

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Pengertian Peranan

Soerjono Soekanto, (2006: 212) berpendapat bahwa “Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan”.

Menurut Soerjono Soekanto, (2006: 213) Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi seseorang dalam masyarakat merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan. Suatu peranan mencakup tiga hal yaitu sebagai berikut :

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Menurut Soejono Soekanto, (2012: 213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu :

- a. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

Norma-norma tersebut secara sosial di kenal ada empat meliputi :

1) Cara (*Usage*), lebih menonjol di dalam hubungan antarindividu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubungnya.

2) Kebiasaan (*folkways*), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.

3) Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.

4) Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi *custom* atau adat istiadat. Soejono Soekanto, (2012: 174).

- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Perilaku individu adalah aktivitas seorang atasan dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian untuk mengambil keputusan tentang kecocokan antar individu, tugas pekerjaan dan efektivitas.

Siswanto, (2012: 76) keputusan tersebut dipengaruhi oleh ciri atasan dan bawahan yang dipengaruhi oleh perilaku individu ada 4 ciri utama individu, yaitu:

- a. Persepsi (*perception*) adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu.
- b. Sikap (*attitude*) adalah kesiapsiagaan mental yang diorganisasikan melalui pengalaman yang memiliki pengaruh tertentu terhadap tanggapan seseorang terhadap orang, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.
- c. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan dan lingkungan.
- d. Belajar adalah proses terjadinya perubahan yang relatif tetap dalam perilaku sebagai akibat dari praktek.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal pada dasarnya bersifat hubungan kerja dengan saling menerima dan mengirim (tukar-menukar) informasi. Komunikasi horizontal sangat penting dalam rangka:

- a. Menciptakan hubungan kerja yang serasi, sehingga menimbulkan kerja sama yang baik.
- b. Membina cara kerja yang terpadu.
- c. Menciptakan kesatuan gerak dan kesatuan bahasa dalam menghadapi suatu masalah sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.
- d. Menghindari terjadinya cara berfikir dan bekerja yang berkontak-kontak.

Hal ini sangat penting dalam rangka mendapatkan kordinasi, integrasi dan sinkronisasi kerja. Seperti halnya komunikasi horizontal, komunikasi dialog pada dasarnya juga bersifat hubungan kerja dengan saling tukar-menukar informasi, melalui saluran komunikasi horizontal diharapkan akan tercipta kesatuan, pandangan, persepsi, cara atau pola pikir serta kesatuan gerak sehingga tercipta hubungan yang serasi dan harmonis. Hubungan kerja yang serasi dan harmonis sangat penting dalam rangka meningkatkan semangat kerja dan produktifitaas kerja, Wursanto (2002: 170).

Komunikasi staf

Komunikasi staf ialah komunikasi yang dilakukan oleh staf (aparat atau inif staf) dengan berbagai pihak. Komunikasi staf dibedakan menjadi 3 macam yaitu: (1) komunikasi yang berlangsung dalam unit staf itu sendiri, (2) komunikasi antara staf dengan lini, dan (3) komunikasi staf dengan pimpinan.

Komunikasi dalam unit staf

Komunikasi dalam unit staf adalah komunikasi yang berlangsung antar anggota sataf, dan anggota staf dengan pimpian staf. Komunikasi ini dapat berlangsung secara individu (antar-individu), secara kelompok, secara formal maupun secara informal. Hubungan staf yang sehat sanagat ditentukan dari kemampuan dan pengetahuan praktis tentang fungsi dan tata cara yang pada umumnya berlaku di bagaian staf. Kesibukan yang luar biasa akibat banyaknya masalah yang digadapi dan harus dipecahkan seringkali menimbulkan terjadinya berbagai kekurangan dan kesalahan dalam berkomunikasi.

Adanya hubungan yang baik antar anggota staf dapat dilihat dari situasi kerja. Apakah tidak terjadi pertengkaran di antara para anggota staf; apakah pemimpin mempunyai kesan yang menyenangkan setiap saat memasuki ruangan kerja; apakah sengaja sesuatunya berjalan sebagaimana mestinya, suasana kedinasan yang menyenangkan sangat penting dalam meningkatkan hubungan kerja sama yang harmonis, Wursanto (2002: 187).

3. Komunikasi Interpersonal

Istilah komunikasi (bahasa inggris) : (*communication*) mempunyai banyak arti. Menurut asal katanya (*etimologi*), istiah komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu cmmunis, yang berarti sama (*common*). Dari kata *communis* berubah menjadi kata kerja *komunicare*, yang berarti meenyebarkan atau memberitahukan. Jadi menurut asal katanya, komunikasi berarti menyebarkan atau memberitahkan informasi kepada pihak lain guna mendapatkan pengertian yang sama. Untuk

mendapatkan pengertian yang sama maka dalam mengkomunikasikan suatu informasi harus ditetapkan terlebih dahulu suatu dasar titik temu yang sama. Wursanto, (2002: 153) .

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang dilakukan oleh orang-orang secara langsung sehingga orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut dapat menerima reaksi atau respon lawan bicara secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal karena dilakukan secara tatap muka langsung. Mulyana, (2005: 73).

Komunikasi ini sendiri dibagi dalam empat tipe, yakni komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal), komunikasi public dan komunikasi massa, Cangara, (2005: 30).

Komunikasi antar pribadi atau disebut juga dengan komunikasi interpersonal yakni proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R Wayne Pace (1979) (Cangara, 2005: 31) bahwa " *interpersonal communications is communications involving two or more people in a face a face setting.*"

Menurut sifatnya, komunikasi antar pribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi kelompok kecil (*small group communication*). Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang

bersahabat dan informal. Dialaog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal, sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominant pada posisi bertanya dan lainnya pada posisi menjawab, Cangara, (2005: 32).

Menurut Cangara, (2005: 32) komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya. Komunikasi kelompok kecil oleh banyak kalangan dinilai sebagai tipe komunikasi antar pribadi karena:

- a. Anggota-anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.
- b. Pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong dimana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicara tunggal yang mendominasi situasi.
- c. Sumber dan penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi ini anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima.

Sarjana komunikasi Amerika Mc. Croskey (1971), menggolongkan peralatan yang menggunakan gelombang udara dan cahaya seperti halnya telepon dan telex sebagai saluran dari komunikasi antar pribadi, Cangara, (2005: 33).

Charles E. Redfield dalam buku Wursanto, (2002: 157) yang berjudul dasar-dasar ilmu organisasi. Komunikasi mengandung 5 unsur yaitu:

- a. Komunikasi (*communicator*), yaitu memberi berita, yang dalam hal ini adalah orang yang berbicara, pengirim berita atau orang yang memberitakan.
- b. Menyampaikan berita, dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mengatakan, mengirim atau menyiarkan.
- c. Berita-berita yang disampaikan (*messages*), dapat dalam bentuk perintah, laporan, atau saran.
- d. Komunikan (*communicatee*), yaitu orang yang dituju, pihak penjawab atau para pengunjung. Dengan kata lain orang yang menerima berita.
- e. Tanggapan atau reaksi (*response*), dalam bentuk jawaban atau reaksi.

Kelima unsur komunikasi tersebut (komunikator, pengiriman berita, berita yang disampaikan, komunikan dan tanggapan) merupakan kesatuan yang utuh dan bulat, dalam arti apabila satu unsur tidak ada, maka komunikasi tidak akan terjadi. Dengan demikian masing-masing unsur saling berhubungan dan saling ketergantungan. Jadi dengan demikian keberhasilan suatu komunikasi ditentukan oleh semua unsur tersebut, Wursanto (2002: 157).

Menurut Kumar Dalam Sekarsih (2013:21-22) mengatakan bahwasanya komunikasi interpersonal yang efektif mempunyai ciri-ciri:

- 1) Keterbukaan (*openess*)
- 2) Empati (*empathy*), yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- 3) Dukungan (*supportiveness*), yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif.

- 4) Rasa positif (*positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
- 5) Kesetaraan atau kesamaan (*equality*), yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal mempunyai arti bahwa antara komunikator dengan komunikan harus saling terbuka namun hal ini tidak berarti bahwa serta merta menceritakan semua latar belakang kehidupan, namun yang paling penting ada kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah umum. Keterbukaan menunjukkan pada kemauan diri untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya. Serta terbuka dalam arti mau menerima masukan dari orang lain.

Empati mempunyai arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Dengan empati seseorang berusaha melihat dan merasakan seperti yang dilihat dan dirasakan orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan, sikap, dan harapan mereka.

Dalam proses komunikasi interpersonal akan efektif bila dalam diri seseorang ada perilaku suportif. Antara masing-masing pihak yang terlibat komunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Maka dalam sikap mendukung respon yang relevan adalah respon

yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Contohnya yaitu, seorang tamu yang meminta kepada sekretaris untuk mempertemukan kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan sedang memimpin rapat. Dalam hal ini sekretaris harus menjelaskan secara jujur kepada tamu bahwa pimpinan sedang memimpin rapat. Kemudian sekretaris juga harus menemui pimpinan dan menjelaskan bahwa ada tamu yang sangat ingin bertemu. Hal ini perlu dilakukan oleh sekretaris karena pada akhirnya pimpinan yang akan memberikan keputusan untuk menemui atau tidak.

Keterbukaan dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak suportif. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal menunjuk paling tidak pada dua aspek, yaitu komunikasi interpersonal akan berkembang bila ada pandangan positif terhadap diri sendiri dan terhadap orang lain serta berbagai situasi komunikasi. Kemudian ciri kesamaan dalam komunikasi interpersonal ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan. Kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Akan tetapi secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh di antara keduanya. Tetap ada perbedaan yang satu lebih kaya, lebih pintar dan sebagainya. Namun dalam hal ini kesetaraan yang dimaksud adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk tidak menempatkan diri setara dengan *partner* komunikasi (tidak ada superior atau inferior).

Komponen-komponen komunikasi interpersonal menurut Suranto, (2011: 7), terdiri atas sumber, *encoding* atau tindakan, pesan berupa seperangkat simbol-

simbol baik verbal maupun nonverbal, saluran, penerima, decoding atau proses member makna, respons, gangguan, dan konteks komunikasi itu sendiri. Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensinya terjadi cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi secara umum merupakan proses pertukaran pesan, karena komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang sering dilakukan sehingga proses di dalamnya juga berhubungan dengan pesan yang disampaikan. Pesan yang disampaikan itu dapat berupa pesan verbal maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal menurut Suranto, (2011: 14) memiliki ciri-ciri, dilakukan dengan arus dua arah, suasana informal yakni suasana tidak kaku karena disampaikan langsung, mendapat umpan balik dengan segera baik dengan respons verbal maupun nonverbal, peserta komunikasi berada pada jarak yang dekat, peserta komunikasi sendiri dapat mengirim dan menerima pesan baik verbal maupun nonverbal.

Dapat dipahami bahwa dalam komunikasi antarpribadi, dengan adanya unsur kedekatan akan membangun komunikasi yang terjadi secara spontan. Bahkan dengan kedekatan itu pula di antara komunikandan dan komunikator tidak lagi mempertimbangkan struktur pembicaraan karena di antara keduanya sudah merasa dekat. Biasanya komunikasi ini terjadi secara kebetulan karena sudah kenal dan saling mengetahui maka pembicaraan secara kebetulan itu berjalan dengan penuh kedekatan, Silfia (2017: 22).

Ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut Rogers dalam Silfia (2017: 21) antara lain:

- a. Arus pesan cenderung dua arah
- b. Konteks komunikasi tata pmuka
- c. Tingkat umpan balik tinggi
- d. Kemampuan untuk mengatasi tingkat selektif sangat tinggi
- e. Kecepatan untuk menjangkau tingkat sasaran sanagat lambat
- f. Efek yang terjadi di antaranya perubahan sikap

4. Tujuan Berkomunikasi

Manusia sebagai makhluk yang memiliki keterbatasan, tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain atau lingkungan yang lainnya, maka untuk mengatasi keterbatasan itu sanagat diperlukan adanya kontak dengan orang lain. Salah satu kontak tersebut diwujudkan dengan komunikasi. Bahkan, komunikasi bisa menjadi penyambung pesan sebuah kelompok kepada khalayak ramai sehingga terwujud suatu tujuan tertentu yang diinginkan secara bersama, Silfia (2017: 16).

Kebutuhan terhadap komunikasi itu sangat penting, baik dalam masyarakat yang sederhana maupun yang sudah multikompleks. Bahkan, semakin kompleks budaya manusia semakin besar kebutuhan komunikasi. Misalnya saja, antara masyarakat primitif dengan masyarakat modern salah satunya dibedakan oleh kebutuhan komunikasi ini. Dalam masyarakat primitif komunikasi sangat sederhana berkelangsungannya berpusat di kelompok, sedangkan pada masyarakat modern karena kompleksitas sosial, budaya, ekonomi, politik, dan kepentingan maka komunikasi menjadi jembatan untuk kepentingan itu sendiri, Silfia (2017: 17).

Komunikasi dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan manusia, mulai dari aspek individu sampai pada aspek global. Kebutuhan komunikasi dari aspek individu dapat dilihat dari beberapa tujuan, diantaranya sebagai berikut, Silfia (2017: 17-20) :

- a. Komunikasi sebagai alat untuk mengintrospeksi diri
 - b. Kepentingan keselamatan
 - c. Memenuhi kebutuhan
 - d. Untuk membangun peradaban
 - e. Membangun masyarakat global
 - f. Komunikasi sebagai alat resolusi konflik
 - g. Komunikasi media kebahagiaan
 - h. Komunikasi informasi lintas generasi
- 5. Kelebihan dan kelemahan komunikasi interpersonal**

Beberapa kelebihan komunikasi antar-pribadi di banding dengan bentuk komunikasi lainnya, terutama dalam hal efektivitasnya dalam mengubah perilaku, sikap opini, dan perilaku komunikasi. Antara lain komunikasi berlangsung secara tatap muka. Dengan komunikasi tatap muka, terjadi kontak pribadi (personal contact). Pesan pribadi diketahui dari melihat langsung melalui kesatuan antara suara dan cara menyampaikannya, dari pandangan matanya, gaya bicaranya, dan lain-lain. Dengan bertatap muka, kita juga mengetahui bagaimana reaksi lawan bicara kita, dengan segera kita akan mengubah gaya komunikasi kita jika reaksinya jelek, Nurani (2012: 151).

Oleh karena itulah, komunikasi ini lebih efektif untuk melancarkan ajakan (komunikasi persuasif). Bandingkan tindakan mengajak orang lain untuk membeli melalui iklan dengan mendatangi langsung kerumahnya seperti yang dilakukan oleh para *salesman* yang mendatangi dari rumah ke rumah untuk manjajakan dagangannya.

Kekuatan komunikasi interpersonal terkait dengan apa yang disebut oleh Littlejohn sebagai “jalinan hubungan”. Konsep ini didefinisikan sebagai seperangkat harapan yang ada pada partisipan yang dengan itu mereka menunjukkan perilaku tertentu di dalam berkomunikasi. “jalinan hubungan” antarindividu hampir selalu melatarbelakangi pola-pola interaksi di antara partisipan dalam komunikasi antarpribadi. Sebagai contoh, seseorang yang baru saja berkenalan cenderung berhati-hati dalam berkomunikasi, kata-kata yang digunakan lebih selektif, berbeda dengan komunikasi antara dua orang yang sudah akrab yang bersifat spontan.

Sejumlah asumsi lain mengenai “jalinan hubungan” menurut Littlejohn dalam Nurani, antara lainnya:

- a. Jalinan hubungan senantiasa terkait dengan komunikasi dan tidak mungkin dapat dipisahkan
- b. Sifat jalinan hubungan ditentukan oleh komunikasi yang berlangsung di antara individu partisipan
- c. Jalinan hubungan biasanya didefinisikan secara lebih implisit (tidak atau kurang eksplisit)

d. Jalinanan hubungan bersifat dinamis

Apapun bentuk komunikasi, tampaknya tak mungkin selalu bersifat simetris atau sejajar. Tak jarang pulak komunikasi antarpribadi menunjukkan hubungan dominasi dan subordinasi dalam jalinan hubungannya. Meskipun proses negosiasi dan evaluasi terhadap hubungan dapat dengan mudah dilakukan dengan komunikasi yang berifat tatap muka. Akan tetapi, efek komunikasi yang terhambat juga menimbulkan efek yang lebih jauh terhadap hubungan, Nurani (2012: 152-153).

6. Etika Dalam Komunikasi Antarpribadi

Dalam berkomunikasi hal yang paling penting diharapkan adalah tersampaikan pesan dan adanya umpan balik dari pesan tersebut. Untuk mendapatkan dua tujuan ini, salah satu yang harus diperhatikan adalah adanya etika dalam berkomunikasi. Etika itu yang membuat komunikator dan komunikan menyampaikan pesan-pesan yang terjadi didalam berkomunikasi. Supaya pesan tersebut tersampaikan dengan baik, jalinan hubungan antara yang berkomunikasi perlu harmonis, saling pengertian dan saling memahami. Untuk mencapai hal yang demikian, diperlukanlah etika di antara sesama yang berkomunikasi tersebut, etika bagaimana pesan itu disampaikan, dan seterusnya, Silfia (2017: 184).

Tujuan etika disini ialah mengontrol tindakan di antara individu yang membangun relasi supaya tujuan dan pesan-pesan komunikasi antarpribadi terlaksana. Hubungannya bersifat interaksi antara seseorang dengan orang lain. Jalinan itu merupakan fitrah yang ada dalam kehidupan manusia karena manusia

merupakan makhluk sosial, makhluk yang berinteraksi dan berhubungan satu sama lainnya, Silfia (2017: 185).

7. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela, (2008 :5) adalah Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini Pemerintah (Birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat. Misalnya: kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Kualitas layanan menurut Wyckof dikutip oleh Nasution, (2004: 47) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Terkait dengan layanan publik, kualitas layanan berarti pemberian pelayanan kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Sinambela, (2008: 6) Secara teoritik, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005: 141) adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya”.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 1992: 17).

Lebih lanjut Sinambela, (2006 :5) mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Kualitas Pelayanan Publik Kualitas menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000: 51) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Lebih lanjut dikatakan oleh Sinambela, (2006: 6) Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas sesuai dengan yang harapan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Kualitas pelayanan menurut Lukman, (1999: 14) pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Berdasarkan pendapat diatas bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan

kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan ditinjau dari dua dimensi yaitu masyarakat yang menerima pelayanan dan yang memberikan pelayanan, dalam hal ini yang memberikan pelayanan yaitu aparatur pemerintahan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penulisan peneliti terhadap istilah kata kunci yang terdapat dalam judul penelitian supaya tidak terjadi kesalah pahaman dalam mengartikannya, istilah tersebut terdiri dari:

1. Peranan adalah : Bentuk dari suatu keadaan seseorang atau status kedudukan dalam hal lembaga organisasi kemasyarakatan yang memiliki norma-norma yang berlaku.
2. Komunikasi adalah : Seseorang yang dapat memberikan informasi kepada pihak lain dengan menggunakan media, baik itu secara verbal maupun non verbal dan reaksi (umpan balik) yang ditimbulkan.
3. Komunikasi antar pribadi adalah : proses interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih dalam, penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lainnya untuk mendapatkan saling pengertian, pesan yang disampaikan lisan maupun tulisan kepada komunikan melalui saluran atau media.
4. Pelayanan administrasi terpadu adalah : Suatu penyelenggaraan publik di instansi kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari

permohonan sampai tahap terbitnya dokumen di lakukan di satu tempat. Satu tempat berarti hanya melalui satu loket atau satu meja.

5. Pelayanan publik adalah : Segala bentuk layanan jasa atau barang publik, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat umum yang disediakan oleh penyelenggara negara dan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku.
6. Kualitas Pelayanan Publik adalah : Merupakan suatu kondisi atau keadaan saat melayani masyarakat yang dinamis, berhubungan dengan barang atau jasa serta proses pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam melayani masyarakat.

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian (riset) dalam ilmu pengetahuan bagaikan dua sisi dari satu mata uang, penelitian dan ilmu pengetahuan tidak bisa di pisahkan dari satu sama lainnya. Penelitian ilmiah digunakan untuk kebutuhan ilmu pengetahuan. sebaliknya ilmu pengetahuan tidak akan berkembang apabila meninggalkan tradisi penelitian ilmiah. Posisi simbiolismutualistic ini memberi konsekuensi bahwa peneliti dan ilmu pengetahuan berbeda dalam satu sistem tersebut sampai pada tingkat yang tidak terbatas. Bungin, (2005:3).

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil penelitian
1	Adilawati	Peran Komunikasi	Hasil yang diperoleh yaitu memberikan kualitas

<p>Taufiq (2016) Uin Alauddin Makassar</p>	<p>Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa</p>	<p>pelayanan yang cepat, transparan dan berkualitas dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dan bawahan maupun antara pihak pemberi pelayanan maupun pihak penerima layanan. Perlunya memberikan dampak positif dan dapat menutupi kekurangan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan peran komunikasi organisasi. Dapat memberikan koreksi dalam memberikan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, santun, dan rapi dalam admistrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertanggung jawab dan berkerja sama antara kariyawan maupun atasan untuk memberikan kualitas pelayan yang baik, peran komunikasi organisasi sangat penting untuk mendapatkan penilaian masyarakat maupun karyawan dan atasan dalam memberikan kualitas pelayan yang baik di KUA kecamatan somba opu kabupaten Gowa.</p>
--	--	---

2	Yuliana Sari (2014) Universitas Lambung Mangkurat,	Peranan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kohesivitas Kelompok Pada Komunitas Motor Di Banjarbaru Role Of Interpersonal Communication Towards Group Cohesiveness In Motorcycle Communities In Banjarbaru	Ada peranan komunikasi interpersonal terhadap kohesivitas kelompok pada komunitas motor. Ditemukan pada penelitian ini bahwa apabila semakin tinggi komunikasi interpersonal pada komunitas motor maka semakin tinggi pula kohesivitas kelompok pada komunitas motor tersebut. Sebaliknya, jika komunikasi interpersonal pada komunitas motor rendah maka kohesivitas kelompok pada komunitas motor cenderung rendah. Adapun saran yang sesuai dengan penelitian ini antara lain adalah untuk anggota komunitas motor diharapkan bagi semua anggota komunitas motor untuk mempertahankan kedekatan yang sudah terjalin serta lebih meningkatkan kekompakkan antar anggota kelompok dengan cara lebih sering mengikuti kegiatan berkumpul bersama, dan kegiatan komunitas lainnya, serta lebih sering berkomunikasi antar anggota kelompok, sedangkan untuk anggota komunitas yang jarang berkumpul diharapkan dapat meningkatkan komitmen untuk tetap bertahan di komunitas.
---	--	---	--

Dari ringkasan penelitian terdahulu diatas beberapa persamaan dan perbedaa, yaitu:

1. Adilawati Taufiq (2016) Uin Alauddin Makassar

a. Kesamaan

Metode penelitian yang digunakan dalam metode ini sama-sama menggunakan metode Kualitatif memperoleh data dari responden, baik berupa tulisan maupun lisan, dan perilaku yang nyata dipelajari secara utuh yang mana bertujuan untuk memahami apa yang menjadi latar belakang.

b. Perbedaan

Penelitian yang digunakan oleh Adilawati Taufiq berfokus kepada peran komunikasi organisasi, sedangkan peneliti sendiri berfokus kepada peranan komunikasi antar pegawai.

2. Yuliana Sari (2014) Universitas Lambung Mangkurat

a. Kesamaan

Penelitian ini memiliki kesamaan, yakni sama-sama meneliti tentang peran komunikasi interpersonal.

b. Perbedaan

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Sari pada komunitas motor di Pekanbaru baru menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti sendiri menggunakan metode kualitatif.