

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini akan dijelaskan berbagai pengertian yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, dan kualitas pelayanan publik beserta para uraiannya yang menyangkut komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan publik.

2.1.1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka yang dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar perorangan dan bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Komunikasi interpersonal ini adalah terjadi ketika seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya simbol-simbol verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain (komunikan) dalam sebuah peristiwa komunikasi. Seperti komunikasi secara umum yang memiliki ciri-ciri tertentu, komunikasi interpersonal juga memiliki ciri dan karakteristik yang lebih khusus. Diantaranya arus pesan dua arah, dilakukan secara tatap muka serta umpan balik segera.

2.1.1.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Burhanudin dalam Ruffiah (2018: 30) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun non bisnis, dengan

menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Deddy Mulyana dalam Lisa, Nanik (2019: 745) menyatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Menurut Rozi dalam Nur Ainun Zayani, Fahrur Rozi (2020: 772) menyatakan bahwa komunikasi adalah hal yang esensial dalam rutinitas kehidupan sehari-hari. Menurut Wiryanto dalam Ramdani Bayu (2016: 97) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung sdalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Menurut Suranto dalam Aulia Monika, Suhairi (2021: 19) sebuah proses penyampaian pikiran-pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh penyampaian pikiran-pikiran atau informasi. Menurut Bambacas dalam Desi Nofia, Yasri, dan Abror (2019: 582) komunikasi interpersonal merupakan kegiatan mengatur, mengendalikan dan merencanakan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan antara dua orang atau kelompok kecil secara langsung baik itu pesan verbal maupun nonverbal sehingga mendapatkan feedback secara langsung.

2.1.1.2. Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal

Dalam proses komunikasi interpersonal terdapat unsur-unsur atau komponen komunikasi yang paling berperan sesuai dengan karakterisitk unsur

tersebut. Menurut Sugiyo dalam Ngalimun (2022: 12) menyebut ada 5 unsur yang terdapat dalam komunikasi interpersonal diantaranya yaitu:

1. Sumber (*source*), sering disebut juga pengiriman (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*), atau originator. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan, atau bahkan suatu negara. Untuk menyampaikan apa yang ada dalam hatinya (perasaan) atau dalam kepalanya (pikiran), sumber harus mengubah perasaan atau pikirannya tersebut kedalam seperangkat symbol verbal maupun non verbal yang idealnya dipahami oleh sipenerima pesan. Proses inilah yang disebut dengan *encoding*/penyandaian.
2. Pesan, apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Pesan memiliki tiga komponen, yaitu: makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa), yang dapat merepresentasikan benda, gagasan, dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah) ataupun tulisan (surat, esai, artikel, novel, puisi, pamflet). Kata-kata memungkinkan seseorang berbagai pikiran dengan orang lain.
3. Saluran atau media, yakni alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran boleh merujuk pada bentuk pesan yang disampaikan kepada penerima, berbentuk verbal ataupun

nonverbal. Pada dasarnya komunikasi manusia menggunakan dua saluran, yakni cahaya dan suara, meskipun juga bisa seseorang menggunakan kelima indra untuk menerima pesan dari komunikator.

4. Penerima (*receiver*), sering juga disebut sasaran/tujuan (*destination*), penyandi balik (*decoder*), atau khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*), yakni orang yang menerima pesan dari sumber. Berdasarkan pengamatan masa lalu, rujukan nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir, dan perasaan, penerima pesan menerjemahkan atau menafsirkan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang ia terima menjadi gagasan yang dapat ia dipahami. Proses ini disebut penyandaian balik (*decoding*).
5. Efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan, terhibur, perubahan sikap, perubahan keyakinan, perubahan perilaku, dan sebagainya.

Menurut Wood dalam Muhammad Bisri Mustofa, Siti Wuryan, dkk (2021:

12) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal akan terjadi dan dibutuhkan oleh setiap orang apabila terdapat beberapa unsur diantaranya:

1. Efektivitas komunikasi interpersonal merupakan sesuatu yang dapat dipelajari.
2. Individu tidak akan mungkin hidup tanpa berkomunikasi.
3. Komunikasi interpersonal merupakan hal yang tidak dapat diubah.
4. Komunikasi interpersonal menciptakan hubungan yang berkelanjutan.
5. Manusia menciptakan komunikasi interpersonal.
6. Komunikasi interpersonal melibatkan masalah etika.

2.1.1.3. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal, merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal, antara lain: arus pesan dua arah, suasana informal, umpan balik segera, peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, dan peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Berikut Karakteristik Komunikasi Interpersonal:

Tabel 2.1
Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Audience atau Komunikan	Pesan	Sumber	Saluran
a. Berjumlah kecil b. Homogen c. Mudah dikenali, d. Berjarak dekat.	a. Dikirimkan dalam keadaan terbatas atau pribadi, b. Isinya tidak mengalami pembatasan,dan, c. Kecepatan transmisinya diepngaaruhi oleh hambatan hubungan.	a. Komunikator sering bekerja mandiri, b. Tidak membutuhkan biaya, dan c. Adanya keterlibatan pemuka pendapat.	Komunikasi personal memakai saluran komunikasi informal
			Saluran komunikasi informal adalah jaringan komunikasi antarpribadi yang diciptkan diantara interaksi pribadi secara tatap muka dengan tujuan kepentingan yang sama.

Saluran komunikasi sendiri diartikan sebagai penghubung efektif yang saling memadukan getaran-getaran sumber penerima dalam suatu struktur komunikasi, dimana pesan mengalir.

Sumber: Reed H. Blake dan Edwin O. Haroldson, Taksonomi konsep komunikasi. Terj. Hasan Bahanan (Surabaya: Papyrus, 2003), hlm 41.

Sementara itu Judy C. Person dalam Ngalimun (2022: 16) menyebutkan enam karakteristik komunikasi interpersonal yaitu:

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri sendiri pribadi (*self*). Artinya, bahwa segala bentuk proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, berkat dari diri sendiri.
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional. Ciri komunikasi seperti ini terlihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
3. Komunikasi interepersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi. Maksudnya bahwa efektivitas komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan, melainkan juga ditentukan kadar hubungan antar individu.
4. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antar pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal akan lebih efektif manakala antar pihak-pihak yang berkomunikasi itu saling bertatap muka.

5. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu sama lainnya (interdependensi). Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan ranah emosi, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional diantara pihak-pihak yang berkomunikasi.
6. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang. Artinya, ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan. Ibaratnya seperti anak panah yang sudah terlepas dari busurnya, sudah tidak dapat ditarik lagi. Memang kalau seseorang terlanjur melakukan salah ucap, orang tersebut dapat meminta maaf dan diberi maaf, tetapi tidak menghapus apa yang sudah diucapkan.

2.1.1.4. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Interpersonal

Kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan sehari-hari oleh manusia tentu memiliki suatu tujuan atau sesuatu yang diharapkan. Tujuan dari komunikasi interpersonal sangat beragam, namun pada intinya tujuan komunikasi interpersonal adalah dapat tercipta saling pengertian diantara pihak yang terlibat dalam komunikasi. Fungsi komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain

Komunikasi interpersonal, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang

bisa memperoleh kemudahan dalam hidupnya karena memiliki pasangan hidup. Melalui komunikasi interpersonal juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik yang terjadi.

Fungsi komunikasi interpersonal menurut Ngalimun (2022: 19) yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Sosial

Secara otomatis mempunyai fungsi sosial karena proses komunikasi beroperasi dalam konteks sosial yang orang-orangnya berinteraksi satu sama lain. Adapun aspek-aspek yang terkandung dalam fungsi sosial komunikasi antarpribadi menurut Ngalimun (2022: 19) adalah:

- a. Manusia berkomunikasi untuk mempertemukan kebutuhan biologis dan psikologis.
- b. Manusia berkomunikasi untuk memenuhi kewajiban sosial.
- c. Manusia berkomunikasi untuk mengembangkan hubungan timbal balik.
- d. Manusia berkomunikasi untuk meningkatkan dan merawat mutu diri sendiri.
- e. Manusia berkomunikasi untuk menangani konflik.

2. Fungsi pengambilan keputusan

Banyak dari keputusan yang sering diambil manusia dilakukan dengan berkomunikasi karena mendengar pendapat, saran, pengalaman, gagasan, pikiran maupun perasaan orang lain. Pengambilan keputusan meliputi:

- a. Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi.
- b. Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain.

2.1.1.5. Bentuk-bentuk Komunikasi Interpersonal

Menurut Ngalimun (2022: 30) sifatnya komunikasi, komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam yaitu:

1. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi Diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam 3 bentuk yakni:
 - a. Percakapan : berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal.
 - b. Dialog : berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal.
 - c. Wawancara : sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan lainnya berada pada posisi menjawab.
2. Komunikasi kelompok kecil (*Small Group Communication*) ialah proses komunikasi yang berlangsung tiga orang atau lebih secara tatap muka, di mana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Komunikasi:
 - a. Anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.
 - b. Pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong di mana semua peserta bisa berbicara kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicaraan tunggal yang mendominasi.
 - c. Sumber penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi seperti saat ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Karena itu, pengaruhnya bisa bermacam-macam.

Proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka dapat dibagi menjadi:

a. Dialog

Dialog berasal dari kata Yunani “Dia” yang mempunyai arti antara, Bersama. Sedangkan “legein” berarti berbicara, bercakap-cakap, bertukar pikiran dan gagasan bersama. Dialog sendiri merupakan percakapan yang mempunyai maksud untuk saling mengerti, memahami, dan mampu menciptakan kedamaian dalam bekerja sama untuk memenuhi kebutuhannya. Pelaku komunikasi yang terlibat dalam bentuk dialog bisa menyampaikan beberapa pesan, baik kata, fakta, pemikiran, gagasan dan pendapat, dan saling berusaha mempertimbangkan, memahami dan menerima.

b. Sharing

Dalam bentuk komunikasi antarpribadi yang satu ini lebih pada bertukar pendapat, berbagi pengalaman, merupakan pembicaraan antara dua orang atau lebih, di mana di antara pelaku komunikasi saling menyampaikan apa yang telah mereka alami dalam hal menjadi bahan pembicaraan. Dengan bentuk sharing dalam komunikasi antarpribadi dapat bermanfaat untuk memperkaya pengalaman diri dengan berbagi masukan yang bisa diambil dari curhatan lawan bicaranya, selain itu kita sendiri akan mampu untuk melepaskan batin yang mungkin selama ini masih menjadi beban pikiran.

c. Wawancara

Dalam komunikasi wawancara merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk tercapainya sesuatu. Pihak yang terjadi dalam komunikasi dalam bentuk wawancara ini saling berperan aktif dalam pertukaran informasi. Selama wawancara tersebut berlangsung pihak yang mewawancarai dan diwawancarai, keduanya terlibat dalam proses komunikasi dengan saling berbicara, dan juga menjawabnya. Dengan menggunakan bentuk komunikasi wawancara dalam komunikasi antarpribadi mampu memberikan wawasan yang lebih luas, memberikan informasi dan juga mendorong semangat hidup serta mempunyai motivasi yang tinggi untuk menjadi manusia yang lebih baik lagi.

d. Konseling

Bentuk komunikasi antarpribadi yang satu ini lebih banyak dipergunakan di dunia Pendidikan, perusahaan untuk masyarakat. Bentuk ini biasanya digunakan untuk menjernihkan masalah orang yang meminta bantuan (*counselee*) dengan mendampinginya dalam melihat masalah, memutuskan masalah, menemukan cara-cara yang tepat, dan memungkinkan untuk mencari cara yang tepat untuk pelaksanaan keputusan tersebut.

Salah satu bentuk komunikasi interpersonal adalah komunikasi *word of mouth* atau sering dikenal juga komunikasi “dari mulut ke mulut”. Komunikasi ini masih diyakini sebagian orang mampu memberikan dampak yang efektif dalam proses penyampaian dan penerimaan informasi dan berdampak pada perubahan

perilaku. Seperti dikatakan oleh Priansa dalam Suharsono (2020: 340) bahwa sebagai salah satu dampak majunya teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini masyarakat seperti “kebanjiran” informasi. Akibatnya sebagian merasa bingung untuk memilih atau menentukan keputusan untuk memilih suatu produk. Oleh karena itu mereka menyaring sebagian pesan yang berjalan dari media massa. Sebenarnya mereka cenderung lebih mendengarkan hal-hal yang dikatakan orang atau kelompok yang menjadi rujukan, misalnya teman-teman atau keluarga.

2.1.1.6. Indikator-indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Maman Rukmana (2021: 31) sedikitnya ada lima hal yang harus dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif, diantaranya:

1. Keterbukaan (*Openness*) adalah kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima didalam menghadapi hubungan interpersonal. Keterbukaan atau sifat terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif.
2. Empati (*Empathy*) adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain atau proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.
3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*) adalah situasi yang terbuka untuk mendukung agar komunikasi berlangsung efektif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi.

4. Sikap positif (*Positiveness*) adalah perasaan positif terhadap diri sendiri, kemampuan mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan kemampuan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk berinteraksi yang efektif.
5. Kesetaraan (*Equality*) adalah pengakuan kedua belah pihak saling menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

2.1.2. Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasional merupakan salah satu topik yang akan selalu menjadi tinjauan baik bagi pihak manajemen dalam sebuah organisasi maupun bagi para peneliti yang khususnya berfokus pada perilaku manusia. Komitmen organisasional menjadi penting khususnya bagi organisasi yang ada saat ini dikarenakan dengan melihat sejauh mana keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi, dan sejauh mana karyawan tersebut berniat untuk memelihara keanggotaannya terhadap organisasi maka dapat diukur pula sebaik apa komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya.

2.1.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Meyer dan Allen (2017: 32) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu ikatan psikologis dalam hubungan pegawai dengan organisasi sehingga memiliki implikasi terhadap keputusan pegawai untuk mempertahankan keanggotannya dalam organisasi. Menurut Sopiha dalam Made Wahyu Adhiputra (2017: 122) menyatakan bahwa komitmen organisasional (*organizational commitment*) merupakan tingkat keyakinan karyawan untuk menerima tujuan organisasi sehingga berkeinginan untuk tetap tinggal dan menjadi bagian dari organisasi tersebut. Menurut Moorhead dan Griffin dalam Yusuf (2017: 26)

komitmen organisasi adalah identifikasi dan ikatan seseorang pada sebuah organisasi. Seseorang yang sangat berkomitmen, akan melihat dirinya sebagai anggota sejati perusahaan, mengabaikan minimnya keetidakpuasan, dan melihat dirinya sebagai anggota organisasi. Sebaliknya, orang yang kurang berkomitmen cenderung melihat dirinya sebagai orang luar, lebih mengekspresikan ketidakpuasan, dan tidak melihat dirinya sebagai anggota organisasi dalam jangka waktu yang panjang. Menurut Angkawijaya dalam Mondra Neldi dan Wica Anggraeni (2022: 51) komitmen organisasi didefinisikan sebagai keadaan psikologis yang ditandai dengan hubungan antara pekerja dengan organisasi dan keputusannya untuk tetap tinggal atau keluar dari organisasi. Menurut Mathis dan Jackson dalam Dedi Hadian (2017: 232) komitmen organisasi adalah sejauh mana karyawan percaya dan menerima tujuan organisasi, serta keinginan untuk tetap dengan atau meninggalkan perusahaan pada akhirnya tercermin dalam ketidakhadiran dan perputaran karyawan. Menurut Meilina dalam Meilina dan Widodo (2018: 51) komitmen organisasi menunjukkan kekuatan dari keterlibatan dan kesetiaan pegawai terhadap organisasi, yang menjadi suatu ikatan psikologis pegawai pada organisasi. Menurut Sopiah dalam Eko Setia Budi, Surati, Sri Wahyulina (2019: 51) karyawan yang berkomitmen tinggi akan memengaruhi kinerja perusahaan, artinya karyawan yang memiliki komitmen akan bekerja sepenuh hati, tulus dan ikhlas melayani konsumen tanpa harus dipaksa terlebih dahulu.

Dari beberapa pengertian komitmen organisasi di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi,

dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun.

2.1.2.2. Antecedent Komitmen Organisasi

Memiliki komitmen dalam organisasi merupakan strategi yang baik dalam pencapaian tujuan, oleh karena komitmen organisasi disebabkan oleh beberapa faktor menurut Meyer dan Allen dalam Yusuf (2017: 43). Masing-masing dimensi dari komitmen organisasi memiliki faktor-faktor yang berpengaruh. Berikut ini uraian mengenai faktor-faktor yang menyebabkan komitmen afektif, komitmen rasional, dan komitmen normatif.

1. Faktor yang menyebabkan komitmen afektif (*affective commitment*)

Beberapa faktor yang menyebabkan komitmen afektif, antara lain karakteristik organisasi, karakteristik pribadi, dan pengalaman kerja. Pertama, karakteristik organisasi yang mempengaruhi komitmen afektif adalah cara pengambilan kebijakan perusahaan. Kedua, karakteristik pribadi yang mempengaruhi komitmen afektif, antara lain variabel demografis, seperti gender, usia, tingkat Pendidikan, dan masa kerja, serta variabel seperti kepribadian, dan nilai (*value*) yang dianut. Secara keseluruhan hubungan antara variabel demografis dan komitmen afektif tidak konsisten dan kurang kuat. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa wanita memiliki komitmen organisasi yang lebih tinggi daripada pria.

Faktor lain yang ikut berpengaruh terhadap komitmen afektif adalah dukungan organisasi. Teori dukungan organisasi dipaparkan oleh Eisenberger et

al. dalam Yusuf (2017: 44) yang menjelaskan adanya komitmen secara emosional dari karyawan kepada organisasinya, yang mana pendekatan ini mengasumsikan bahwa untuk memenuhi kebutuhan emosi sosial dan untuk menilai kesepian organisasi untuk memberi penghargaan terhadap peningkatan usaha, karyawan akan membentuk sebuah kepercayaan dasar mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan, definisi inilah yang membentuk persepsi dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support (POS)*.

Apabila seorang karyawan dalam sebuah organisasi, dapat merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, harapan, yang dimiliki karyawan, maka dengan sendirinya akan terbentuk sebuah komitmen dari karyawan untuk memenuhi kewajibannya kepada organisasi, dan tidak akan pernah meninggalkan organisasi, karena karyawan telah memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasinya.

2. Faktor yang menyebabkan komitmen kontinyu (*continuance commitment*)

Menurut Meyer dan Allen dalam Yusuf (2017: 45), faktor yang menyebabkan komitmen kontinyu adalah investasi yang diberikan pada organisasi dan alternatif pekerjaan lain. Komitmen kontinyu (*continuance commitment*) berkolerasi negatif dengan jumlah alternatif pekerjaan lain serta menariknya pekerjaan lain tersebut. Investasi maupun alternatif pekerjaan ini tidak akan berdampak apapun terhadap komitmen rasional apabila karyawan tidak menyadari dan tidak mengetahui akibatnya.

3. Faktor yang menyebabkan komitmen normatif

Faktor-faktor yang menyebabkan komitmen normatif antara lain proses sosialisasi dan investasi yang diberikan organisasi pada karyawannya. Proses sosialisasi terjadi di lingkungan keluarga maupun lingkungan kerja.

2.1.2.3. Konsekuensi Komitmen Organisasi

Karyawan berkomitmen tinggi pada organisasi memiliki rasa kepemilikan pada organisasi yang besar dan mau untuk mengeluarkan usaha lebih demi tercapainya tujuan organisasi serta rela mendahulukan kepentingan organisasi dari pada kepentingan individu menurut Balfour and Wechsler dalam Yusuf (2017: 67)

Di organisasi sektor publik, outcome komitmen organisasional berupa keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi tentu tidak bisa hilang begitu saja. Penelitian Balfour dan Wechsler dalam Yusuf (2017: 69) menemukan beberapa *outcome* yang muncul dari komitmen organisasional.

1. Keinginan untuk bertahan (*Desire to Remain*)

Keinginan karyawan untuk bertahan di organisasi adalah outcome dari tiga bentuk (dimensi) komitmen organisasional. Karyawan berkeinginan bertahan di organisasi adalah karena memiliki tingkat identifikasi (internalisasi) tinggi terhadap misi, tujuan dan pencapaian organisasi dan memiliki kepuasan pada proses hubungan sosial yang kuat pada anggota lain di organisasi.

2. Intensi untuk (*Turnover*)

Intensi untuk turnover merefleksikan keinginan individu untuk mencari alternatif pekerjaan dan meninggalkan organisasi. Dengan demikian keinginan

seseorang untuk bertahan di organisasi mengurangi intensinya untuk mencari alternatif pekerjaan di luar organisasi.

3. Perilaku Ekstra-Peran (*Extrarole Behaviour*)

Menurut O'Reilly dan Chatman dalam Yusuf (2017: 70) Seseorang yang memiliki keterkaitan sosial yang kuat terhadap anggota lain di organisasi lebih memungkinkan untuk melakukan usaha lebih banyak untuk membantu relasinya maupun organisasinya.

2.1.2.4. Membentuk Komitmen Organisasi

Komitmen dimulai dari bagaimana karyawan dapat mengenali organisasinya itu sendiri. Maknanya adalah ketika karyawan mengenal organisasi mereka, maka secara perlahan akan tumbuh kecintaan mereka pada suatu organisasi, secara perlahan pula maka akan memunculkan komitmen dalam diri karyawan tersebut terhadap organisasi. Dengan berjalannya waktu komitmen tersebut akan menjadi semakin kokoh tertanam pada diri karyawan. Dengan catatan jika pengalaman positif dan konstruktif berkenaan dengan sistem organisasi berjalan searah. Sebaliknya apabila sistem tidak sejalan dengan pengokohan komitmen organisasi, maka secara perlahan pula akan mengikis kekokohan komitmen yang sudah terbangun tersebut.

Komitmen merupakan suatu hal yang mudah rusak, maka ada kecenderungan untuk partner yang benar-benar dapat dipercaya dalam membina suatu hubungan menurut Hrebieniak dalam Yusuf (2017: 71). Implementasinya menciptakan commitment dalam organisasi dapat memberikan kontribusi dalam

membina interaksi yang berkesinambungan dan mengurani kemungkinan menghentikan hubungan dengan pihak yang terlibat.

Rendahnya komitmen pada karyawan ini dapat menyebabkan karyawan untuk turnover atau pindah kerja, malas-malasan dalam bekerja, sebaliknya komitmen yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi yang positif dalam bekerja. Tinggi atau rendahnya komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bergabung atau memilih tempat kerja lain yang dianggap lebih menjanjikan.

Mowday, dkk dalam Yusuf (2017: 75) mengatakan bahwa untuk menumbuhkan komitmen dalam organisasi maka memiliki tiga aspek utama, yaitu: identifikasi, keterlibatan dan loyalitas terhadap organisasi.

1. Identifikasi

Identifikasi adalah upaya yang dilakukan untuk mewujudkan kepercayaan diri seseorang terhadap organisasi, dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi ataupun dengan kata lain organisasi memasukkan pula kebutuhan dan keinginan dalam tujuan organisasinya.

2. Keterlibatan

Keterlibatan atau partisipasi karyawan dalam aktivitas-aktivitas penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan karyawan menyebabkan karyawan mereka akan mau dan senang bersama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman. Salah satu cara yang dipakai untuk memancing keterlibatan karyawan adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai

kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama.

3. Loyalitas

Loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Kesediaan karyawan untuk mempertahankan diri dalam organisasi adalah hal yang penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap organisasi dimana mereka berada. Hal ini dapat diupayakan bila karyawan merasakan adanya keamanan dan kepuasan di dalam organisasi tempat ia bergabung untuk bekerja.

2.1.2.5. Indikator-indikator Komitmen Organisasi

Menurut Meyer dan Allen dalam Ria Mardiana Yusuf (2017: 28) Bahwa komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang memengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak, yang teridentifikasi dalam 3 komponen yaitu:

1. Komitmen afektif (*Affective commitment*) merupakan ikatan secara emosional yang melekat pada seorang karyawan untuk mengidentifikasikan dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Komitmen afektif ini juga dapat dikatakan sebagai penentu yang penting atas dedikasi dan loyalitas seorang karyawan.

2. Komitmen kontinyu (*Continuance commitment*) adalah kesadaran akan ketidakmungkinan memilih identitas sosial lain ataupun alternative tingkah laku lain karena adanya ancaman akan kerugian besar. Karyawan yang terutama bekerja berdasarkan komitmen kontinyu ini bertahan dalam organisasi karena mereka butuh melakukan hal tersebut karena tidak adanya pilihan lain.
3. Komitmen normatif (*Normative commitment*) merupakan sebuah dimensi moral yang didasarkan pada perasaan wajib dan tanggung jawab pada organisasi yang mempekerjakannya. Dengan kata lain, komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Ini berarti, karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi merasa mereka wajib bertahan dalam organisasi.

2.1.3. Pelayanan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2.1.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ghotababadi dalam Hasmin dan Jumiaty Nurung (2021: 64) mengatakan kualitas pelayanan merupakan ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dan kinerja layanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Menurut Safitri dan Rustiana dalam Ruffiah, Muhsin (2018: 1163) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Menurut Haryatmoko dalam Enjang Sudirman (2018: 815) pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai pengguna jasa layanan. Menurut Hardiansyah dalam Nur Alam Zayani, Fahrur Rozi, dan Muhsin (2020: 769) mengemukakan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Dengan demikian pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat sebagai penerima layanan, namun jika ada perbedaan cukup besar antara harapan dan apa yang diterima, maka dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan belum berkualitas. Menurut Kotler dalam Nahsrudin Setiawan, dkk (2019: 77) kualitas pelayanan yang baik menimbulkan rasa puas dari masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator penting keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh publik, semakin bagus kualitas layanan yang

diberikan oleh aparatur negara. Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya system pelayanan aparat publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi atau penyediaan jasa dengan pengguna jasa.

2.1.3.2. Perencanaan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Landasan penyelenggara publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yang mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, pemerintah Daerah. Hal itu dinyatakan secara tegas dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, bahwa “salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Akan tetapi, disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari

masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Dalam konteks manajemen, suatu penyelenggaraan program dalam akan terwujud manakala didukung oleh seluruh perencanaan. Dengan kata lain, perencanaan yang baik akan mengantarkan hasil pelayanan yang baik. Di sinilah pentingnya perencanaan program, tidak terkecuali dalam perencanaan publik.

2.1.3.3. Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas pemerintahan daerah. Bagaimana pun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (pemerintahan daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan oleh undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah yang bersifat istimewa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat,

mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/ atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, pemerintah harus memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Hal ini karena penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang akibat krisis ekonomi yang terus-menerus berkelanjutan pada saat ini.

Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

A. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Konsep dasar pelayanan prima menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 148) yaitu sebagai berikut:

1. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/ atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (Keputusan Menpan No. 81/1993). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan bentuk pelayanan prima.

2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Jika pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerja sama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 150) Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka:

- a. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik;

- b. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan prima adkan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 150) Manfaat pelayanan prima, antara lain;

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat;
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan;
- c. Acuan untuk pelayanan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan, why, when, with whom, where, dan how pelayanan harus dilakukan.

B. Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik

1. Pentingnya Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik

Menurut Zaenal dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2020: 150) Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayan (penjual, pedagang, pelayan, atau *salesman*). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai bisnis organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan, bisnis.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat. Oleh sebab itu, negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal.

Pada negara-negara berkembang, kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal, sedangkan di negara-negara maju, kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

2. Pelayanan dalam Instansi Pemerintah

Demikian lupa halnya untuk organisasi non-komerisil dan instansi-instansi pemerintah, dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, diharapkan akan timbul loyalitas atau kepatuhan dari mereka sehingga organisasi atau instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.

C. Pengaruh, Masalah, dan Upaya Pelayanan Prima

1. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan

Pemerintah sebagai pelaku pelayan publik harus memberikan pelayanan yang baik di bawah kekuasaan dan kewenangan-kewenangan diri yang didukung oleh aspek hukum yang dikenakan bagi kepentingan masyarakat. Birokratis adalah pelayanan pemerintah yang berdampak pada "*social cost*".

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 152) Adanya gerakan *reinventing government* secara pragmatis dan aplikatif akan mengondisikan keadaan berikut:

- a. Lebih meningkatkan kepercayaan publik pada pemerintah;
- b. Dinamika masyarakat yang bersifat civilized;

- c. Permasalahan mendasar dari kualitas pelayanan pemerintah tidak terletak pada SDM berada pada sistem yang bekerja.

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 152) permasalahan yang dihadapi oleh para birokrat dalam menghadapi tuntutan *reinventing government*, antara lain:

- a. Mempersiapkan aparatur pemerintah agar mampu menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat;
 - b. Meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat;
 - c. Menyiapkan aparatur yang melakukan pelayanan publik;
 - d. Menyiapkan aparatur yang kreatif dan inovatif;
 - e. Menginvestasikan sarana dan prasarana;
 - f. Mempersiapkan aparatur yang mampu menguasai sistem informasi.
2. Upaya Membangkitkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik
- Menurut David Osborne dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 152) yaitu antara lain:
- a. Masyarakat perlu diyakinkan bahwa birokrasi bukanlah gambaran tentang “kebobrokan” dan pemerintah harus dipandang sebagai suatu mekanisme manajemen yang mampu mewujudkan aspirasi-aspirasi masyarakat.
 - b. Masyarakat perlu diyakinkan bahwa untuk meningkatkan kualitas budaya secara menyeluruh dibutuhkan pemerintah yang efektif, produktif dan

efisien, kondisi ekonomi yang semakin sehat dan fungsi pemerintah semakin meluas.

- c. Masyarakat perlu diyakinkan bahwa kondisi SDM (aparatur pemerintah) bukan suatu sentral permasalahan dalam pelayanan publik, melainkan sentral permasalahan terletak pada sistem.
- d. Masyarakat harus diyakinkan bahwa pandangan liberalisme adalah tradisional atau liberalisme konservatif dan skip liberalisme perlu mendapat tempat lebih besar dan kinerja pelayanan public. Jadi, perlu pertimbangan yang dapat diterima oleh masyarakat secara menyeluruh.
- e. Masyarakat perlu diyakinkan bahwa setiap anggota memiliki peluang yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik paa berbagai bidang publik.

D. Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik

Hubungan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan meluas jauh melampaui waktu pembelian, meluas ke layanan purna jual, dan berlanjut melampaui masa pakai produk. Organisasi menganggap penerima pelayanan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, dan menganggap bahwa penerima layanan tersebut dapat memberikan manfaat bagi organisasi untuk bertahan.

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 153) terdapat strategi dalam mengembangkan pelayanan prima yang meliputi hal-hal berikut.

1. Penyusunan Standar Pelayanan

Suatu tolak ukur dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan

untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tolak ukur dalam KepMen PAN 67/2003 merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

2. Penyusunan SOP

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

3. Pengukuran Kinerja Pelayanan

Dalam institusi pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memerhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

4. Pengelolaan Pengaduan

Dalam rangka menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memerhatikan hal-hal berikut:

- a. Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan;
- b. Menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- c. Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan;

- d. Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang berwenang;
- f. Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pejabat yang berwenang.

2.1.3.4. Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Pengawasan adalah proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan memegang peranan penting karena tanpa pengawasan yang baik, tujuan yang dicapai tidak akan memuaskan.

Dalam proses pengawasan juga diperlukan tahap-tahap pengawasan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yang meliputi tahap penetapan standar, tahap penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, tahap pengukuran pelaksanaan kegiatan, tahap perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan, dan tahap pengembalian tindakan koreksi.

Untuk menjalankan proses pengawasan tersebut, dibutuhkan alat bantu manajerial sehingga jika terjadi kesalahan dalam suatu proses dapat langsung diperbaiki. Selain itu, pada alat-alat bantu pengawasan ini dapat menunjang terwujudnya proses pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan. Pengawasan meliputi bidang-bidang pengawasan yang menunjang keberhasilan dari suatu tujuan organisasi, tidak terkecuali pengawasan dalam bidang pelayanan publik.

A. Konsep Dasar Pengawasan

1. Definisi Pengawasan

Pengawasan didefinisikan sebagai usaha sistematis oleh manajemen bisnis untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan mengambil tindakan penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan seefektif mungkin dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan.

George R. Terry dalam Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana Muhibudin (2020: 156) mengartikan pengawasan sebagai mendeterminasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Robbin dalam Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana Muhibudin (2020: 156) menyatakan bahwa pengawasan merupakan suatu proses aktivitas yang sangat mendasar sehingga membutuhkan seorang manajer untuk menjalankan tugas dan pekerjaan organisasi.

Dale dalam Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana Muhibudin (2020: 156) menyatakan bahwa pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan.

Siagian dalam Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana Muhibudin (2020: 156) menyebutkan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Kesimpulannya, pengawasan merupakan suatu proses usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan tujuan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata, dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan.

2. Maksud dan Tujuan Pengawasan

Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dari pemerintah yang telah direncanakan, diperlukan pengawasan karena dengan pengawasan tersebut, dengan tujuan yang akan dicapai dapat dilihat dengan berpedoman rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pemerintah.

Dengan demikian, menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2020: 157) pengawasan sangat penting dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas pemerintah sehingga pengawasan diadakan dengan maksud untuk:

- a. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak;
- b. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru;
- c. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.

Berkaitan dengan tujuan pengawasan, Situmorang dan Juhir mengemukakan bahwa tujuan pengawasan adalah terciptanya aparat yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil guna serta ditunjang oleh partisipasi masyarakat yang konstruksi dan terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (*control social*) yang objektif, sehat, dan bertanggung jawab.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat diketahui bahwa beda pokoknya tujuan pengawasan adalah membandingkan antara pelaksanaan dan rencana serta instruksi yang telah dibuat, untuk mengetahui ada tidaknya kesulitan, kelemahan atau kegagalan serta efisiensi dan efektivitas kerja dan untuk mencari jalan keluar apabila ada kesulitan, kelemahan, dan kegagalan atau dengan kata lain disebut tindakan korektif.

3. Bentuk Pelaksanaan Pengawasan

Pengawasan dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai hal berikut.

a. Pengawasan Langsung dan Pengawasan Tidak Langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara "*on the spot*" di tempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dari pelaksanaan. Adapun pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana, baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat dan tanpa pengawasan.

b. Pengawasan Preventif dan Represif

Walaupun prinsip pengawasan adalah preventif, apabila dihubungkan dengan waktu pelaksanaan pekerjaan, dapat dibedakan antara pengawasan preventif dan pengawasan represif.

Pengawasan preventif berkaitan dengan pengesahan Peraturan Daerah atau Keputusan Kepala Daerah tertentu. Selama pengesahan belum diperoleh, Peraturan Daerah atau Keputusan Kepala Daerah yang bersangkutan belum berlaku dan pengawasan ini dilakukan melalui preaudit sebelum pekerjaan dimulai. Misalnya dengan mengadakan pengawasan terhadap persiapan-persiapan, rencana kerja, rencana anggaran, rencana penggunaan tenaga dan sumber-sumber lain.

Adapun pengawasan represif dapat berbentuk penangguhan berlaku atau pembatalan. Suatu Peraturan Daerah atau Keputusan Kepala Daerah yang sudah berlaku dan mempunyai kekuatan mengikat dapat ditangguhkan atau dibatalkan karena bertentangan dengan kepentingan umum atau peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatannya dan pengawasan ini dilakukan melalui post audit dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan di tempat, meminta laporan pelaksanaan, dan sebagainya.

c. Pengawasan Internal dan Pengawasan Eksternal

Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam pemerintahan yang bersangkutan.

Adapun pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar pemerintahan.

Seperti pengawasan di bidang keuangan oleh Badan Pemeriksa Keuangan sepanjang meliputi seluruh Aparatur Negara dan Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara terhadap departemen dan instansi pemerintahan lain.

4. Proses dan Tahapan Pengawasan

Proses pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik.

Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan wujud dari pelaksanaan fungsi administrasi dari pemerintah terhadap masyarakat, serta mewujudkan peningkatan efektivitas, efisiensi, rasionalitas, dan ketertibatan dalam pencapaian tujuan dan pelaksanaan tugas pelayanan publik.

B. Pengawasan Pelayanan Publik

1. Makna Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam pengertian sederhana, pengawasan bermakna proses pengukuran kinerja dan pengambilan tindakan untuk menjamin agar hasil (*output and outcomes*) sesuai dengan yang diinginkan serta menjamin segala sesuatu berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (*on the right track*).

Dalam Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang disusun MP3, disebutkan tiga hal penting untuk setiap sektor layanan yang menunjukkan bahwa layanan publik adil dan berkualitas harus dicapai, yaitu sebagai berikut.

a. Penerima Layanan (*Customer*)

Layanan publik yang adil dan berkualitas merupakan dambaan masyarakat, sebab, selain harus memenuhi standar minimum sebagaimana telah dirumuskan oleh penyelenggara, juga tidak bertentangan dengan kontrak layanan yang merupakan hukuman bagi pemberi dan penerima layanan.

Selain itu, pelayanan publik juga harus adil dalam arti pelayanan publik tidak hanya melayani orang yang “mampu membayar”, tetapi juga melayani orang yang “tidak mampu membayar” dan kurang beruntung (dalam hal ini dikategorikan dalam kelompok khusus). Hal ini karena pada prinsipnya layanan publik, terutama yang berkaitan dengan hak-hak dasar merupakan hak publik di satu sisi dan kewajiban negara pada sisi lain.

b. Penyediaan Layanan (*Provider*)

Layanan publik yang diberikan secara adil dan berkualitas harus menjadi fokus utama para penyedia layanan. Layanan prima tersebut akan menaikkan citra dan penting dalam penilaian kinerja. Setiap unit layanan harus memberikan kepuasan pelanggan atau warga penerima layanan. Kepuasan merupakan wujud dari keberhasilan pemberi layanan.

c. Warga Masyarakat (Umum)

Prinsip dari layanan atas hak-hak dasar masyarakat merupakan kewajiban bagi negara maka semua orang tanpa kecuali, berhak mendapatkan layanan tersebut. Hal ini tentu akan mengurangi kesenjangan sosial dan

akan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Layanan yang adil, memberi kesempatan setiap orang atau warga negara untuk menikmati jenis layanan yang terbaik untuk perbaikan kehidupannya. Apabila mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya, secara tidak langsung masyarakat akan mendapat kesempatan dalam peningkatan taraf hidupnya pada masa depan.

2. Pengawasan terhadap Layanan Publik

Pengawasan terhadap layanan publik menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan publik yang dijalankan negara, termasuk sektor swasta, telah cukup berkualitas sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.

Pengawasan terhadap pelayanan publik mempunyai peran yang sangat strategis, yaitu:

- a. Memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sesuai dengan mandat, visi, misi, tujuan, dan target-target lembaga/instansi;
- b. Mengetahui tingkat akuntabilitas kinerja setiap instansi yang dapat dijadikan parameter penilaian keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rencana strategis organisasi dan memberikan dampak pelayanan yang baik kepada publik;
- c. Memastikan sistem penggunaan dana pembangunan sesuai dengan etika dan aturan hukum yang memenuhi rasa keadilan publik sehingga prinsip akuntabilitas terpenuhi;

- d. Memberikan informasi tentang dampak dari program atau intervensi yang perlu dilakukan sehingga pengambilan keputusan dapat belajar tentang cara menciptakan program pelayanan publik yang efektif sehingga memuaskan bagi masyarakat.

2.1.3.5. Indikator-indikator Pelayanan Publik

Menurut Jumiaty Nurung (2021: 65) kualitas pelayanan dapat diukur dengan berbagai indikator, diantaranya :

1. Reliabilitas (*reliability*) adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama.
2. Jaminan (*assurance*) adalah sebuah perjanjian antara dua orang atau lebih di mana pihak bertanggung membayarkan iuran/kontribusi/premi untuk mendapatkan penggantian atas risiko kerugian, kerusakan, atau kehilangan, yang dapat terjadi akibat peristiwa yang tidak terduga.
3. Bukti fisik (*tangibility*) adalah kemampuan suatu perusahaan memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan.
4. Empati (*emphaty*) adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri sendiri berada di posisi orang tersebut.
5. Responsivitas (*responsiveness*) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2.1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan untuk melakukan penelitian yang akan memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian terdahulu tidak terdapat penelitian yang sama persis, tetapi tetap dapat dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya bahan untuk penelitian ini. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Tahun/Judul	Hasil Penelitian	Sumber	Perbedaan	Persamaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Ruffiah, dan Muhsin (2018).”Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan”.	Secara simultan variabel komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan transformasional, berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Variabel budaya organisasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.	<i>Economic Education Analysis Journal</i>	Terdapat variabel pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan trnasformasional	Terdapat variabel komunikasi interpersonal dan pelayanan publik

2	Lisa Handayani, dan Nanik Suryan (2019).”Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan”.	Anlisis hipotesis dan analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur juga menunjukkan ada pengaruh secara tidak langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.	<i>Economic Education Analysis Journal</i>	Terdapat variabel kinerja pegawai dan lingkungan fisik terhadap kepuasan masyarakat.	Terdapat variabel komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan.
3	Nur Ainun Zayani, Fahrur Rozi dan Muhsin (2020).”Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, dan Semangat Kerja	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu adanya pengaruh positif dan	<i>Economic Education Analysis Journal</i>	Terdapat variabel pengaruh kompetensi, kenyamanan lingkungan dan semangat kerja.	Terdapat variabel komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan.

	Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan”.	signifikan secara simultan antara kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas.				
4	Nashrudin Setiawan, Hasrul Azwar Hasibuan, dan Abdi Setiawan (2019).”Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Efektivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Kantor Basarnas Medan)”.	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan hubungan interpersonal secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya kondisi ini membuktikan bahwa semakin baik hubungan interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.	Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX		Terdapat variabel hubungan interpersonal dan efektivitas kerja.	Terdapat variabel kualitas pelayanan publik.
5	Muhammad Bisri Mustofa, Siti Wuryan, Nadya Amalia Sholiha, Malik Maulana Arif,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi	Journal of Islamic Comunnication & Broadcasting	of	Terdapat variabel Lingkungan Organisasi.	Terdapat variabel Komunikasi Interpersonal.

	dan Musa (2021).”Kontribusi Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam di Lingkungan Organisasi UIN Raden Intan Lampung”.	Musa merupakan proses atau alat yang digunakan untuk penyampaian informasi, pikiran, emosi, keterampilan, dan lain-lain antar individu.				
6	Restin Melina, dan Mochammad Wahyu Widodo (2017).”Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> dan Pengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”.	Hasil penelitian (1) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>OCB</i> , (2) Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>OCB</i> , (3) Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, (4) Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.	Jurnal JIBEKA		Terdapat variabel Kepuasan Kerja, <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> .	Terdapat variabel Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik.
7	Enjang Sudarman (2018).”Pengaruh Budaya Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang”.	Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara budaya kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pelayanan	Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi		Terdapat variabel Budaya Kerja.	Terdapat variabel Komitmen Organisasi dan Pelayanan Publik.

		publik.			
8	Nuratun Zakiyah, dan Wahyono (2020). "Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Displin Kerja, dan Fasilitas Kepuasan Masyarakat".	Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas berpengaruh positif secara langsung terhadap kualitas pelayanan.	<i>Economic Education Analysis Journal</i>	Terdapat variabel Disiplin Kerja.	Terdapat variabel Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan.
9	Suharsono (2020). "Komunikasi Interpersonal Pokdarwis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan <i>Homstay</i> ".	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pokdarwis melalui komunikasi interpersonal yang dilakukan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.	Jurnal Riset Komunikasi	Terdapat variabel Pokdarwis.	Terdapat variabel Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan.
10	Yuli Mindarti (2020). "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Karyawan".	Berdasarkan hasil penelitian Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan.	e-Jurnal Riset Manajemen	Terdapat variabel Gaya Kepemimpinan dan Produktivitas Karyawan.	Terdapat variabel Komunikasi Interpersonal.
11	Ramdani Bayu Putra (2016). "Efek Mediasi Kepuasan Kerja	Berdasarkan hasil penelitian menemukan	Jurnal Praktik Bisnis	Terdapat variabel Kepuasan Kerja dan <i>OCB</i> .	Terdapat variabel Komunikasi

	terhadap Kinerja Dengan Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Sebagai Variabel Antesesden”.	terdapat pengaruh positif dari setiap variabel.				Interpersonal dan Komitmen Organisasi.
12	Aulia Monica dan Suhairi (2021).”Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill terhadap Dunia Kerja”.	Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan secara parsial setiap variabel berpengaruh positif dan signifikan.	Dawatuna Journal of Communication and Islamic Broadcasting.	Terdapat variabel Dunia Kerja.		Terdapat variabel Komunikasi Interpersonal.
13	Siti Komariyah Hidayanti dan Luis Marnisah (2018).”Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang”.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada nasabah memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Jurnal Ekonpmi Global Masa Kini Mandiri.	Terdapat variabel Kepuasan Pelanggan.		Terdapat variabel Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi.
14	Renita Kushartiningsih (2021).”Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Pengawasan Kinerja Terhadap Pelayanan Publik”.	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan.	Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.	Terdapat variabel Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan.		Terdapat variabel Pelayanan Publik.
15	Zafar Sodik dan A. Sobandi (2018).”Upaya Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa melalui Kemampuan Komunikasi Interpersonal Guru”.	Hasil analisis data menunjukkan bahwa motivasi belajar siswa berada pada kategori sedang dan kemampuan	Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran.	Terdapat variabel Motivasi Belajar.		Terdapat Variabel Komunikasi Interpersonal.

			komunikasi interpersonal guru berada pada kategori cukup efektif.			
16	Faizatul Zakaria (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Rumah Sakit Prima Husada Malang".	Muwanah	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan kuat antara variabel kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan pasien dengan kepuasan pasien.	Jurnal Universitas Islam Malang.	Terdapat variabel Sasaran dan Kepuasan.	Terdapat variabel Kualitas Pelayanan.
17	Lilis Sartika dan Nita Kanya (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan".		Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk pembiayaan.	Jurnal Manajemen dan Bisnis.	Terdapat variabel Citra Merk dan Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan.	Terdapat variabel Kualitas Pelayanan.
18	Mondra Neldi, Bayu Pratama Azka dan Wika Anggraeni (2022). "Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi pada Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja sebagai variabel Penengah".		Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap motivasi kerja yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.	Jurnal Bisnis UPI YPTK dan Ekonomi (JBE).	Terdapat variabel Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja.	Terdapat variabel Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi.

19	Dedi Hadian (2017).”Hubungan Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Daerah Indonesia”.	Hadian menunjukkan bahwa OC dan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.	Tinjauan Internasional dan Manejemen dan Pemasaran.	Terdapat hubungan Budaya Organisasi.	Terdapat Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik.
20	Desi Nofia, Yasri, dan Abror (2019).”pengaruh komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi Terhadap Kewarganegaraan Organisasi(di Pemerintah Kabupaten Agam)”.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>OCB</i> .	Kemajuan dalam Riset Ekonomi, Bisnis dan Manajemen.	Terdapat variabel Perilaku Kewarganegaraan Organisasi.	Terdapat variabel Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi.

2.1.5. Kerangka Pemikiran

Suatu organisasi pemerintah maupun swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Kemudian suatu organisasi didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, sumber daya manusia memegang peranan penting. Sumber daya manusia adalah aset penting bagi organisasi karena menjadi tulang punggung dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuannya. Oleh sebab itu sangat penting bagi suatu organisasi baik organisasi sektor publik maupun swasta untuk mengelola sumber daya yang dimiliki dengan baik. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan yaitu karyawan yang bekerja pada perusahaan. Perusahaan harus dapat memberikan kebebasan berkomunikasi salah satunya komunikasi interpersonal. Selain itu karyawan juga harus selalu berkomitmen kepada

organisasi agar organisasi tersebut menjadi lebih baik untuk kedepannya. Jika karyawan tidak berkomitmen kepada organisasi dan juga komunikasi interpersonalnya tidak baik maka akan berpengaruh juga terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan timbul rasa yang tidak baik atau kurang puas terhadap suatu organisasi atau instansi tersebut.

Menurut Burhanudin dalam Ruffiah (2018: 1172) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun non bisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal sangat penting bagi perusahaan, dengan komunikasi interpersonal yang baik maka antar karyawan pun akan merasa lebih baik ketika berkomunikasi, selain itu juga karyawan pun akan bertatap muka langsung dengan masyarakat dan pasti karyawan juga akan memberikan pelayanan dengan baik dari segi komunikasinya sehingga masyarakat pun akan merasa puas dari segi pelayanannya. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan antara dua orang atau kelompok kecil secara langsung baik itu pesan verbal maupun non verbal sehingga mendapatkan feedback secara langsung.

Menurut Maman Rukmana (2021: 31) sedikitnya ada lima hal yang harus dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif, diantaranya adalah (1) keterbukaan (*Openness*), (2) Empati (*Empathy*), (3) Sikap Mendukung (*Supportiveness*), (4) Sikap positif (*Positiveness*), (5) Kesetaraan (*Equality*). Jika

indikator-indikator tersebut dapat dilakukan dengan baik, maka karyawan akan berkomunikasi dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Adapun penelitian terdahulu mengenai komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Ruffiah dan Muhsin (2018) yang menunjukkan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Komitmen organisasi menunjukkan kekuatan dari keterlibatan dan kesetiaan pegawai terhadap organisasi, yang menjadi suatu ikatan psikologis pegawai pada organisasi. Menurut Sopiah dalam Restin Meilina dan Mochammad Wahyu Widodo (2018: 51) pegawai yang tinggi komitmen organisasinya akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Menurut Luthan dalam Enjang Sudarman (2018: 816) komitmen organisasi merupakan sikap karyawan yang merefleksikan perhatian dan loyalitas terhadap organisasi untuk keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Setiap komponen komitmen berkembang sebagai hasil dari pengalaman yang berbeda serta memiliki implikasi yang berbeda pula. Misalnya, seorang karyawan secara bersamaan dapat merasa terikat dengan organisasi dan juga merasa wajib untuk bertahan dalam organisasi. Adapun indikator-indikator komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen (2017: 28) ialah, (1) Komitmen afektif (*Affective commitment*) (2) Komitmen kontinyu (*Continuance commitment*) (3) Komitmen normatif (*Normative commitment*).

Adapun penelitian terdahulu mengenai komitmen organisasi yang dilakukan oleh Puspitawati dalam Restina Meilina dan Mochammad Wahyu Widodo (2018) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap

kualitas pelayanan publik. Semakin baik karyawan terhadap komitmen organisasi, maka akan semakin baik pula perusahaan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan, serta bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan sikap dan sifat pelayanan yang diberikan. Adapun indikator-indikator pelayanan publik menurut Jumiaty Nurung (2021: 65) ialah (1) Reliability, (2) Assurance, (3) Tangibility, (4) Emphaty, dan (5) Responsiveness.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila dalam suatu organisasi atau perusahaan melakukan suatu komunikasi yang baik dan komitmen karyawan sangat tinggi kepada perusahaan maka akan menjadi modal utama dalam memberikan kualitas

pelayanan kepada masyarakat dan akan mendapatkan suatu apresiasi yang baik yang akan menguntungkan kepada perusahaan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi harus berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2.1.6. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: **“Terdapat Pengaruh antara Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik baik secara simultan maupun parsial pada karyawan bagian kantor dan lapangan PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran”**.