karya memiliki visi yaitu peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dengan sumber daya aparatur yang profesional dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai salah satu untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka pegawai dituntut agar selalu meningkatkan kinerjanya. Namun pada kasus ini untuk memberikan pelayanan masih belum optimal ada sebagian masyarakat yang memiliki kepentingan seperti membuat surat atau kepentingan lainnya, masih kurangnya informasi terlihat dari kelengkapan administrasi menunjukkan masih kurangnya masyarakat dalam mendapatkan informasi. Kemudian adanya miskomunikasi dalam penyampaian pesan tentang persyaratan yang kurang tepat yang menimbulkan kesalahpahaman atau salah menagkap maksud dari penyampaian pegawai.

Adapun komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bagi masyarakat yang memiliki urusan atau masalah mengenai pembuatan surat dan persyaratan sebaiknya bertanya kepada pegawai yang bertugas yang memiliki tugas masing-masing. Kemudian indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang sesuai SOP, masyarakat merasakan dampak pelayanan yang baik, pihak kelurahan memberikan solusi setiap permasalahan pelayanan, pihak kelurahan menjelaskan sesuai SOP, untuk itu sangat menarik untuk dijadikan sebuah penelitian mengenai bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penegasan Istilah

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal di definisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan- pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang- orang dengan beberapa efek serta beberapa umpan balik secara seketika. Jadi, Joshep A. Devito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal ialah proses pemindahan data serta pengertian antara dua orang ataupun lebih dimana tiap- tiap berupaya untuk membagikan makna pada pesan- pesan simbolik yang dikirim lewat sesuatu media yang memunculkan umpan balik.⁷

Bentuk pelayanan yang diberikan pihak kelurahan seperti pembuatan KK(kartu keluarga), SKTM(surat keterangan tidak mampu), KIP(kartu indonesia pintar), surat izin usaha, dalam hal ini pegawai menyampaikan ssesuaai SOP dan bila tidak sesuai persyaratan atau kurang maka tidak akan diproses pembuatan suratnya.

Apabila komunikasi interpersonal dipandang dari makna yang lebih luas, tidak cuma diartikan sebagai pertukaran kabar ataupun pesan, namun sebagai kegiatan orang dan kelompok mengenai tukar menukar informasi, kenyataan, serta inspirasi makna peranannya dalam setiap sistem sosial. Tujuan komunikasi pada biasanya komunikasi memiliki sebagian tujuan, antara lain Perubahan perilaku (*attitude change*) Perubahan pendapat (*opinion change*) Perubahan sikap (*behavior change*), Perubahan sosial (*social change*).⁸

2. Pegawai

Menurut Hardiyansah mendefinisikan bahwa pegawai dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.⁹ Kemudian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang mana Pegawai berarti orang yang bekerja pada pemerintahan, perusahaan dan sebagainya.

3. Pelayanan

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

⁷ Efektivitas Komunikasi et al., "ISLAM SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PALOPO ISLAM (STAIN) PALOPO" (2014).

⁸ 2019 Goleman et al., "Kajian Teori Komunikasi Interpersonal," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–1699.

⁹ Ayfuddin, Muhammad, ``Pengaturan Hukum Khusus Perceraian Bagi Pegawai Negri Sipil``, 2012. Jakarta Timur : Sinar Grafika.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan atau hasil pekerjaan melayani.¹¹

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Sedangkan pengertian Service dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Kelurahan Tuah Karya

Kelurahan Tuah Karya merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Tuah Madani, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia. Saat ini Kelurahan Tuah Karya dipimpin oleh lurah Nanda Eddy Harsono, S.STP, Kelurahan Tuah Karya termasuk kedalam tingkatan perkembangan desa jenis Swasembada, adalah jenis desa/kelurahan yang lebih maju lagi dari desa berstatus Swakarya. Kelurahan Tuah Karya memiliki visi peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dengan sumber daya aparatur yang profesional dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan di Kelurahan Tuah Karya.¹² Struktur organisasi Kelurahan Tuah Karya terdiri dari Lurah, Sekretaris, Staff (Staff Sekretaris), Kasi Pemerintahan dan Ketertiban, Kasi Kesejahteraan Sosial, Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat.

¹⁰ Gebby Destia Solalia, “Komunikasi Interpersonal Humas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru,” 6.

¹¹ Haryanto, “Membangun Pribadi Prima dan Pelayana Publik” 2021

¹² “Profil Kelurahan Tuah Karya,”

<https://kelurahantuahkarya.wordpress.com/2019/06/23/profil-kelurahan-tuah-karya/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan Komunikasi Interpersonal Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat?.

1. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk mengetahui Penerapan Komunikasi Interpersonal Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

A. Akademis

- a. Syarat untuk menyelesaikan program studi S1 dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan, pengalaman penulis dan instansi lainnya, serta sebagai referensi bagi penulis lain dalam bidang penelitian yang sama pada masa yang akan datang.
- b. Langkah awal bagi peneliti untuk dapat mengembangkan teori-teori yang didapat selama ini dan menambah khazanah ilmu komunikasi khususnya tentang komunikasi interpersonal.
- c. Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi, dan penelitian ini dapat menambah ragam penelitian dalam ilmu komunikasi khususnya dalam komunikasi interpersonal

B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini mampu menambah pengetahuan bagi pihak perangkat Kelurahan mengenai pelayanan yang efektif dan penyebaran informasi kepada masyarakat Kelurahan Tuah Karya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Sistematika Kepenulisan

Untuk mengetahui secara keseluruhan terhadap penelitian ini, penulis susun dalam sistematis penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika kepenulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori yang berisi informasi-informasi penting terkait dengan masalah penelitian, kajian terdahulu dan kerangka pikir yang disusun berdasarkan pada kajian teori dan hasil penelitian yang relevan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data yang di dalamnya juga terdapat objek yang akan dijadikan subjek dan informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan uraian yang akan memberikan gambaran umum mengenai subjek dan objek pada penelitian ini.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian yang meliputi paparan dua data yang diperoleh dari pengamatan dan hasil wawancara serta deskripsi informan.

BAB VI: PENUTUP

dalam pembahasan ini berkaitan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus perbandingan dan gambaran yang mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang biasanya berisi skripsi atau jurnal yang serupa dengan penelitian yang sebelumnya telah diteliti sebagai acuan untuk pembuatan proposal.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Hastuti (2014) dengan judul “KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN PUBLIK”. Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Peneliti ini bermaksud mengkaji proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas pelayanan terhadap masyarakat dan bagaimana pelaksanaan komunikasi verbal dan nonverbal yang diberikan petugas pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai komunikator dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan petugas front office sudah memiliki kredibilitas, Keramahan petugas front office dalam memberikan pelayanan sudah baik, namun masih ada sebagian petugas yang kurang fokus dalam memberikan pelayanan. Pesan yang disampaikan lebih bersifat informatif, bentuk komunikasi nonverbal yang digunakan oleh petugas saat berkomunikasi dengan masyarakat adalah gerakan tangan, intonasi suara, ekspresi wajah dan penggunaan pakaian. Penelitian yang diteliti oleh Sri Hastuti ini memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik Kelurahan Tuah Karya, pekanbaru. Sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan publik akan memberikan citra yang baik dan terus adanya peningkatan dalam pelayanan.¹³
2. Penelitian yang dilakukan oleh Gebby Desti Solalila (2018) dengan judul “KOMUNIKASI INTERPERSONAL HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI PENGADILN TATA USAHA NEGARA (PTUN) PEKANBARU”. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dari penelitian ini adalah humas PTUN dan masyarakat yang

¹³ Sri Hastuti, “Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Publik”, 2014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkepentingan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima aspek humanistik tersebut, semuanya telah diterapkan oleh humas PTUN sebagai lembaga publik dalam memberikan Pelayanan publik kepada masyarakat, yang telah didasari oleh UU Keterbukan Informasi, UU No 51 tahun 2009 dan UU No 48 tahun 2009. Penelitian yang diteliti oleh Gabby Desti Solalia ini memiliki kesamaan dengan peneliti lakukan yaitu menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan peneliti berfokus dalam pelayanan publik guna memberikan citra yang baik yang ada di Kelurahan Tuah Karya, Pekanbaru.¹⁴

3. Penelitian ini oleh Ressay Septiana (2017) dengan judul, “ PERANAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI RELAWAN DALAM MEMOTIVAS SEMANGAT BELAJAR ANAK (Studi Pada Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka Teluk Bentung Barat).¹⁵ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh relawan dalam memotivasi semangat belajar anak di Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka. Metodologi penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan para informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi diterapkan relawan kepada anak terbukti berperan dalam meningkatkan motivasi belajar anak di Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka. Perbedaan dengan peneliti yaitu peneliti tidak bertujuan untuk mengetahui peranan dalam memotivasi, peneliti bertujuan untuk bagaimana komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan publik.
4. Penelitian ini oleh Dwi Haryani (2014) dengan judul “PELAKSANAAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA SEKOLAH DENGAN GURU DI SMK MUHAMADIYAH KARANGMOJO”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi interpersonal kepala sekolah dengan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal kepala sekolah dengan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo dan upaya yang dilakukan kepala sekolah dengan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan sumber data kepala sekolah, dan guru di

¹⁴ Gabby Desti Solalila, “Komunikasi Interpersonal Humas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru”, 2018

¹⁵ Ressay Septina, “Peranan Komunikasi Antar Pribadi Relawan Dalam Memotivasi Semangat Belajar Anak (Studi Pada Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka Teluk Bentung Barat)” (2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SMK Muhammadiyah Karangmojo.¹⁶ Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis interaktif yang meliputi: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal di SMK Muhammadiyah Karangmojo yang meliputi : 1) Pelaksanaan komunikasi interpersonal di SMK Muhammadiyah Karangmojo telah terlaksana secara rutin dan berkesinambungan. Komunikasi interpersonal antara kepala sekolah dan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo dilaksanakan dalam bentuk konsultasi langsung (bertatap muka) atau menggunakan media (handphone, surat) yang dimanfaatkan untuk memperlancar tugas dan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi sekolah. 2) Faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu: iklim komunikasi yang baik antara kepala sekolah dengan guru, media komunikasi sudah tersedia serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing guru. Faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : hambatan pekerjaan dari kepala sekolah dan masing-masing guru sehingga sulit menentukan waktu yang pas untuk menentukan waktu pelaksanaan komunikasi interpersonal, serta adanya guru yang mengajar pada dua sekolah sehingga mengakibatkan guru membagi waktu untuk sekolah lain. 3) Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : adanya upaya berkelanjutan dan berkesinambungan dari kepala sekolah untuk menciptakan suasana yang rileks dan terbuka dengan para guru sehingga terjalin suasana kekeluargaan, kepala sekolah senantiasa memberikan bimbingan juga pengarahan kepada guru untuk menanamkan sikap dedikasi dan loyalitas masing-masing personil terhadap tanggung jawabnya. Perbedaan dengan peneliti yaitu penelitian ini bertujuan pelaksanaan, faktor penghambat, dan faktor pendukung komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh kepala sekolah dan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo.

5. Penelitian ini oleh Yenny Wijayanti (2013) dengan judul, “PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL AYAH DAN ANAK DALAM MENJAGA HUBUNGAN”.¹⁷ Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses komunikasi interpersonal ayah dan anak dalam menjaga hubungan. Penelitian ini menggunakan teori proses komunikasi interpersonal yang

¹⁶ Dwi Haryani, “Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dengan Guru Di SMK Muhammadiyah Karangmojo” (2014).

¹⁷ Yenny Wijayanti, “Proses Komunikasi Interpersonal Ayah Dan Anak Dalam Menjaga Hubungan,” *Jurnal E-Komunikasi* volume 1 n (2013).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdiri dari sumber-penerima, encoding-decoding, pesan, saluran, hambatan, konteks, etika, dan komunikasi interpersonal. Kemudian dari proses ini di fokuskan pada hal perilaku menjaga hubungan baik yaitu, Openess dan routine talk, Positivity, Assurances, Supportiveness, Mediated communication, Conflict management, dan Humor. Penelitian ini menggunakan tiga informan, yakni ayah dan dua orang anak kandungnya sendiri. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal ayan dan anak dalam menjaga hubungan antara SIGIT dan kedua anaknya masih terlihat adanya beberapa sikap SIGIT yang lebih memihak kepada SASA.

6. Penelitian yang dilakukan S. Rahayu, IA Ratnamulyani, AA Kusumadinata dengan kajian atau masalah penelitian “ PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DARI MUTU PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLK DI KECAMATAN CARINGAN KABUPATEN BOGOR “. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui komunikasi interpersonal petugas pelayanan, dan kepercayaan publik dan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepercayaan publik. Dari hasil analisis penelitian ini bahwa korelasi diantara kedua variabel X (komunikasi interpersonal) dan variabel Y (kepercayaan publik) memiliki pengaruh yang nyata dengan signifikan α 1% serta menunjukkan hubungan positif. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan S. Rahayu, IA Ratanamulyani, AA Kusumadinata adalah sama-sama melakukan penelitian tentang komunikasi interpersonal, sedangkan perbedaannya, peneliti memfokuskan pada kounnikasi interpersonal dalam memahami kriteria dan melayani publik ,bahwa pelayanan publik akan memberikan citra yang baik yang ada di Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru.¹⁸
7. Penelitian yang dilakukan Giffari Putra Arrahmasyah dengan kajian atau masalah penelitian “ PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR SESAMA PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN LEBAK-BANTEN “.Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Sesama Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak Banten. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif.

¹⁸ S. Rahayu, IA Ratnamulyana, AA Kusumadinata, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dari Mutu Pelayanan Informasi Terhadap Kepercayaan Publik di Kecamatan Caringan Kabupaten Bogor",

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Komunikasi Interpersonal Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten LebakBanten dapat dikategorikan sangat baik karena rata-rata (mean) 4,28 berada pada interval 4,20 – 5,00; 2) Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak-Banten dapat dikategorikan sangat baik karena rata-rata (mean) 4,29 berada pada interval 4,20 – 5,00; 3) pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak memiliki pengaruh yang tinggi yakni 94,3%. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Giffari Putra Arrahmansyah ialah menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti pendekatan kualitatif, sedangkan peneliti berfokus pada komunikasi interpersonal yang meningkatkan citra baik dengan melayani masyarakat yang ada di Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru.¹⁹

8. Penelitian yang dilakukan Lutfiyah Illahi, Achmad Nasarudin dengan kajian atau masalah penelitian “PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN JAWILAN KABUPATEN SERANG” Penelitian ini bermaksud mengkaji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Jawilan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik sampel jenuh dimana sampel sebanyak 40 orang. Jumlah sampel sama dengan jumlah populasi Selanjutnya penelitian menggunakan uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal yang terdiri dari keterbukaan, empati, dukungan dan rasa positif ditingkatkan maka meningkatkan kinerja pegawai. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lutfiyah Illahi dan Achmad Nasarudin adalah kinerja pegawai pada kantor kecamatan dan peneliti juga menggunakan metode kualitatif, sedangkan peneliti memfokuskan tentang bagaimana dalam komunikasi interpersonal dapat menimbulkan citra baik melalui pelayanan dengan berbicara tatap muka ataupun bertukar informasi kepada masyarakat Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru.²⁰
9. Penelitian yang dilakukan Lesti Gustanti (2017) dengan judul penelitian “KOMUNIKASI INTERPERSONAL ORANG TUA DAN ANAK

¹⁹ Giffari Putra Arrahmansyah, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Sesama Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak Banten”.

²⁰ Lutfiyah Ilahi, Achmad Nasarudin, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DALAM MENANAMKAN NILAI IBADAH DI KEURAHAN LABUAN RATU RAYA” Pada penelitian tersebut menggunakan penelitian deskriptif, dengan pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi simple pada penelitian ini adalah Ibu dan Anak di RT 02 Kelurahan Labuhan Ratu Raya yang berjumlah 30 Orang. Pada penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang sudah tercatat. Dari hasil temuan terdapat bahwa kegiatan komunikasi interpersonal antara orangtua dan anak dalam menanamkan nilai ibadah shalat di Kelurahan Labuhan Ratu Raya, dilakukan pada waktu waktu senggang seperti malam hari (Ba'da isya) dengan cara memberikan pengajaran pendidikan agama. Adapun persamaan pada penelitian tersebut meliputi metode penelitian berupa penelitian deskriptif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut berupa judul penelitian, lokasi penelitian, jenis data penelitian yang digunakan berupa data primer, serta informan.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Azis Subarkah (2022) dengan judul penelitian “POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMOTIVASI ANGGOTA UNTUK BERPRESTASI DI SATUAN PATROLI JALAN RAYA DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA D.I. YOGYAKARTA” pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pola komunikasi interpersonal yang diterapkan untuk menunjang motivasi anggota kepolisian Polda DIY dalam meraih prestasi di Satun Patroli Jalan Raya Direktorat Lalu Lintas Polda DIY, yang mana pola komunikasi yang dipakai adalah komunikasi primer, pola komunikasi sekunder dan pola komunikasi sirkular. Dari hasil temuan diatas pemimpin dan segenap anggota Sat PJR Ditlantas Polda DIY menjunjung tinggi komunikasi organisasi yang lurus, di samping itu pemimpin secara khusus peduli dan memperhatikan para anggotanya dengan cara komunikasi positif dalam forum rapat, koordinasi, apel pagi maupun kegiatan lainnya yang secara struktur organisasi kepolisian sudah diatur sedemikian rupa. Adapun persamaan pada penelitian tersebut meliputi metode penelitian berupa penelitian deskriptif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut berupa judul penelitian, lokasi penelitian, jenis data penelitian yang digunakan berupa data primer, serta informasi.²¹

²¹ Azis Subrkah, “POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMOTIVASI ANGGOTA UNTUK BERPRESTASI DI SATUAN PATROLI JALAN RAYA DIREKTORAT LALU LINTAS POLDA D.I. YOGYAKARTA” (2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1 Landasan Teori

A. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau Komunikasi antarpribadi ialah suatu proses sosial dimana orang-orang yang ikut serta di dalamnya guna saling mempengaruhi. Komunikasi antarpribadi didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya “*The Interpersonal Communication Book*” sebagai proses pengiriman serta penerimaan pesan-pesan antar dua orang ataupun di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan sebagian dampak serta sebagian umpan balik mendadak.²²

Deddy Mulyana dalam Murtiadi, dkk menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahuinya.²³

Secara konsep, komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, memberikan definisi konstektual saja tidak cukup untuk menggambarkan komunikasi interpersonal karena setiap interaksi antara satu individu dengan individu lain berbeda-beda.²⁴

Perspektif situasional dalam komunikasi interpersonal secara spesial mengamati interaksi dua orang yang berbicara verbal serta nonverbal sekalian. komunikasi interpersonal pula mempunyai kecepatan umpan balik yang kilat semacam pada peristiwa komunikasi b-e. komunikasi interpersonal menggambarkan komunikasi antara dua orang yang mengalami sesi interaksi serta kedekatan tertentu mulai dari tingkatan akrab, perpisahan serta kesekian kembali terus menerus.²⁵

Model komunikasi antarpribadi yang dikemukakan oleh Dean C. Branlund, pada dasarnya ialah kelanjutan dari komunikasi interpribadi. unsur-unsur catatan di dalam proses komunikasi antarpribadi merupakan

²² Insan Mohammad Prihatini, Millenia and Darmawan, Arif and Romadhan, “Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Membentuk Konsep Diri Di Panti Asuhan (Studi Pada Anak Tahanan Di Panti Asuhan Pancasila Turi Lamongan),” *Angewandte Chemie International Edition*, 67(1), 951–952. (2018): 13.

²³ Handayani Lisa and Suryani & Nanik, “Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan,” *Economic Education Analysis Journal* 2, no. 1 (2019): 18–23.

²⁴ Nurlaeli Jamaluddin and Elihami Elihami, “Universitas Muhammadiyah Enrekang” 3 (2021): 95–106.

²⁵ Anisa Setya Afrilia, Ascharisa Mettasatya dan Arifina, *KOMUNIKASI INTERPERSONAL* (Magelang: Pustaka Rumah C1nta, 2020), 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pesan serta isyarat sikap variabel. bagi Branlund, komunikasi antarpribadi dimaksud sebagai pertemuan antara dua, tiga, ataupun bisa jadi empat orang, yang terjalin sangat seponatan serta tidak berstruktur.²⁶

Menurut Devito dalam Mulyana ciri komunikasi antarpribadi yang efisien dilihat dan tiga sudut pandang; Yang awal merupakan sudut pandang humanistik, yang menekankan pada keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), perilaku mendukung (*supportiveness*), perilaku positif (*positiveness*), serta kesetaraan (*equality*); kedua, sudut pandang pragmatis ataupun keperilakuan yang menawarkan lima kualitas efektivitas yaitu; keyakinan (*confidence*), kedekatan (*immediacy*), manajemen interaksi (*interaction management*), daya pengungkapan (*expressiveness*), serta orientasi ke pihak lain (*other orientation*); Ketiga, sudut pandang pergaulan sosial serta kesetaraan dipusatkan pada pertukaran manfaat dan anggaran, dan implikasi dan pola pertukaran ini terhadap hubungan. Model ini menekankan pada pertukaran manfaat serta pemikulan beban biaya.²⁷

Adapun ruang lingkup kajian yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru secara lebih rinci komunikasi antarpribadi serta sudut pandang humanistik yang dikemukakan oleh Devito dalam Mulyana dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Perilaku terbuka sangat mempengaruhi dalam menghasilkan Komunikasi Interpersonal yang efisien. Keterbukaan yang ditekankan disini merupakan keterbukaan dalam mengantarkan informasi berarti kepada warga. Karna perilaku terbuka disini dengan terdapatnya kejujuran, tidak berbohong serta tidak berbohong serta tidak menyembunyikan informasi yang diperlukan. Kesediaan untuk membuka diri mengatakan informasi yang biasaya dirahasiakan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak berlawanan dengan asas kepatutan. Sebab dengan membuka diri bisa memunculkan rasa yakin dalam berhubungan secara lebih akrab.

2. Empati

Empati ialah kemampuan seorang untuk merasakan jika seandainya menjadi orang lain, dapat menguasai suatu yang sedang dirasakan orang

²⁶ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Grasindo, 2004), 13.

²⁷ M.Ag Dr. Syamsu Nahar, *KOMUNIKASI EDUKATIF ORANGTUA DAN ANAK DALAM AL-QURAN : KAJIAN TAFSIR TARBAWI* (Indamayu: Penerbit Adab, 2022), 13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain, serta bisa memahami suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. Empati dalam riset ini merupakan memandang bagaimana pegawai tersebut memahami seseorang dari latar belakang, kepentingan dalam mengurus dokumen, ataupun perihal individu lainnya, serta sanggup memahami maksud dari masyarakat, perilaku serta sikap warga tersebut.

3. Sikap Mendukung

Komunikasi interpersonal yang efisien adanya ikatan dengan perilaku mendukung. Ikatan antara pegawai serta masyarakat mempunyai komitmen untuk menunjang terselenggaranya interaksi secara terbuka. Reaksi yang relevan merupakan reaksi yang bersifat otomatis serta lugas. Pegawai harus sanggup menghasilkan perilaku mendukung terhadap dalam menuntaskan kepentingan warga tersebut, dengan cara memberikan pelayanan yang baik serta sesuai prosedur kepada warga tersebut.

4. Sikap Positif

Perilaku positif diarahkan dalam bentuk perilaku serta sikap. Perilaku positif bisa ditunjukkan dengan menghargai orang lain, berpikir positif terhadap orang lain, tidak menyimpan curiga secara berlebihan, menyakini berartinya orang lain, memberikan pujian serta penghargaan, serta komitmen menjalankan kerja sama. Didalam perilaku ini, pegawai serta warga wajib mempunyai perasaan serta pikiran positif, dalam melaksanakan komunikasi interpersonal diantara mereka. Pegawai wajib mampu menolong atau menanyakan kepada warga mengenai pesan komunikasi yang diberikan, supaya warga merasa dihargai.

5. Kesetaraan

Kesetaraan ini mempunyai pengakuan kalau kedua belah pihak mempunyai kepentingan, kedua belah pihak bersama bernilai serta berharga, serta saling membutuhkan. Kesetaraan yang diartikan berupa pengakuan ataupun pemahaman, dan kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior serta inferior). Misalnya dalam riset ini pegawai wajib menempatkan diri setara dengan warga, sebab pegawai bisa melihat sisi emosional warga supaya terciptanya komunikasi yang efektif, serta pula dari pegawai tidak membedakan warga yang berkepentingan.²⁸

²⁸ *ibid.*, 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Unsur-unsur dan Proses Komunikasi Interpersonal

Terjadinya komunikasi interpersonal apabila ada pengirim yang menyampaikan pesan baik verbal maupun nonverbal kepada penerima dengan menggunakan lisan maupun tulisan. Berdasarkan hal tersebut maka dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa unsur yang berperan sesuai dengan karakteristiknya masing-masing.

a. Sumber (komunikator)

Orang yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain, dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan

b. Penyandian (encoding)

Suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan nonverbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikasi “guna menciptakan suatu pesan.”

c. Pesan (message)

Hasil dari perilaku menyandi baik pesan verbal maupun non verbal. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan. Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasi makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

d. Saluran (channel)

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka. Misalnya seseorang ingin menyampaikan pesan kepada orang lain, namun orang tersebut berada pada tempat yang berjauhan, sehingga digunakanlah saluran komunikasi agar keinginan penyampaian informasi tersebut dapat terlaksana. Prinsipnya, sepanjang masih dimungkinkan untuk dilaksanakan komunikasi secara tatap muka, maka komunikasi interpersonal tatap muka akan lebih efektif.

e. Penerima (Komunikasi), orang yang menerima pesan sebagai akibatnya menjadi terhubung dengan sumber pesan.

f. Penyandi Balik (deconding), proses internal penerima dan pemberian makna kepada perilaku sumber yang mewakili perasaan dan pikiran sumber.

g. Respon Penerima, menyangkut apa yang penerima lakukan setelah ia menerima pesan. Respon bisa beranekaragam bisa minimum hingga maksimum. Respon minimum keputusan penerima mengabaikan pesan. Sebaliknya respon maksimum tindakan penerima yang segera, terbuka dan mungkin mengandung kekerasan.

h. Umpan Balik (feedback), informasi yang tersedia bagi sumber yang memungkinkannya menilai keefektifan komunikasi yang dilakukannya.

i. Gangguan (Noise), noise dapat terjadi di dalam unsur-unsur manapun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau yang membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

j. Konteks Komunikasi, komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkret dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti adat istiadat, situasi rumah, norma sosial, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya. Unsur-unsur di atas merupakan bagian dari komunikasi interpersonal, namun yang dikatakan peristiwa komunikasi interpersonal adalah berlangsungnya proses komunikasi interpersonal itu sendiri. Ahmad Sihabudin menjelaskan bagaimana sebenarnya komunikasi berlangsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Komunikasi itu dinamik, komunikasi adalah suatu aktifitas yang terus berlangsung dan selalu berubah.
- b) Komunikasi itu interaktif, komunikasi terjadi antara sumber dan penerima. Ini mengimplikasikan dua orang atau lebih yang membaca latar belakang dan pengalaman unik mereka masing-masing peristiwa komunikasi, ini memengaruhi interaksi mereka.
- c) Komunikasi tidak dapat dibalik, artinya sekali telah mengatakan sesuatu dan seseorang telah menerima dan men-decode pesan, kita tidak dapat menarik kembali pesan itu dan sama sekali meniadakan pengaruhnya.
- d) Komunikasi berlangsung dalam konteks fisik dan konteks sosial, maksudnya komunikasi tidaklah terisolasi, tetapi ada dalam lingkungan fisik tertentu. Sebagai contoh ketika komunikasi interpersonal sedang berlangsung tiba-tiba lampu padam, otomatis hal tersebut akan menghambat komunikasi interpersonal karena keadaan menjadi gelap seketika. Artinya simbol yang bersifat fisik juga mempengaruhi komunikasi.
- e) Konteks sosial menentukan hubungan antara komunikator dan komunikan. Konteks sosial mempengaruhi proses komunikasi, bentuk bahasa yang digunakan, penghormatan atau kurangnya penghormatan yang ditunjukkan kepada seseorang, waktu, suasana hati, siapa berbicara dengan siapa dan derajat kegugupan dan kepercayaan diri yang diperhatikan orang, semua itu adalah sebagian saja dari aspek-aspek komunikasi yang dipengaruhi oleh konteks sosial.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Ciri-ciri dan Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan tipe komunikasi yang sering terjadi di masyarakat. Suranto Aw menyebutkan ada lima ciri-ciri komunikasi interpersonal, antara lain:

- a. Arus pesan dua arah, komunikasi interpersonal menempatkan komunikator dan komunikan dalam posisi yang sejajar, sehinggamemicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Arus pesan dua arah ini dapat terjadi secara bergantian, seorang komunikator dapat berubah peran menjadi komunikator begitu pula sebaliknya.
- b. Suasana nonformal, komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Dengan demikian, apabila komunikasi itu berlangsung antara para pejabat di sebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku memegang herarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunkasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis.
- c. Umpan balik segera, oleh karena para pelaku interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Respon yang diberikan dapat berupa jaaban melalui kata-kata ataupun isyarat seperti gelengan atau anggukan kepala, pandangan mata, raut muka dan sebagainya.
- d. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antara individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis.
- e. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, bai secara verbal maupun nonverbal. Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi. Komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa di antaranya dipaparkan berikut ini,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain.

Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya, dan sebagainya. Apabila diamati lebih serius, orang yang berkomunikasi dengan tujuan sekedar mengungkapkan perhatian kepada orang lain ini terkesan hanya basa-basi untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek.

B. Menemukan diri sendiri.

Artinya seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.

C. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Misalnya komunikasi dengan seorang sopir taksi, diperoleh informasi tentang jalur perjalanan di kota yang sering macet. Jadi, dengan komunikasi interpersonal diperoleh-lah informasi, dan dengan informasi itu dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak diketahui. Jadi komunikasi merupakan jendela dunia, karena dengan berkomunikasi dapat mengetahui berbagai kejadian di dunia luar.

D. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis.

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Karena manusia merupakan makhluk yang serba terbatas dalam bingkai kesempurnaan, ketergantungan antara satu dan lainnya menjadi sesuatu yang tak terbantahkan, agar manusia menjaga hubungan baik silaturahmi sesama manusia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku.

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi.

Hal ini terjadi karena komunikasi interpersonal dilakukan dengan pendekatan secara langsung, sehingga dapat menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

D. Etika Komunikasi Interpersonal

Etika bisa dikatakan nilai, moral dan tingkah laku. Etika berlaku dalam segala disiplin ilmu begitupun dalam ilmu komunikasi. Kata etika menunjuk pada dua hal, yang pertama: disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai dan kebenarannya. Kedua: pokok permasalahan disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup kita yang sesungguhnya dan hukum-hukum tingkah laku kita. Etika dibedakan dalam tiga pengertian pokok, yaitu ilmu tentang apa yang baik dan kewajiban moral, kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, dan nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat. Etika komunikasi bisa dikatakan sebagai nilai, moral, dan tingkah laku masyarakat dalam berkomunikasi. Agar komunikasi interpersonal berjalan dengan baik maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan.

- a. Nilai-nilai dan norma sosial budaya setempat.
- b. Segala aturan ketentuan, aturan, tata tertib yang sudah disepakati.
- c. Adat-istiadat, kebiasaan yang dijaga kelestariannya.
- d. Tata krama pergaulan yang baik.
- e. Norma kesusilaan dan budi pekerti.
- f. Norma sopan-santun dalam segala tindakan. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang bisa dilakukan secara langsung maupun tidak. Berkomunikasi secara langsung atau tatap muka harus memperhatikan beberapa etika berikut.
 - a. Waktu berbicara harus tenang dan jangan menggunakan telunjuk untuk menunjuk lawan bicara kita.
 - b. Jangan mempergunjingkan orang lain.
 - c. Jangan memborong seluruh pembicaraan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Ketika kita tengah berbicara dengan teman, suara hendaklah disesuaikan, jangan terlalu keras. Kalau hendak batuk, bersin, atau menguap hendaklah mulut ditutup dengan tangan.

e. Hendaknya mengambil jarak yang sesuai dengan lawan bicara ketika pembicaraan sedang berlangsung. Kalau pembicaraan selesai hendaklah mengucapkan terimakasih. Komunikasi interpersonal juga dapat dilakukan secara tidak langsung atau melalui perantara, dalam hal ini penulis mengambil contoh berkomunikasi interpersonal menggunakan media telepon sebagai perantara dalam berkomunikasi. Etika yang perlu diperhatikan saat berbicara melalui telepon antara lain.

Hendaknya mempertimbangkan waktu yang tepat, berbicaralah dengan tenang dan langsung ke sasaran, jangan berbicara dengan orang lain yang berada di sekitar kita, siapkan pensil dan kertas untuk mencatat seperlunya, pada akhir pembicaraan hendaklah mengucapkan terimakasih.

E. Pelayanan

Salah satu tugas terutama pemerintah merupakan memberikan pelayanan publik kepada warga. pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta ataupun nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada warga, dengan pembiayaan ataupun gratis guna penuhi kebutuhan ataupun kepentingan warga. Undang- undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik selaku berikut: pelayanan publik merupakan kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan untuk setiap masyarakat negara serta penduduk atas barang, jasa, serta ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁹

Artinya memang situasi dan kondisi sekarang sudah mengharuskan setiap pemerintah, baik pusat maupun daerah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Besarnya pengaruh komunikasi

²⁹ Muhamad Fitri Ramadan and Dkk, *Pelayanan Publik* (Yayasan Kita Menulis, 2020), 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikasi, dan efek.³⁰

Faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/warga negara kepada penyelenggara publik.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al. dalam Hardiyansyah menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *service quality* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap

³⁰ Gebby Destia Solalia, "Komunikasi Interpersonal Humas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru," 24.

dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

- 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- 4) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

e. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.³¹

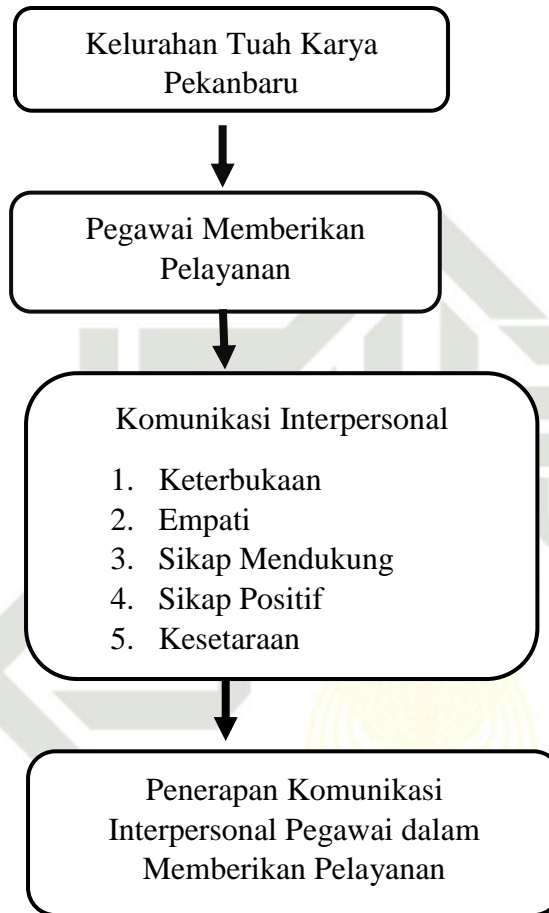
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³¹ibid., 26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Kerangka Pikir


Komunikasi interpersonal merupakan satu-satunya bentuk komunikasi yang dinilai paling efektif untuk dilakukan seorang komunikator dalam mempengaruhi komunikan. Konteks komunikasi interpersonal biasanya mengenai pengaruh dalam komunikasi yang memiliki unsur-unsur sumber, pesan, media, penerima, efek, umpan balik, lingkungan. Dengan demikian pegawai dan publik atau masyarakat memiliki hubungan yang saling menguntungkan. Pegawai juga sebaik mungkin untuk melayani dalam memberikan informasi sehingga masyarakat merasa nyaman, begitu pula publik yang memberikan respon yang baik terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana komunikasi interpersonal pegawai untuk pelayanan publik. Sebagaimana komunikasi interpersonal memiliki tujuh unsur. Dimana Komunikasi Interpersonal antara pegawai dengan masyarakat ini sangat penting dalam membangun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi yang baik dan kejelasan untuk sebuah pelayanan. Untuk itu dibutuhkan komunikasi interpersonal yang baik diantara keduanya agar pegawai dan masyarakat dapat saling membangun satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.

1. Konsep Operasioanl

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberi jabaran terhadap kerangka teoritis yang terdapat dalam penelitian. Hal ini sangat perlu supaya memudahkan penulis untuk melakukan pengukuran di lapangan. Sesuai dengan pokok permasalahan penelitian ini yang akan dicari adalah komunikasi interpersonal pelayanan publik kelurahan tua karya. Maka dapat ditemukan konsep oprasional sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal

Berikut terdapat lima ciri utama komunikasi interpersonal yang disebutkan oleh Deveto yaitu:

A. keterbukaan, meliputi:

- a) Adanya dialog antara pegawai dengan masyarakat yang memiliki keperluan.
- b) Pegawai terbuka dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

B. Empati, dan Komunikator, meliputi:

- a) Masyarakat merasa informasi yang disampaikan pegawai tepat dan jelas.
- b) Pegawai memiliki perhatian terhadap masyarakat.

C. Dukungan dan Partisipasi, meliputi:

- a) Pegawai memberikan respon terhadap pertanyaan-pertanyaan masyarakat.
- b) Pegawai memberikan jawaban kepada masyarakat mengenai hal yang dibutuhkan.

D. Rasa Positif, meliputi:

- a) Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
- b) Pegawai berfikir positif terhadap masyarakat yang memiliki keperluan.

F. Kesamaan, meliputi:

- a) Pegawai dan masyarakat mempunyai hubungan saling memperlakukan satu dengan yang lain
- b) Masyarakat merasa nyaman dengan pelayana yang diberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pelayanan

Sedangkan menurut Moenir menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu: Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir

1. Tingkah laku yang sopan
 - a) Pegawai yang melayani berpakaian rapi dan bersih
 - b) Bersikap akrab dan senyum
2. Cara menyampaikan
 - a) Berbicara dengan baik dan benar, serta jelas agar mudah dipahami.
 - b) Mampu meyakinkan masyarakat serta memberikan kepuasan terhadap pelayanan.
3. Waktu penyampaian
 - a) Pegawai dapat memberikan solusi dari setiap permasalahan yang masyarakat adukan.
4. Keramah tamahan
 - a) Keramahan dari pegawai kepada masyarakat dalam melayani, dan tidak memotong pembicaraan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan penelitian kualitatif yang tujuannya bias memahami tentang masalah-masalah lebih mendalam baik itu permasalahan manusia dan sosial. Penelitian kualitatif mendapatkan sumber data yaitu dengan menggabungkan lingkungan alamiah sebagai acuan, fenomena yang terjadi pada keadaan sosial merupakan kajian dasar dari penelitian.³²

Penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang merupakan salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan menggambarkan fenomena secara detail, data tersebut dapat berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi dan lain-lain. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.³³

4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Lurah Tuah Karya, yang terletak di Jalan Budi Daya, Kelurahan Tuah Karya Kec. Tuah Madani, Kota Pekanbaru, Riau.

4.3 Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Penelitian ini mengambil data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak terkait yang bersangkutan yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan melalui observasi pengamatan langsung, dan wawancara dengan pihak pegawai Kantor.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu.³⁴

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

³² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017).

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 22.

³⁴ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Refka Aditama, 2009).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Observasi

Merupakan sebagai suatu kegiatan untuk mengamati secara langsung objek tanpa adanya mediator objek. Teknik ini menurut adanya pengamatan dari peneliti terhadap objek penelitiannya baik secara langsung maupun tidak langsung. Observasi yang dapat diartikan proses yang kompleks, yang tersusun atau sistematis, dengan menggunakan teknik observasi dan yang terpenting ialah mengendalikan pengamatan dan ingatan peneliti. Dan tidak semua perlu diamatai oleh peneliti, hanya sebagian hal yang terkait yang relevan untuk data yang dibutuhkan. Dalam pengamatan, peneliti secara langsung mengamati objek, artinya peneliti sedikit terlibat dalam kegiatan subjek penelitian dan berinteraksi dengan mereka secara langsung. Peneliti mengamati interaksi sosial yakni pelayanan yang mereka lakukan, baik yang dilakukan sesama subjek ataupun masyarakat.

Adapun observasi yang dilakukan adalah dengan melihat langsung kegiatan yang dilakukan oleh pegawai kantor dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Observasi langsung ini dilakukan peneliti untuk mengoptimalkan data mengenai pelayanan yang diberikan, interaksi pegawai dan masyarakat dalam pelayanan, penerapan 3S saat berinteraksi dengan masyarakat, keadaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan kantor, baik dalam membuat surat-menyurat maupun pelayanan yang diberikan agar mempermudah masyarakat.

2. Wawancara

Merupakan cara pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan pegawai atau yang bersangkutan untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan adalah *in-depth interview* (wawancara mendalam), yaitu teknik mengumpulkan data dan informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, pewawancara tidak mempunyai kontrol atau respon informan, yang artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap dan mendalam serta bila perlu tidak ada yang disembunyikan.³⁵

Wawancara yang peneliti akan lakukan yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas, tanpa terkait oleh suatu pernyataan yg sudah diprrsiapkan. Namun peneliti menyiapkan cadangan masalah yang perlu ditanyakan kepada informan yang mana akan muncul

³⁵ Elvinaro Erdianto, *Metodologi Penelitian Komunikasi Untuk Public Relations : Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertanyaan secara seponan sesuai dengan perkembangan situasi wawancara itu sendiri. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian ada sebanyak empat orang, terdiri dari dua informan dari kantor lurah yaitu pegawai kantor tersebut. Dua orang informan tambahan yaitu dari pihak yang berkepentingan dikantor yaitu masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, karena penelitian dilakukan melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada bisa berupa dokumen publik atau dokumen privat.³⁶ Keuntungan menggunakan dokumentasi adalah biayanya yang relatif murah, serta waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya adalah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan jika terjadi kesalahan cetak maka peneliti ikut salah dalam mengambil datanya.³⁷ Dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data-data yang dibutuhkan yang berhubungan dengan pegawai dengan melihat dokumen-dokumen serta catatan yang ada pada kelurahan tersebut.

4.5 Validitas Data

Pada penelitian kualitatif harus mengupayakan kebenaran yang objektif. Karena itu ke validitsan data sangat penting. Melalui validitas data maka kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan validitas data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah penggunaan berbagai sumber data dan informasi dengan memeriksa bukti dari berbagai sumber dan menggunakannya untuk membangun pembenaran dalam satu tema penelitian.³⁸ Adapun Triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi Sumber merupakan membandingkan hasil data penelitian yang diperoleh dari narasumber satu kemudian dibandingkan dengan hasil data penelitian dari narasumber lainnya.

4.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses untuk mengatur urutan data, mengorganisasikan data kedalam suatu pola, kategori, memilah mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat suatu kesimpulan sehingga dapat

³⁶ Rachmact Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007).

³⁷ Husaini Usman and Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017).

³⁸ Indrawati, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Refka Aditama, 2018).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipahami. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara mendalam, hasil dokumentasi maupun hasil observasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.³⁹

Teknik analisis data terdapat 4 langkah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh dilapangan studi.

3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*conclusion drawing and verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Berdasarkan langkah-langkah, analisis data dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka-angka, dengan tujuan mengemukakan gejala-gejala secara lengkap di dalam aspek yang diselidiki, agar jelas keadaannya, kondisinya dan maksud dari data yang telah dikumpulkan.⁴⁰

³⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2005).

⁴⁰ Salim Agus, *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Tiara Wacana,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Singkat Lokasi

Kelurahan Tuah Karya termasuk kedalam tingkatan perkembangan desa jenis Swasembada, adalah jenis desa/kelurahan yang lebih maju lagi dari Desa berstatus Swakarya. Pada desa/kelurahan ini, pengaruh adat khususnya pada bidang ekonomi sudah tidak ada dijumpai lagi atau dapat dikatakan jarang sekali ditemukan. Lebih banyak dijumpai lembaga ekonomi yang bersifat modern. Pada desa/kelurahan ini mata pencaharian masyarakat beraneka ragam dengan penggunaan alat alat teknis yang lebih modern. Memiliki tingkat pendidikan tinggi dan penduduknya berketerampilan serta tentunya memiliki hubungan yang baik dengan kota. Jenis desa/kelurahan ini biasanya berlokasi di sekitar wilayah ibukota kecamatan, kabupaten atau provinsi. Seperti yang diketahui bahwasanya Kelurahan Tuah Karya terletak di Ibu Kota Provinsi Riau yaitu Kota Pekanbaru.⁴¹

Kelurahan Tuah Karya dulunya dikenal sebagai salah satu kelurahan di Kecamatan Tampan. Namun dikarenakan pemerintah Kota Pekanbaru membagi Kecamatan Tampan menjadi dua kecamatan yakni Binawidiya dan Tuah Madani, yang dipisahkan oleh Jalan Soebrantas. Dimana kelurahan Tuah Karya termasuk kedalam Kecamatan Tuah Madani yang terdiri atas lima kelurahan, yakni : Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Sialang Munggu, Kelurahan Tuah Karya, Kelurahan Tuah Madani, Kelurahan Air Putih.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kelurahan Tangkerang labuai, Kelurahan Maharatu, Kelurahan Tuah Karya, Kelurahan Air Hitam, Kelurahan Delima Kelurahan Palas, Kelurahan Sri Meranti dan Kelurahan Limbungan Baru Tanggal 17 Juni 2003. Kelurahan Tuah Karya adalah salah satu dari 4 (empat) Kelurahan yang ada di Kecamatan Tampan yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan yang saat itu memiliki luas wilayah ±12,09Km² dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Utara berbatasan dengan Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan.
- b. Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar
- c. Timur berbatasan dengan Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan
- d. TampanBarat berbatasan dengan Kabupaten Kampar

⁴¹ Tuah Karya, Tuah Madani, Pekanbaru, 2012”

https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Tuah_Karya,_Tuah_Madani,_Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat ini, Seiring dengan perkembangan Kelurahan Tuah Karya, Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pemekaran Kelurahan di Kota Pekanbaru, dimana Kelurahan Tuah Karya di mekarkan menjadi tiga Kelurahan yaitu Kelurahan Sialangmunggu dan Kelurahan Tuah Madani. Dan sekarang Tuah Karya adalah salah satu Kelurahan dari 9 (sembilan) Kelurahan yang ada di Kecamatan Tampan dengan luas wilayahnya menjadi $\pm 7,2$ Km² dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Utara berbatasan dengan Jl. HR Subrantas Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan.
- b. Selatan berbatasan dengan Titik Pilar Batas Kabupaten Kampar.
- c. Timur berbatasan dengan Jl. Suka Karya Kelurahan Sialangmunggu Kecamatan Tampan.
- d. Barat berbatasan dengan Jl. Kubang Raya Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan.⁴²

B. Visi dan Misi Kelurahan Tuah Karya

Visi :

Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dengan sumber daya aparatur yang professional dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan di Kelurahan Tuah Karya.

Misi :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang didasarkan pada potensi sumber daya aparatur.
- b. Meningkatkan sarana dan parsarana aparatur serta wilayah yang berwawasan lingkungan.
- c. Meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan serta penyelenggaraan ketertiban umum.
- d. Meningkatkan sumber daya aparatur yang handal dan religious dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.⁴³

Motto:

Melayani Dengan Tulus Dan Profesional

⁴² Profil Kelurahan Tuah Karya.”

⁴³ ibid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Lurah

Tugas pokok lurah yaitu membantu Camat dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan tugas pembantuan lainnya.

a. Fungsi

- 1) penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, dan pemberdayaan masyarakat.
- 2) Perencanaan program kerja pemerintah .
- 3) Pengoordinasian pemberdayaan masyarakat.
- 4) Pelaksanaan pelayanan.
- 5) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- 6) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- 7) Pengoordinasian lembaga kemasyarakatan.
- 8) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

2. Sekretaris Lurah

Tugas pokok Sekretaris Lurah yaitu merencanakan, menyusun, merumuskan, dan melaksanakan program kerja Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Fungsi

- 1) Perencanaan program kerja pemerintahan kelurahan.
- 2) Pelaksanaan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di kelurahan.
- 3) Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- 4) Perumusan, pengoordinasian dan pelayanan teknis administrasi.
- 5) Perencanaan kegiatan pelayanan teknis administrasi untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
- 6) Pembinaan, pengawasan dan pengendalian perangkat kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah.
- 7) Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- 8) Pengevaluasian tugas pemerintah kelurahan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Tugas pokok Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat yaitu merencanakan dan melaksanakan program kerja pembangunan dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Fungsi

- 1) Perumusan, pelaksanaan urusan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.
- 2) Pelaksanaan motivasi kepada masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan.
- 3) Perencanaan program kerja pembinaan perekonomian.
- 4) Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan.
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat.
- 6) Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang prasarana dan fasilitas pelayanan.

4. Seksi Pemerintahan dan Ketertiban

Tugas pokok Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketertiban yaitu merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pemerintahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Fungsi

- 1) Pelaksanaan evaluasi peyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kelurahan.
- 2) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintah kelurahan.
- 3) Pelaksanaan pembinaan kegiatan sosial, ideologi negara dan kesatuan bangsa.
- 4) Pelaksanaan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 5) Pemberian bimbingan, supervise, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan.
- 6) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan kelurahan.
- 7) Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Seksi Kesejahteraan Sosial

Tugas pokok Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial yaitu merencanakan dan melaksanakan program kerja Kasi Kesejahteraan Sosial berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Fungsi

- 1) Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial.
- 2) Perumusan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial.
- 3) Perumusan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan, keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
- 4) Pelaksanaan evaluasi terhadap bagian kegiatan bidang kesejahteraan sosial
- 5) Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial
- 6) Pembagian tugas kepada bawahan tertulis atau lisan agar dapat diproses.
- 7) Pelaporan pelaksanaan tugas urusan kesejahteraan sosial kepada Walikota dan Camat melalui Lurah secara lisan maupun tertulis.

Secara monografi Kelurahan Tuah Karya ini dibagi menjadi 85 Rukun Tetangga (RT) dan 19 Rukun Warga (RW) dengan jumlah Kepala Keluarga 7.624 KK sebanyak 38.427 jiwa terdiri dari 21.321 jiwa Perempuan dan 17.106 Jiwa laki-laki. Kelurahan Tuah Karya ini memiliki jarak ke kantor Kecamatan Tuah Madani sekitar 2 Km² dan memiliki jarak yang relatif mudah dicapai ke pusat kota dengan memakan waktu kurang lebih setengah jam menggunakan kendaraan.

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur

Umur	Tahun 2018	Tahun 2019
0-15 Tahun	3.750	4.473
16-59 Tahun	21.417	24.161
60-75 Tahun	7.363	9.798

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jumlah Penduduk Kelurahan Tuah Karya Berdasarkan Umur, Balita (0-5 Tahun) berjumlah lebih kurang 1.849 Jiwa, Anak-anak (6-9 Tahun) berjumlah lebih kurang 2.385 jiwa, jumlah penduduk Remaja (10-24 Tahun) lebih kurang 2.630, Dewasa (25-59 Tahun) berjumlah lebih kurang 24.597 jiwa dan Lansia (>60 Tahun) lebih kurang 1.755.

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Penduduk Kelurahan Tuah Karya	Jumlah
Jumlah Laki-laki	34.048
Jumlah Perempuan	31.730
Jumlah	65.778

Bagan di atas membuktikan jumlah masyarakat Kelurahan Tuah Karya yang berjenis kelamin pria berjumlah 34.048 orang ataupun 51,76 Persen, sebaliknya jumlah masyarakat yang berjenis kelamin wanita berjumlah 31.730 orang ataupun 48,24 Persen. Jadi jumlah masyarakat Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan berjumlah 65.778 jiwa.

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Menurut Agama

No.	Agama	Jumlah
1.	Islam	62.510
2.	Katolik	1.592
3.	Protestan	1.616
4.	Hindu	21
5.	Budha	39
6.	Konghucu	0
Jumlah		65.778

Bagan di atas membuktikan Agama mayoritas di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani merupakan Agama Islam dengan pengikut berjumlah 62.510 ataupun 95,03 Persen, yang berikutnya merupakan agama Kristen yang berjumlah 1.592 jiwa ataupun 2,42 Persen, yang berikutnya merupakan agama Protestan yang berjumlah 1.616 jiwa ataupun 2,46 Persen yang berikutnya merupakan agama Budha berjumlah 39 jiwa ataupun 0,06 Persen yang berikutnya merupakan agama Hindu yang berjumlah 21 Jiwa ataupun 0,03 Persen yang berikutnya merupakan agama Konghucu yang berjumlah 0 jiwa ataupun 0,00 Persen. Searah dengan agama- agama yang dianut oleh warga Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani.

Table 4.4
Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Penduduk	Jumlah
1.	Tidak/Belum Sekolah	9.347
2.	Tidak Tamat SD	8.245
3.	Tamat SD	11.492
4.	Tamat SMP	11.332
5.	Tamat SMA	16.408
6.	Tamat Diplomat I	5.981
7.	Akademik Strata I	2.249
8.	Akademik Strata II	625
9.	Akademik Strata III	99
Jumlah		65.778

Pendidikan dalam Masyarakat ialah sesuatu permasalahan yang amat vital, sebab pendidikan hendak memastikan maju ataupun mundurnya sesuatu wilayah. Bagan di dasar ini hendak mendeskripsikan jumlah masyarakat bersumber pada pendidikan di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani. Bagan di atas membuktikan kalau warga yang mendapatkan pendidikan berjumlah 56.431 orang dari 65.778 orang. Yang terdiri dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11.492 orang selesai SD ataupun 17,47 Persen, yang selesai SMP sebesar 11.332 orang ataupun 17,23 Persen, yang selesai SMA sebesar 16.408 orang ataupun 24,94 Persen, yang tamat Diplomat I sebesar 5.981 orang ataupun 9,90 Persen, yang selesai Akademik strata I sebesar 2.249 ataupun 3,42 Persen, yang selesai Akademik strata II sebesar 625 orang ataupun 0,95 Persen, yang berakhir Akademik strata III sebesar 99 ataupun 0,15 sebaliknya yang belum sekolah sebesar 9.347 orang ataupun sebesar 14,20 Persen. Bila di lihat lebih lanjut, penyaluran masyarakat bagi tingkatan pendidikan tampak kalau jumlah masyarakat dengan tingkatan Pendidikan SMA merupakan yang sangat menonjol. Walaupun jumlah masyarakat dengan tingkatan pendidikan SMA lebih banyak, tetapi dengan cara totalitas warga Tuah Karya terbebas dari buta huruf. Jadi permasalahan pendidikan untuk Kelurahan Tuah Karya terhitung bagus.

Tabel 4.5
Sarana Pendidikan

No.	Tingkatan Pendidikan	Jumlah
1.	PAUD/TK/PDTPA	48
2.	SDN	6
3.	SDS	7
4.	SMP Swasta	6
5.	MTS	2
6.	SMA Swasta	2
7.	SMK	5
8.	PONPES	1
9.	PT	3
Jumlah		80

Sumber: Data Statistik Kel. Tuah Karya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 4.6
Sarana Ibadah

No.	Tempat Ibadah	Jumlah
1.	Masjid	43
2.	Mushalla	52
Jumlah		95

Sumber: Data Statistik Kel. Tuah Karya

Table 4.7
Sarana Kesehatan

No.	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah Sakit	0
2.	Rumah Bersalin	1
3.	Klinik/Bidan	11
4.	Puskesmas	1
5.	Balai Pengobatan	4
6.	Praktik Dokter	5
7.	Posyandu	18
Jumlah		40

Sumber: Data Statistik Kel. Tuah Karya

Table 4.8
Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Belum / Tidak Bekerja	6.565	45.	Ustadz /Mubaligh	154

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.	IRT	10.161
3.	Pelajar / Mahasiswa	13.166
4.	Pensiunan	609
5.	PNS	2.060
6.	TNI	115
7.	KAPOLRI	92
8.	Perdagangan	2.004
9.	Petani Pemburuhan	783
10.	Peternakan	0
11.	Nelayan / Perikanan	0
12.	Industri	0
13.	Kantor Aksi	0
14.	Transportasi	1.075
15.	Karyawan Swasta	6.015
16.	Karyawan BUMN	249
17.	Karyawan BUMD	228
18.	Karyawan Honoror	820
19.	Buruh Harian Liar	3.129
20.	Buruh Tani	0
21.	Buruh Nelayan	0
22.	Buruh Peternakan	0
23.	Pembantu Rumah Tangga	486

46.	Juru Masak	38
47.	Promotor Acara	0
48.	Anggota DPR-RI	0
49.	Anggota DPD	0
50.	Anggota BPK	0
51.	Presiden	0
52.	Wakil Presiden	0
53.	Anggota MK	0
54.	Mentri	0
55.	Duta Besar	0
56.	Gubernur	0
57.	Wakil Gubernur	0
58.	Bupati	0
59.	Wakil Bupati	0
60.	Walikota	0
61.	Wakil Walikota	0
62.	Anggota DPRD Propinsi	0
63.	Anggota DPRD Kabupaten / Kota	1
64.	Dosen	287
65.	Guru	1.957
66.	Pilot	0
67.	Pengacara	82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

24.	Tukang Cukur	122
25.	Tukang Listrik	140
26.	Tuakang Batu	285
27.	Tukang Kayu	252
28.	Tukang Sol Sepatu	38
29.	Tukang Las / Pandai Besi	106
30.	Tukang Jahit	270
31.	Tukang Gigi	71
32.	Penata Rias	210
33.	Penata Busana	110
34.	Penata Rambut	140
35.	Mekanik	60
36.	Seniman	0
37.	Tabib	0
38.	Pengerajin	90
39.	Perancang Busana	0
40.	Penerjemah	8
41.	Imam Masjid	107
42.	Pendeta	30
43.	Pastor	0
44.	Wartawan	25

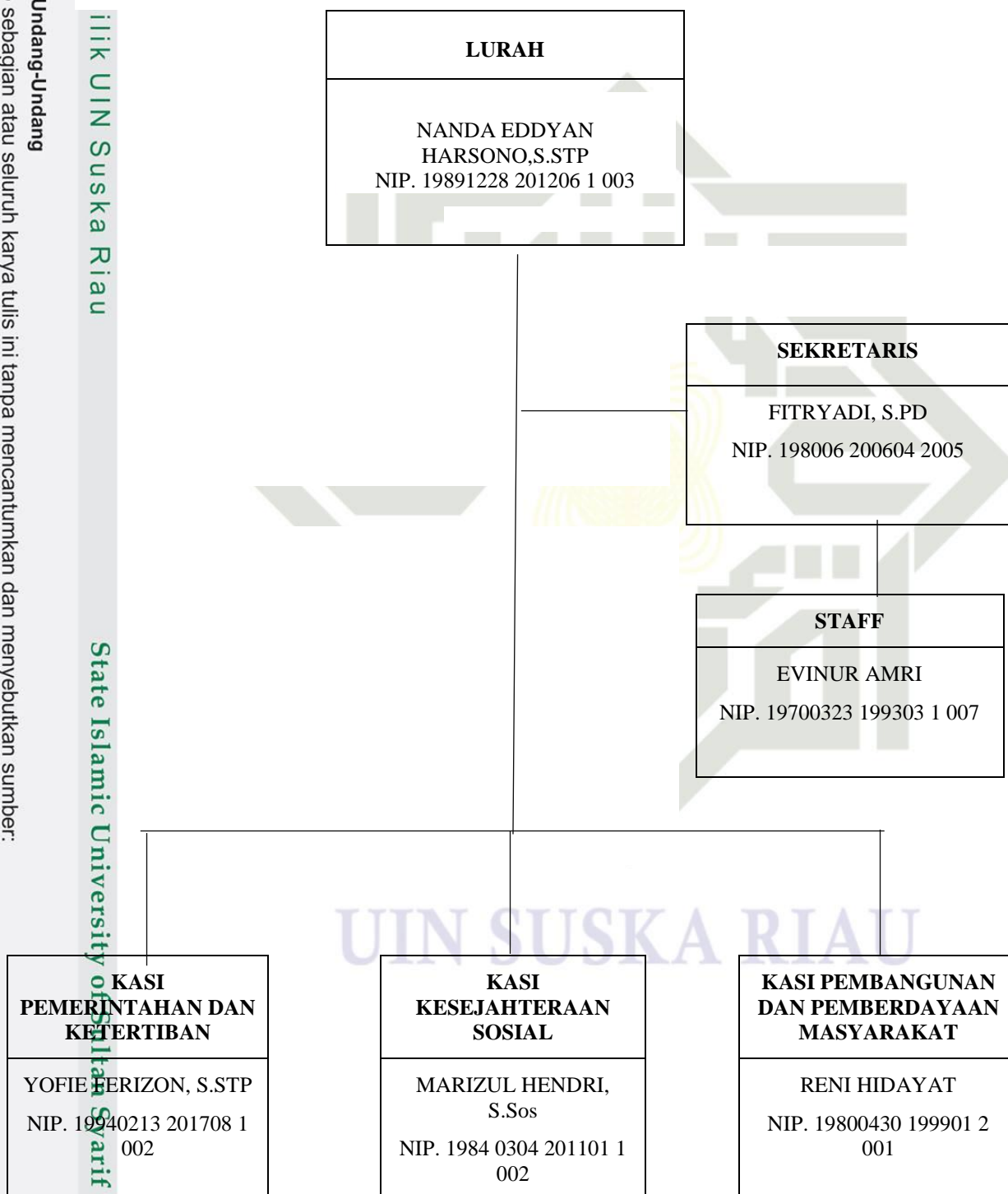
68.	Notaris	36
69.	Arsitek	62
70.	Akutansi	31
71.	Konsultan	25
72.	Dokter	119
73.	Bidan	186
74.	Perawat	178
75.	Apoteker	80
76.	Pisikiater / Psikolog	0
77.	Penyiar Televisi	0
78.	Penyiar Radio	3
79.	Pelaut	0
80.	Peneliti	0
81.	Sopir	982
82.	Pialang	0
83.	Paranormal	0
84.	Pedagang	952
85.	Perangkat Desa	0
86.	Kepala Desa	0
87.	Biarawati	0
88.	Wiraswasta	10.844
Jumlah		65.778

Sumber: Data Statistik Kel. Tuah Karya



D. Struktur Pemerintahan Kelurahan Tuah Karya

Struktur Organisasi Dan Tata Kerja (STOK) Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

1. Komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup baik, menyampaikan informasi sesuai prosedur baik itu mengenai persyaratan atau bantuan pada masa pandemi, kemudian memberikan solusi dari setiap permasalahan sesuai dengan aturan, mendukung terselenggaranya interaksi dan merespon dengan baik, tidak berbelit-belit, dan terwujudnya komunikasi yang efektif. menempatkan diri setara tidak membedakan-bedakan. Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Pegawai Kelurahan dengan warga pengguna pelayanan di kantor Kelurahan Tuah Karya telah terlaksana dengan baik dan teratur. Komunikasi Interpersonal antara pegawai Kelurahan dengan warga pengguna pelayanan dilakukan secara langsung dalam bentuk tatap muka dan secara langsung dalam bentuk telpon dan penggunaan media sosial.
2. Berdasarkan hasil pembahasan komunikasi interpersonal antara pegawai dengan masyarakat di Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru, maka peneliti menggunakan lima karakteristik dasar yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, dari hasil pembahasan kelima karakteristik tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan sudah termasuk optimal meskipun terdapat kekurangan pada pola komunikasi penyampaian informasi dan keterlambatan pelayanan, kendala dalam menyampaikan pesan secara tatap muka adanya miskomunikasi dari pegawai mengkomunikasikan pesan yang menggambarkan terburu-buru dan masyarakat tidak menangkap pesan pegawai secara keseluruhan.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa sarana yang peneliti harapkan dapat memberikan manfaat dan perubahan serta kemajuan dalam berkomunikasi yang efektif saat memberikan pelayanan, diantaranya adalah :

- a. Diharapkan penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan pengetahuan bagi pegawai dalam memberi pelayanan dan masyarakat saat memiliki kepentingan,
- b. Disarankan Kelurahan dalam menyebarkan informasi untuk lebih dimaksimalkan melalui media online dan papan pengumuman atau madding.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Arilia, Ascharisa Mettasatya dan Arifina, Anisa Setya. 2020 Komunikasi Interpersonal. Magelang: Pustaka Rumah Cinta.
- Arahmansyah, Giffari Putra. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Sesama Pegawai Terhadap Pegawai Pada Dinas Komunikasi Kabupaten Lebak 2020 SKRIPSI” (2020).
- Astuti, Sinta Indi, Septo Pawelas Arso, and Putri Asmita Wigati. “Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan.” *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang 3* (2015): 103–111.
- Dr. Syamsu Nahar, M.Ag. Komunikasi Edukatif OrangTua dan Anak Dalam Al-Quran: Kajian Tafsir Rabawi. Indamayu: Penerbit Adab, 2022.
- Elvinaro Erdianto. *Metodologi Penelitian Komunikasi Untuk Public Relations : Kuantitatif Dan Kualiatatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014.
- Gebby Destia Solalia. “Komunikasi Interpersonal Humas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru” (n.d.).
- Goleman et al., 2019. “Kajian Teori Komunikasi Interpersonal.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–1699.
- Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryanto. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusantara Creative.
- Haryani, Dwi. “Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dengan Guru Di SMK Muhammadiyah Karangmojo” (2014).
- Hasaini Usman and Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Indrawati. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Refka Aditama, 2018.
- Jamaluddin, Nurlaeli, and Elihami Elihami. “Universitas Muhammadiyah Enrekang” 3 (2021): 95–106.
- Komitmen, D A N, and Michael Reza. “Related Papers.” *Over The Rim* (2017):

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

191–199.

Komunikasi, Efektivitas, Interpersonal Antara, Dalam Meningkatkan, Kinerja Pegawai, and D I Kantor. “Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negri (STAIN) Palopo Islam (STAIN) Palopo” (2014).

Komunikatio, Jurnal, and Volume Nomor. “The Influence Of Interpersonl Communication From The Information Service Quality Towards Th Public Trust In Caringin Sub-District District Of 58 | S . Rahayu , IA Ratnamulyani , AA Kusumadinata” 2, no. April (2016).

Lisa, Handayani, and Suryani & Nanik. “Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan.” *Economic Education Analysis Journal* 2, no. 1 (2019): 18–23.

Masalah, Latar Belakang. “BAB I” (2008): 1–41.

Prihatini, Millenia and Darmawan, Arif and Romadhan, Insan Mohammad. “Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Membentuk Konsep Diri Di Panti Asuhan (Studi Pada Anak Terlantar Di Panti Asuhan Pancasila Turi Lamongan).” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2018): 10–27.

Rachmact Kriyantono. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007.

Ramadan, Muhamad Fitri, and Dkk. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020.

Slim Agus. *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006.

Septina, Ressay. “Peranan Komunikasi Antar Pribadi Relawan Dalam Memotivasi Semangat Belajar Anak (Studi Pada Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka Teluk Benteng Barat” (2017).

Sabrakah, Aziz. “Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Memotivasi Anggota Untuk Berperstasi Di Satuan Patroli Jalan Raya Direktorat Lalu Lintas Polda D.I. Yogyakarta” (2022).

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, 2005.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Sharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Saifuddin, Muhammad. 2013. *Pengaturan Hukum Khusus Perceraian Bagi Pegawai Negri Sipil*. Jakarta Timur : Sinar Grafika
- Tiningtyas, Diana Ariswati. *Komunikasi Antar Pribadi*. 1st ed. Magetan: CV. AE MEDIA GRAFIK, 2016.
- Uber Silalahi. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refka Aditama, 2009.
- Weningtyas, Enggarayu, and Miftahun Ni. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal ” (n.d.): 17–26.
- Wijayanti, Yenny. “Proses Komunikasi Interpersonal Ayah Dan Anak Dalam Menjaga Hubungan.” *Jurnal E-Komunikasi* volume 1 n (2013).
- Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Grasindo, 2004.
- Zulvianti, Nora. “Dalam Pelayanan Masyarakat” (n.d.).
 “Profil Kelurahan Tuah Karya.”
<https://kelurahantuahkarya.wordpress.com/2019/06/23/profil-kelurahan-tuah-karya/>.
- “Tuah Karya, Tuah Madani, Pekanbaru.”
https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Tuah_Karya,_Tuah_Madani,_Pekanbaru.

Lampiran

Hasil Wawancara

Informan 1

Nama : Fitryadi, S.Pd
 Jabatan : Sekretaris Lurah
 Tempat dan tanggal wawancara : Kantor Lurah Tuah Karya, 26 Juli 2022

1. Apakah pegawai merespon pertanyaan dari masyarakat dengan baik?
2. Apakah dengan adanya dialog antara pegawai dalam melayani masyarakat yang memiliki kepentingan harus diutamakan berpakaian rapi dan bersih?
3. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pegawai dalam melayani keperluan masyarakat sehingga penyampaian informasi jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat?
4. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pegawai dalam memberikan solusi dari setiap permasalahan yang diadukan masyarakat?
5. Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal Kelurahan Tuah Karya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
6. Bagaimana pegawai menjaga interaksi saat sedang ramai pelayanan agar masyarakat lain yang menunggu tidak merasa terabaikan?
7. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pegawai dalam menyampaikan semua informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat, apakah selalu memberikan informasi-informasi yang update?
8. Kendala atau gangguan apa saja yang sering terjadi saat berkomunikasi dengan masyarakat?
9. Apakah pegawai sering menjumpai masyarakat yang kurang sopan? Bagaimana sikap pegawai dalam menghadapinya?
10. Bagaimana komunikasi ataupun pelayanan yang dilakukan pegawai dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan 2

Nama : Diki Rivaldo
 Asal : Pekanbaru
 Tempat dan Tanggal Wawancara : Rumah informan, 26 Juli 2022

1. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pegawai dalam melayani keperluan masyarakat sehingga penyampaian informasi jelas dan mudah dipahami masyarakat?
2. Bagaimana komunikasi ataupun pelayanan yang dilakukan oleh pegawai mampu memberikan kepuasan?
3. Apakah pegawai dalam menyampaikan semua informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat selalu memberikan informasi-informasi terbaru?
4. Apakah sudah cukup baik pegawai dalam memberikan solusi dari setiap permasalahan yang diajukan?
5. Kendal atau gangguan apa saja yang sering terjadi saat berkomunikasi dengan pegawai?
6. Apakah penerapan komunikasi interpersonal Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah baik dan benar?
7. Samapi saat ini bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Tuah Karya?
8. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan?
9. Apakah pegawai kelurahan selalu memberikan informasi kepada masyarakat ketika adanya bantuan dari pemerintah? Dengan cara dan media apa?
10. Apakah waktu yang ditetapkan untuk pegawai dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya atau sering terlambat?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan 3

Nama : Yetti Nopiarni
 Asal : Pekanbaru
 Tempat dan Tanggal Wawancara : Warung Informan, 26 Juli 2022

1. Bagaimana komunikasi yang dilakukan pegawai dalam melayani keperluan masyarakat sehingga penyampaian informasi jelas dan mudah dipahami masyarakat?
2. Bagaimana komunikasi ataupun pelayanan yang dilakukan oleh pegawai mampu memberikan kepuasan?
3. Apakah pegawai dalam menyampaikan semua informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat selalu memberikan informasi-informasi terbaru?
4. Apakah sudah cukup baik pegawai dalam memberikan solusi dari setiap permasalahan yang diadukan?
5. Kendal atau gangguan apa saja yang sering terjadi saat berkomunikasi dengan pegawai?
6. Apakah penerapan komunikasi interpersonal Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah baik dan benar?
7. Samapi saat ini bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Tuah Karya?
8. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan?
9. Apakah pegawai kelurahan selalu memberikan informasi kepada masyarakat ketika adanya bantuan dari pemerintah? Dengan cara dan media apa?
10. Apakah waktu yang ditetapkan untuk pegawai dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya atau sering terlambat?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan masyarakat di lingkungan Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru Tahun 2022



Wawancara dengan informan selaku Sekretaris Lurah Tuah Karya Kota Pekanbaru Tahun 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan masyarakat di lingkungan Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru Tahun 2022



Wawancara dengan informan selaku Staff di Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru Tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABDUL BARRI, S.Ip
Camat Tampan

RIZNALDI ANANTA PRATAMA, S.STP, M.SI
Lurah Tuah Karya

**KELURAHAN TUAH KARYA
KECAMATAN TAMPAN
KOTA PEKANBARU**

Visi

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DENGAN SUMBER DAYA APARATUR YANG PROFESIONAL DAN MENINGKATKAN PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DI KELURAHAN TUAH KARYA

Misi

1. MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT YANG DIDASARKAN PADA POTENSI SUMBER DAYA APARATUR;
2. MENINGKATKAN SARANA DAN PRASARANA APARATUR SERTA WILAYAH YANG BERWAWASAN LINGKUNGAN;
3. MENINGKATKAN PARTISIPASI AKTIF MASYARAKAT DALAM KEGIATAN PEMERINTAHAN, PEMBANGUNAN DAN KEMASYARAKATAN SERTA PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM;
4. MENINGKATKAN SUMBER DAYA APARATUR YANG HANDAL DAN RELIGIUS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT

Motto

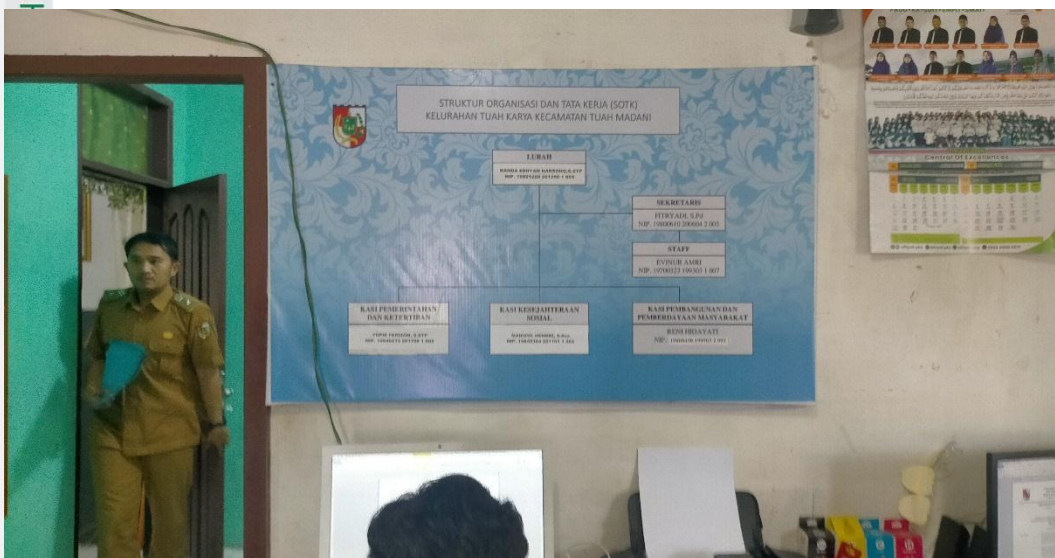
**MELAYANI DENGAN TULUS
DAN PROFESIONAL**

PERINGATAN!!!
MENGGUNAKAN CELANA
PENDEK
KAMI LAYANI!!!

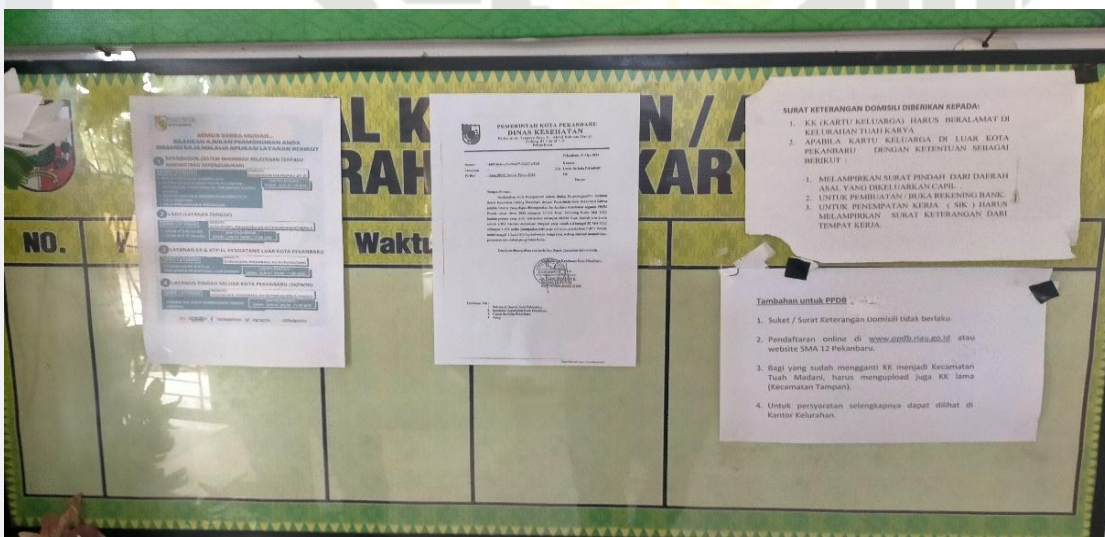
Visi dan Misi Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Struktur organisasi Kelurahan Tuah Karya tahun 2022



Persyaratan surat-surat di mading memudahkan masyarakat mengurus pembuatan surat tahun 2022

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN (SOP)
KARTU KELUARGA (KK)
DI KANTOR LURAH

A. PROSEDUR

- a. Penduduk mengisi dan melengkapi formulir biodata.
- b. Penduduk menyerahkan biodata dan persyaratan kepada petugas kelurahan untuk ditandatangani.
- c. Penduduk mengambil berkas yang sudah di tandatangani Lurah/Seklur dan membawa ke Kantor Camat untuk di tandatangani Camat/Sekcam.
- d. Penduduk mengambil berkas yang sudah ditandatangani Camat/Sekcam dan diserahkan ke UPTD (Kependudukan) untuk diproses.
- e. Permohonan diurus langsung (tanpa perantara) bersangkutan/tanpa perantara.

B. PERSYARATAN

- a. Surat pengantar dari RT diketahui RW
- b. Photo kopi kutipan Akta Kelahiran (bagi yang lahir tahun 2006 keatas).
- c. KK Siak yang asli.
- d. Photo kopi Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan/Akta Perceraian (bagi yang nikah/kawin/cerai), serta Akta Kematian (bagi yang meninggal dunia).
- e. Photo kopi Paspor atau dokumen pengganti Paspor (bagi orang asing).
- f. Izin Tinggal Tetap serta Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- g. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- h. Kartu Identitas Pendatang (KIP) dan Kartu Keluarga Pendatang (KKP) bagi penduduk yang bukan PNS, TNI, Polri, Mahasiswa, BUMN/BUMD.
- i. Surat Keterangan Datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana, khusus bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
- j. SK pindah dari atasan, dan Surat Keterangan mendapatkan (SKM) KK dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bagi PNS, TNI, Polri, Mahasiswa dan BUMN/BUMD.
- k. Surat Keterangan Hilang dari Lurah (bagi KK yang hilang).

C. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- ⚙ Setelah semua persyaratan terpenuhi, akan selesai dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja.

D. BIAYA

- ⚙ Tidak dikenakan biaya.

E. DASAR HUKUM

1. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor : 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor : 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pengganti Biaya Cetak Kartu Keluarga dan Akta Catatan Sipil, serta Penetapan Besarnya denda bagi keterlambatan Pengurusan.
3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor: 20 Tahun 2008 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 dan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor : 6 Tahun 2008

Disduk capil TA 2012

Standar Operasional Pelayanan Kartu Keluarga tahun 2022



RIWAYAT HIDUP PENULIS

RIFAI ROZAN MAULANA, lahir di Pulau Burung, pada tanggal 20 April 2000. Anak ketiga dari empat bersaudara, dari pasangan Ayahanda Pana Eko Nirwanto dan Ibunda Parwati. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah bersekolah di SDN 009 di Desa Bukit Sari Intan Jaya. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMP IT Syech Walid Thaib Indragiri di Teluk Sungka, penulis melanjutkan pendidikan SMA Taruna Mandiri Pekanbaru dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun yang sama, penulis diterima di perguruan tinggi di Provinsi Riau tepatnya di Kota Pekanbaru yaitu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) melalui jalur SBMPTN di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan Memilih S1 Ilmu Komunikasi. Pada tahun 2021, penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) di Kelurahan Sialang Munggu. Penulis juga melaksanakan kegiatan magang di Kantor Lurah Tuah Karya di jalan Budi Daya di Pekanbaru. Selanjutnya melakukan penelitian di Kantor Lurah Kelurahan Tuah Karya dengan judul ``Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tuah Madani Pekanbaru`` di bawah bimbingan Ibu Intan kemala M.Si., Alhamndullilah pada tanggal 14 September 2023, berdasarkan hasil Sidang Munaqasya dan penulis dinyatakan ``LULUS`` dan berhak menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.