

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini penulis telah mengkaji dan menelaah penelitian sebelumnya yang dibuat oleh penulis lain. terdapat beberapa penelitian yang dapat dijadikan bahan referensi tambahan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini diantaranya:

Eceh Trisna Ayuh, Susi Nurfitriah. Jurnal JOPPAS Vol 1. Universitas Muhammadiyah Bengkulu tahun 2019 dengan judul “Strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu” tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi yang digunakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, serta untuk mengetahui hambatan yang muncul ketika penerapan strategi komunikasi organisasi. Teori yang digunakan ialah teori komunikasi organisasi. Bentuk pendekatan komunikasi menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif, data yang digunakan yaitu wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan strategi yang digunakan yaitu membangun komunikasi internal diantara anggota organisasi, membangun kedekatan secara emosional dan meningkat rasa kepedulian terhadap anggota organisasi, melakukan evaluasi terhadap kinerja yang sudah dilakukan, selalu bersikap toleransi terhadap sesama anggota organisasi. Adapun faktor hambatan yang muncul pada saat komunikasi ialah bedanya karakter setiap orang, seringkali terjadi mutasi dan perpindahan karyawan, kurangnya kemampuan berkompetensi dari beberapa

karyawan. Kesimpulan dari penelitian ini jika komunikasi antar organisasi efektif, maka semua sistem dapat berjalan dengan baik termasuk dalam hal pelayanan publik.¹

Putri Wulan Sari pascasarjana Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2021 dengan judul “ Strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dirumah sakit umum daerah kecamatan Mandau” tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan public pada rumah sakit umum daerah Mandau. Teori yang digunakan dalam melakukan penelitian ini ialah teori komunikasi organisasi, dalam penelitian ini juga menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menjelaskan implemetasi berdasarkan teori kualitatif. Sumber data yang digunakan data primer dimana data ini diambil dari sumber asli dengan melakukan wawancara mendalam serta observasi. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan, saran dengan menambah akses penyampaian melalui website, email, wa dan sms. Kesimpulan dari penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan public dilakukan membagikan informasi kemasyarakat tentang sarana sdm dan jenis pelayanan rumah sakit melalui pemanfaatan perkembangan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.²

¹ Eceh Trisna Ayuh, Susi Nurfitriah. “Strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu” Jurnal JOPPAS vol.1 Universitas Muhammadiyah Bengkulu tahun 2019

² Putri Wulan Sari “ Strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dirumah sakit umum daerah kecamatan Mandau” Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2021

Sukma Yulia, Ade Irma BH. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Universitas Syiah Kuala tahun 2019 dengan judul “Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pemerintah (E-Government)”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi yang digunakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik berbasis e-government, serta untuk mengetahui hambatan yang muncul ketika penerapan strategi komunikasi organisasi. Bentuk pendekatan komunikasi secara metode kualitatif yang dimuat secara deskriptif, penelitian ini menggunakan teknik purposif untuk memperoleh informan, bentuk data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, studi pustaka. Dalam penelitian ini juga menggunakan teori komunikasi organisasi dimana organisasi tidak terbentuk dari bentuk struktur dan jabatan melainkan melalui aktifitas komunikasi itu sendiri. Hasil dari penelitian ini ialah dengan membangun komunikasi internal antar anggota organisasi, sehingga terjalin kepedulian antar anggota organisasi dan dapat meningkatkan kualitas kerja, serta evaluasi kerja yang sudah dilakukan maka akan meningkatkan pelayanan publik.³

³ Sukma Yulia, Ade Irma BH.Sc, MA “Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Banda Aceh Dalama Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-government” Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Universitas Syiah Kuala tahun 2019

TABEL PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian dan bentuk	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Analisis	Hasil	Kesimpulan
1	Eceh Trisna Ayuh, Susi Nurfitriah.	Strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu. Jurnal JOPPAS. Universitas Muhammadiyah Muhammadiyah Bengkulu tahun 2019	mengetahui strategi komunikasi organisasi yang digunakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, serta untuk mengetahui hambatan yang muncul ketika penerapan strategi komunikasi organisasi.	Teori Komunikasi Organisasi teori yang dikemukakan oleh Karl Weick pada tahun 1969	Metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang digunakan yaitu wawancara mendalam dan observasi	strategi yang digunakan yaitu membangun komunikasi internal diantara anggota organisasi, membangun kedekatan secara emosional dan meningkat rasa kepedulian terhadap anggota organisasi, melakukan evaluasi terhadap kinerja yang sudah dilakukan, selalu bersikap toleransi terhadap sesama anggota organisasi.	Strategi dalam penelitian ini dengan melakukan pendekatan secara individu, selain itu juga sangat mengutamakan komunikasi efektif sebagai strategi dalam pelayanan publik. Karena komunikasi antar anggota organisasi berjalan efektif maka hal tersebut akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tentunya jika komunikasi antar organisasi efektif semua sistem dapat berjalan dengan baik termasuk dalam hal pelayanan publik.

2	Putri Wulan Sari. pascasarjana Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2021	Strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dirumah sakit umum daerah kecamatan Mandau	mengetahui bagaimana strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan public pada rumah sakit umum daerah Mandau.	Teori Komunikasi Organisasi menurut teori joseph A. Devito (2011)	Metode pendekatan kualitatif	Strategi komunikasi untuk mempermudah masyarakat menyampaikan keluh, saran dengan menambah akses penyampaian melalui website, email, wa dan sms.	strategi yang digunakan humas yaitu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran, dengan menambah akses penyampaian keluhan dan saran melalui WA, SMS, Email dan Website serta petugas CSO yang mengunjungi pasien rawat inap. Selain itu melakukan control serta monitoring kinerja dari para pegawai dan melakukan evaluasi jika ditemukan kekurangan dalam setiap proses pelayanan
---	---	--	--	--	------------------------------------	--	---

3	Sukma Yulia, Ade Irma BH. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Universitas Syiah Kuala tahun 2019	“Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Banda Aceh Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-government”	mengetahui strategi komunikasi organisasi yang digunakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik berbasis e-government, serta untuk mengetahui hambatan yang muncul ketika penerapan strategi komunikasi organisasi.	Teori Komunikasi Organisasi, teori yang dikemukakan oleh Karl Weick pada tahun 1969	Metode penelitian kualitatif	membangun komunikasi internal antar anggota organisasi, sehingga terjalin kepedulian antar anggota organisasi dan dapat meningkatkan kualitas kerja	Strategi komunikasi yang digunakan yaitu melalui komunikasi organisasi dimana akan terciptanya kedekatan secara sosial maupun secara personal diantara mereka hingga sampai pada tahap saling memahami satu sama lain dan memiliki pandangan yang sama sehingga mewujudkan kerjasama tim diantara mereka untuk mencapai tujuan kantor yaitu meningkatkan pelayanan publik dengan kemudahan yang telah diberikan oleh sistem e-government
---	---	--	---	---	------------------------------	---	--

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Sumber: diolah oleh peneliti 2022

2.2. Kerangka Teori

2.2.1. Teori Komunikasi Organisasi

Teori Komunikasi Organisasi Menurut R. Wayne Pace dalam buku komunikasi organisasi yang dikutip Deddy Mulyana, menyatakan “Komunikasi organisasi dapat diidentifikasi sebagai pelaksanaan dan interpretasi pesan diantara unit komunikasi yang merupakan unit dari organisasi tertentu. Dalam organisasi yang terdiri dari unit –unit komunikasi dalam suatu hubungan hierarki antara yang satu dengan yang lainnya dan beroperasi dalam suatu lingkungan.¹

Dalam buku Komunikasi Organisasi karya R. Wayne Pace dan Don F. Faules juga menjabarkan bahwa definisi komunikasi organisasi dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu definisi subjektif dan definisi objektif. Keduanya memiliki ciri khas masing-masing. Dari sudut pandang subjektif, komunikasi organisasi adalah perilaku organisasi yang terjadi dan bagaimana orang-orang yang terlibat dalam suatu proses berinteraksi dan memberikan makna terhadap apa yang terjadi. Perspektif ini terfokus pada proses terciptanya makna dalam berinteraksi, memelihara, dan mengubah organisasi. Sedangkan dalam objektif ialah aktifitas penanganan pesan yang terdapat dalam batasan organisasi tertentu. Dalam perspektif ini difokuskan pada komunikasi

¹ R. Wayne Pace & Don F. Faules, Komunikasi Organisasi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal: 33

dimana komunikasi merupakan alat yang dapat digunakan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungannya.

Komunikasi organisasi menurut wayne pace dalam Deddy Mulyana (2013) dapat dilakukan beberapa tahapan yaitu komunikasi kebawah, komunikasi keatas, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran.

1. Komunikasi kebawah (*Downward Communication*)

Komunikasi kebawah dalam sebuah organisasi bahwa informasi yang diberikan dari jabatan yang memiliki kewenangan lebih tinggi kepada mereka yang memiliki kewenangan lebih rendah. Seperti komunikasi yang diberikan oleh pimpinan kepada pengurus organisasi dengan tujuan memberi pengertian kepada pengurusnya mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, menginformasikan dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, mengenai informasi kebijakan serta praktek – praktek organisasi.

Terdapat permasalahan yang sering timbul dalam komunikasi kebawah yaitu kesalahpahaman makna perintah dari atasan oleh bawahan. Hal ini terjadi karena terdapat perbedaan bahasa yang digunakan oleh atasan dan tidak dapat dipahami oleh bawahan. Merupakan hal yang wajar karena umumnya atasan dalam sebuah organisasi memiliki latar belakang pendidikan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan bawahan. Maka dari itu sering kali bahasa yang digunakan atasan tidak dipahami oleh bawahan. Begitu juga sebaliknya, dalam urusan teknis terkadang ada kode bahasa

sendiri yang biasanya hanya dimengerti oleh atasan atau bawahan saja.

Menurut Katz dan Kahn² ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan oleh atasan kepada bawahannya, yaitu:

- a) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- b) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- d) Informasi mengenai kinerja pegawai
- e) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Ada beberapa cara yang digunakan dalam penyampaian informasi ke bawahan, diantaranya adalah dengan cara tulisan, lisan, tulisan diikuti lisan, dan lisan diikuti tulisan.³

2. *Komunikasi keatas (Upward Communication)*

Komunikasi keatas dilakukan dalam sebuah organisasi dari bawahan ke tingkat yang lebih tinggi. Dalam hal ini biasanya memiliki maksud yang baik atau meminta informasi atau memberi informasi kepada atasan. Pada banyak kasus biasanya penyelia harus meminta informasi dari bawahan mereka yang menjelaskan persoalan – persoalan kerja yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan beberapa macam bantuan dari atasan.

² R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Editor Deddy Mulyana, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013), 185

³ *Ibid*, 187

Misalnya para pegawai kepada manajernya. Jenis komunikasi tersebut biasanya meliputi :

- a) Kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan, meliputi apa yang terjadi di pekerjaan, seberapa jauh pencapaiannya, apa yang masih perlu dilakukan, dan lain sebagainya.
- b) Masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan pertanyaan yang belum terjawab.
- c) Berbagai ide-ide atau gagasan perubahan dan saran-saran perbaikan.
- d) Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, dan organisasi.

Komunikasi ke atas penting karna beberapa alasan :

1. Aliran informasi keatas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang- orang lainnya (Sharma, 1979).
2. Komunikasi keatas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka (Planty & Machaver, 1952).

3. Komunikasi keatas memungkinkan bahkan mendorong omelan dan keluhan kesah muncul ke permukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi operasi sebenarnya (Conboy, 1976).

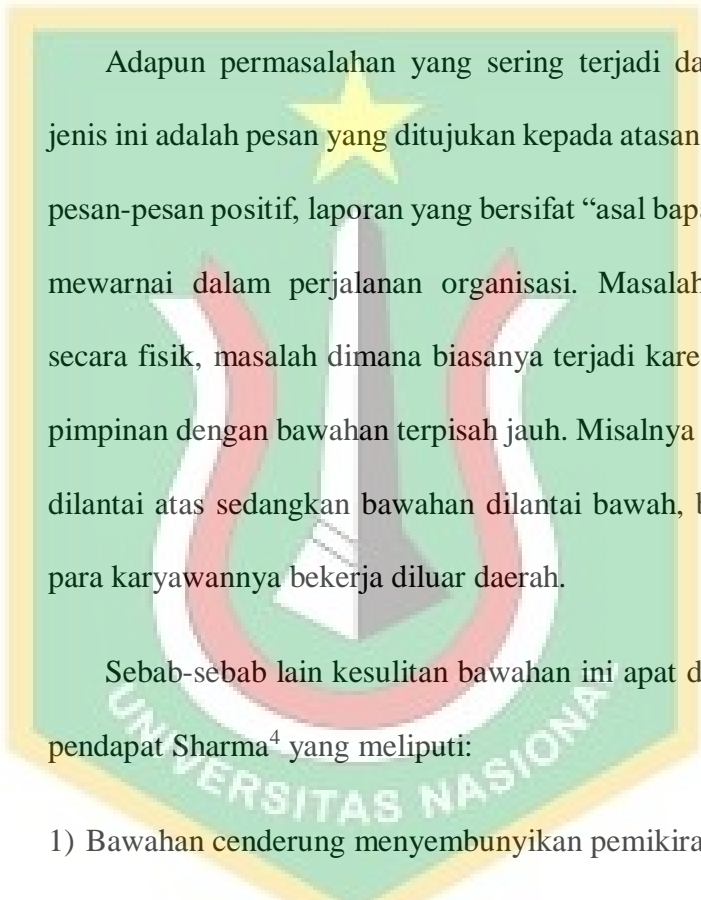
4. Komunikasi ke atas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas ke pada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan penyumbang gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi (Planty & Machaver, 1952)

5. Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawahan (Planty & Machaver, 1952)

6. Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah permasalahan pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut (Harriman, 1974)

Adapun permasalahan yang sering terjadi dalam komunikasi jenis ini adalah pesan yang ditujukan kepada atasan seringkali hanya pesan-pesan positif, laporan yang bersifat “asal bapak senang” kerap mewarnai dalam perjalanan organisasi.

Masalah lainnya dalam secara fisik, masalah dimana biasanya terjadi karena tempat antara pimpinan dengan bawahan terpisah jauh. Misalnya pimpinan berada dilantai atas sedangkan bawahan dilantai bawah, bahkan ada yang para karyawannya bekerja diluar daerah



Adapun permasalahan yang sering terjadi dalam komunikasi jenis ini adalah pesan yang ditujukan kepada atasan seringkali hanya pesan-pesan positif, laporan yang bersifat “asal bapak senang” kerap mewarnai dalam perjalanan organisasi. Masalah lainnya dalam secara fisik, masalah dimana biasanya terjadi karena tempat antara pimpinan dengan bawahan terpisah jauh. Misalnya pimpinan berada dilantai atas sedangkan bawahan dilantai bawah, bahkan ada yang para karyawannya bekerja diluar daerah.

Sebab-sebab lain kesulitan bawahan ini apat dijelaskan dengan pendapat Sharma⁴ yang meliputi:

- 1) Bawahan cenderung menyembunyikan pemikiran mereka
- 2) Adanya perasaan bahwa pimpinan tidak tertarik dengan masalah bawahan
- 3) Kurangnya penghargaan bagi komunikasi keatas yang dilakukan bawahan.

⁴ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, Komunikasi Organisasi, deddy mulyana hal.191

4) Adanya perasaan bahwa atasan tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan bawahan.

Ada beberapa cara sebagai antisipasi permasalahan yang telah diuraikan diatas, Planty dan Machaver⁵ menjabarkan tujuh prinsip sebagai pedoman komunikasi keatas, yaitu:

- 
- a) Program komunikasi keatas yang efektif harus direncanakan
 - b) Program komunikasi keatas yang efektif berlangsung secara kesinambungan
 - c) Program komunikasi keatas yang efektif menggunakan saluran rutin.
 - d) Program komunikasi keatas yang efektif menitik beratkan pada kepekaan dan penerimaan dalam pemasukan gagasan dari tingkatan yang lebih rendah.
 - e) Program komunikasi keatas yang efektif mencakup mendengarkan secara objektif.
 - f) Program komunikasi keatas yang efektif mencakup tindakan untuk menanggapi masalah .
 - g) Program komunikasi keatas yang efektif menggunakan berbagai media dan metode untuk meningkatkan aliran informasi.

⁵ Ibid 193

3. *Komunikasi Horizontal*

Komunikasi horizontal ialah penyampaian pesan yang dilakukan antar rekan sejawat dalam suatu organisasi. Dalam hal ini biasanya unit yang bekerja dalam individu – individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Seperti dalam organisasi lingkup universitas dimana komunikasi dosen jurusan satu dengan dosen jurusan lainnya, diantara satu dengan yang lainnya tidak saling menjadi atasan atau bawahan.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam jenis komunikasi ini adalah jika para pegawai atau karyawan dalam pekerjaannya sudah terspesialisasi sesuai dengan bidangnya sendiri, maka mereka menganggap bahwa pekerjaannya adalah yang terbaik sehingga yang lain dianggap sebagai kompetitor. Jika hal yang demikian terjadi akan sulit menjalankan komunikasi lateral.

Tujuan adanya komunikasi horizontal ini antara lain untuk mengkoordinasikan penugasan kerja, berbagi informasi yang berkaitan dengan rencana dan program, sebagai pemecah masalah, sarana memperoleh pemahaman bersama, media berunding, untuk mendamaikan, dan menengahi perbedaan agar menumbuhkan dukungan antar personal.

4. *Komunikasi Lintas-Saluran*

Komunikasi lintas saluran sama halnya dengan komunikasi eksternal organisasi dimana komunikasi ini dilakukan antara bagian organisasi dengan masyarakat yang ada diluar organisasi untuk menjalin hubungan sebagai pertukaran informasi dan sarana .

biasanya komunikasi ini dilakukan oleh spesialis staf karna tanggung jawab yang muncul dibeberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan. Misalnya komunikasi yang terjadi antara bagian administrasi dengan bagian logistic dalam sebuah lembaga atau organisasi.

Permasalahan yang kerap timbul dalam komunikasi jenis ini adalah terjadinya prejudice (prasangka) antar sesama pegawai. Maka dari itu pimpinan harus bertindak bijaksana apabila mendapati permasalahan yang demikian. Komunikasi jenis ini cenderung sulit untuk dihindari, terkadang menjadi penting untuk dilakukan sebagai bargaining power (tawar-menawar).

Pentingnya komunikasi lintas saluran dalam organisasi mendorong Keith Davis (1967) menyatakan tiga prinsip untuk memperkokoh peranaan komunikasi :

- 1) Spesialis staf harus dilatih dalam keahlian berkomunikasi
- 2) Spesialis staf perlu menyadari pentingnya peran komunikasi mereka
- 3) Manajemen harus menyadari peranan spesialis staf

Berdasarkan apa yang dinyatakan wayne pace diatas dengan melihat berbagai bentuk komunikasi organisasi yang bisa dilakukan, maka bentuk bentuk organisasi tersebut yang akan menjadi pisau analisis dalam penelitian ini, sehingga peneliti bisa menemukan bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan dilingkungan badan pengawasan mahkamah agung terutama dalam meningkatkan pelayanan public.

Teori Komunikasi Organisasi Menurut Goldhaber (1986), dalam buku Arni Muhammad yang berjudul Komunikasi Organisasi, dimana menyebutkan bahwa “komunikasi organisasi merupakan proses bertukar makna pesan dalam berhubungan saling ketrgantungan satu sama lain dalam menanggapi suatu lingkungan yang tidak ramah dan dapat terus berganti sesuai dengan kondisi sosial, komunikasi organisasi tersebut bertugas sebagai individu yang lebih luas dalam organisasi adalah masyarakat itu sendiri. mendapatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam suatu organisasi akan membuat lebih efisien untuk mencapai target sasaran sebagai seseorang dalam suatu organisasi atau masyarakat umum⁶

Dalam teori ini terdapat definisi yang mempunyai tujuh konsep penting yaitu Proses, Pesan, Jaringan, Keadaan Saling Tergantung, Hubungan, Lingkungan dan Ketidakpastian. berikut penjelasannya:

⁶ Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014) hlm 67-74

1. Proses

Merupakan system terbuka didalam suatu jaringan organisasi yang berfungsi aktif untuk mewujudkan dan tempat pertukaran pesan antar anggota. Dikarnakan terciptanya fenomena sebagai pertukaran informasi saling berhubungan langsung, sehingga dapat disebut proses.

2. Pesan

Susunan lambing dngan makna mengnai subjek, individu, dan kejadian yang diptakan melalui koneksi kepada individu lain. Pesan yang memiliki jaringan organisasi yang dapat dilihat secara kategori yang berbeda terkait dengan Bahasa, sedangkan penerima yang dimaksud ialah cara perbaruan serta alur. Klarifikasi suatu pesan dalam Bahasa dapat dibagi dengan dua faktor yaitu: verbal dan non verbal, surat, catatan, perbincangan, serta monolog merupakan suatu jaringan dalam pesan secara verbal. Sedangkan nonverbal berupa gestur tubuh, bersentuhan dan mimic muka.

3. Jaringan

Dalam suatu jaringan organisasi terdapat kelompok individu yang masing masing menduduki suatu yang spesifik dalam organisasi. Pesan yang bermula dari individu melalui arah sedikit disebut jaringan dalam suatu komunikasi. Jaringan dalam sebuah komunikasi semata mata terbentuk dari banyak individua atau semua organisasi. Cangkupan jaringan dalam sebuah komunikasi berdampak dan tersebar luaskan seperti arah dan arus pesan, pokok pesan dan korelasi dalam sebuah

pesan. Terdapat dua aspek yang berdampak pada jenis cangkupan dalam suatu hubungan komunikasi yang meupakan arah dalam sebuah jaringan. Konservatif suatu arah jaringan komunikasi terdapat tiga kategori yaitu komunikasi kepada bawahan, komunikasi kepada atasan, dan berkomunikasi secara sejajar.

4. Situasi saling bergantung

Situasi saling bergantung dalam suatu keadaan yaitu system terbuka dalam kepribadian organisasi. Ketika terdapat hambatan dalam suatu elemen dalam sebuah organisasi maka dari itu elemen yang lain akan terpengaruh dan memungkinkan berdampak kepada seluruh struktur organisasi

5. Hubungan

Dalam sebuah organisasi system terbuka serta tatanan dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan individu suatu organisasi tersebut. Maka, jaringan suatu individu dalam organisasi terfokus kepada perilaku komunikasi dari masyarakat yang termasuk kedalam sebuah korelasi dimana hal tersebut diperlukan untuk mempelajarinya. Perilaku, perbuatan, serta Tindakan yang dilakukan seseorang berakibat kepada korelasi sebuah organisasi.

Menurut Thayer dalam membedakan korelasi ini sebagai korelasi individu, hubungan dalam kelompok dan korelasi jaringan. Berbeda dengan pendapat yang dikemukakan Pace dengan Boren menggunakan definisi hubungan komunikasi interpersonal guna berkomunikasi terbuka

pada suatu hubungan face to face. Pace dengan Boren mempunyai empat jenis yaitu komunikasi dengan dua individu, komunikasi bersambungan merupakan komunikasi yang dilakukan dengan dua individu yang disebarluaskan dalam satu urutan, komunikasi kelompok kecil ialah komunikasi antar tiga hingga dua belas orang dan komunikasi “audiance” atau kelompok terdapat banyak komunikasi yang dimana dapat dikatakan lebih dari 13 orang.

6. Lingkungan

Lingkungan ialah seluruh kelengkapan dengan bentuk dan aspek social dapat dipertimbangkan Ketika Lingkungan merupakan keseluruhan kelengkapan dengan wujud dan aspek sosial dipertimbangkan ketika membuat ketetapan tentang seorang didalam struktur. Konteks mendalam mencakup orang, kelompok kerja dalam organisasi, tujuan, serta produk. Organisasi rekayasa liberal perlu terhubung dengan lingkungan eksternal, termasuk kedalam masyarakat, perdagangan serta kemajuan. Oleh karna itu, Ketika faktor lingkungan berubah maka organisasi perlu memperbaharui dalam hal menghadapi kondisi perubahan didalam pertukaran informasi internal maupun eksternal.

Jaringan organisasi adalah teknologi yang membutuhkan koneksi dengan lingkungan eksternal. Jaringan organisasi membutuhkan berita yang nyata Ketika keadaan berubah. Pesan dan realitas diperlukan mampu merespon perubahan lingkungan melalui arahan yang mencapai

dan bertukar kepentingan public di internal dan eksternal masing masing unit.

7. Ketidak Pastian

Ketidak pastian adalah konflik terhadap apa yang tersedia dengan apa yang diharapkan, dalam menurunkan ketidak pastian dalam organisasi dapat dilakukan pertukaran pesan dalam menjalankan tugas, menyelesaikan penyidikan Bersama.

Ketidak pastian dalam organisasi dikarnakan menerima lebih banyak diterima dari pada yang dibutuhkan dalam menghadapi lingkungan. Pokok komunikasi organisasi adalah memutus secara tepat jumlah penjelasan sangat dibutuhkan untuk menurunkan ketidak pastian tanpa penjelasan yang akurat. Ketidak pastian dapat diperoleh dari fakta yang terlalu sedikit dijelaskan dan diperoleh.

2.2.2. Konsep Dasar Komunikasi

Komunikasi merupakan ilmu yang dikaji merupakan hasil dari proses perkembangan yang panjang maka definisi mengenai komunikasi ini sangat beragam. Definisi Komunikasi menurut Benard Barelson dan Berry A. Stainer dalam Effendy (2003:48) dalam bukunya Human Behaviour mengatakan komunikasi adalah penyampaian informasi gagasan, emosi keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan lambang-lambang, kata-kata, 5 gambar

bilangan grafik dan lain sebagainya. Kegiatan atau proses penyampaiannya adalah yang dinamakan komunikasi.⁷

Rudolph F. Verdeber⁸ menjelaskan bahwa komunikasi memiliki dua fungsi, yang pertama, fungsi sosial dimana hal ini bertujuan untuk membuat ikatan dengan orang lain agar saling terikat, membangun dan memelihara hubungan. Yang kedua, sebagai pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu. Menurut Verdeber sebagian keputusan atau apa yang dilakukan dibuat sendiri setelah melakukan konsultasi dengan orang lain. Sebagian keputusan melalui pertimbangan yang matang. Verdeber juga menambahkan bahwa ada keputusan yang bersifat emosional, keputusan tersebut biasanya melibatkan proses informasi, dimana dalam banyak kasus tidak hanya perlu memproses data, namun sering juga untuk memperoleh data, untuk mendukung suatu keputusan.⁹

Menurut Shannon dan Weaver dalam Fisher, (2002:10) mendefinisikan komunikasi sebagai semua prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi orang lainnya.¹⁰ Untuk mengetahui lebih efektif mengenai komunikasi ada beberapa unsur

⁷ Effendy. Onong Uchyana. 2003. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hal 48

⁸ Rudolph F. Verdeber. Communicate! Belmont, California: Wadsworth, 1978, hlm 17-19

⁹ Deddy Mulyana, Komunikasi Efektif: Suatu Pendekatan Lintas Budaya, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm.3

¹⁰ Fisher, A. 2002. Teori-teori Komunikasi. Terjemahan Soejono Trimo. Penyunting Jalaluddin Rakhmat. Bandung: Remaja Karya. Hal 10

yang harus dipahami menurut Harold Dwight Laswell yang ngatakan bahwa cara terbaik untuk menjelaskan komunikasi yaitu menggunakan jawaban atas persoalan seperti : Siapa Mengatakan Apa Di Saluran Mana Efek apa? Harold Dwight Laswell menunjukkan jawaban mengenai pertanyaan ini menjelaskan melalui 5 elemen, yaitu:¹¹

1. Sumber(Source), Pihak pengirim pesan kepada komunikan. Sumber ialah peran yang diperlukan mengambil inisiatif serta berkomunikasi, sumber dapat berupa perorangan, komunitas dan perseorangan.
2. Pesan (Message), Dikirim diri sumber ke penerima pesan, biasanya perlengkapan lambing lisan dan non-verbal secara mempengaruhi pandangan, makna dan ide.
3. Media (Channel, Media), Perangkat atau sarana yang dipakai source untuk memberikan pesan oleh penerima. Media dapat menunjukkan format message yang diberikan oleh penerima.
4. Komunikan (Receiver), ialah yang mendapatkan suatu pesan dari souce
5. Efek (Effect, Impact, Influence) ,ialah suatu yang diperoleh sesudah pesan tersebut disampaikan.

¹¹ Effendy. Onong Uchyana. 2004. Dinamika Komunikasi.: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hal 10

Jadi, berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, Komunikasi adalah Proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

2.2.3. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan Menurut Philip Cotler menerangkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau perbuatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang tidak terwujud dan tidak melibatkan kepemilikan tertentu. Mutu pelayanan di kelompokkan menjadi lima dimensi antara lain:

1. Reliability. Yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan.
2. Responsiveness. Yakni respon atau ketanggapan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dengan pelayanan yang cepat, tanggap, tepat, serta menangani keluhan dari pelanggan dengan baik.
3. Assurance. yakni kemampuan yang dimiliki karyawan tentang penguasaan terhadap informasi suatu produk (good product knowledge) yang ditawarkan dengan baik.
4. Empathy, memberikan perhatian individual kepada pelanggan dan harus memahami kebutuhan dan keinginan dari pelanggan, mampu menangani keluhan dengan cepat dan baik.

5. Tangibles, yaitu penampilan fisik yang terhubung dengan kenyataan seperti gedung keamanan, kebersihan, dan kenyamanan dilingkungan perusahaan.

Menurut Sinambela (2006:5) pengertian pelayanan publik yakni , pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. ¹²Pelayanan publik merupakan interaktif dari manajemen pelayanan yang saling menghubungkan interaksi perusahaan dengan konsumennya, terdapat tiga elemen yang menjelaskan terkait penerapannya tersebut, yaitu:

1. Strategi layanan, yaitu cara yang digunakan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin
2. Sumber daya manusia yakni layanan SDM yang memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara berinteraksi langsung, SDM yang memberikannya pelayanan tetapi tidak berinteraksi secara langsung dengan nasabah serta bersifat dalam jangka waktu tertentu (*incidental*) serta SDM pendukung.
3. sistem layanan

Sistem pelayanan dilaksanakan berdasarkan pada pelanggan sebagai pusat pelayanan. Sistem pelayanan merupakan sebuah prosedur atau langkah-langkah untuk memberikan pelayanan

¹² Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

kepada pelanggan dimana kegiatan ini melibatkan seluruh kegiatan fisik yang tersedia serta SDM yang ada. Kolaborasi dan interaksi antara strategi, sistem dan SDM akan menentukan keberhasilan antara manajemen dan kinerja pelayanan dari sebuah organisasi atau pemerintah

Definisi kualitas pelayanan menurut Keputusan MENPAN No. 63/2003 (Ratminto & Atik, 2005:18) yaitu segala sesuatu bentuk pelayanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³

Keberhasilan dalam suatu pelayanan lembaga pemerintah sangat bergantung pada beberapa faktor yang mendukung. Masing-masing faktor mempunyai peranan yang berbeda, akan tetapi saling berpengaruh satu sama lain dan mempunyai kontribusi terciptanya sebuah pelayanan yang memuaskan. Menurut Moenir (2002:11), terdapat beberapa faktor pendukung, antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Faktor ini terarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan

¹³ Dr. Rahman. Birokrasi dan pelayanan publik

keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran tersebut muncul antara pegawai dengan cepat/lambat menyangkut pada masing-masing orang. Dalam hal itu lembaga perlu memberikan sosialisasi secara terus menerus supaya kesadaran akan nilai-nilai kebaikan atau nilai-nilai yang wajib diterapkan tumbuh di lingkungan organisasi.

2. Faktor aturan

Aturan yang menuntun seseorang berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun peraturan yang berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan kepada masyarakat.

Selanjutnya aturan menjadikan seseorang melakukan sesuatu dengan penuh pertimbangan. Berbagai pertimbangan didasarkan pada aspek, antara lain:

- a) hak dan kewenangannya
- b) pengetahuan dan pengalamannya
- c) kemampuan berbahasa,
- d) pemahaman pelaksanaan
- e) kedisiplinan

3. Faktor organisasi.

Faktor ini dapat dilihat dari aspek mekanisme kerja yang terorganisir. Dalam organisasi memerlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan. Faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi pada pegawai ketika melakukan pelayanan. Misalnya, dengan adanya prosedur yang dapat dimengerti akan meringankan pegawai ketika adanya komplain dari masyarakat. Masyarakat juga akan merasa puas atau merasa tidak dibedakan dengan yang lain karena adanya kesamaan prosedur penyelesaian.

4. Faktor pendapatan

Untuk membantu pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat berpengaruh terhadap sebuah unit dalam mengukur dan menyelesaikan pekerjaan pada seseorang. Penghasilan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, tuntutan dalam suatu organisasi harus seimbang sesuai dengan upah yang diterima pegawai. Dalam hal itu penghasilan perlu disesuaikan dengan jumlah kesulitan dan volume beban kerja pegawai.

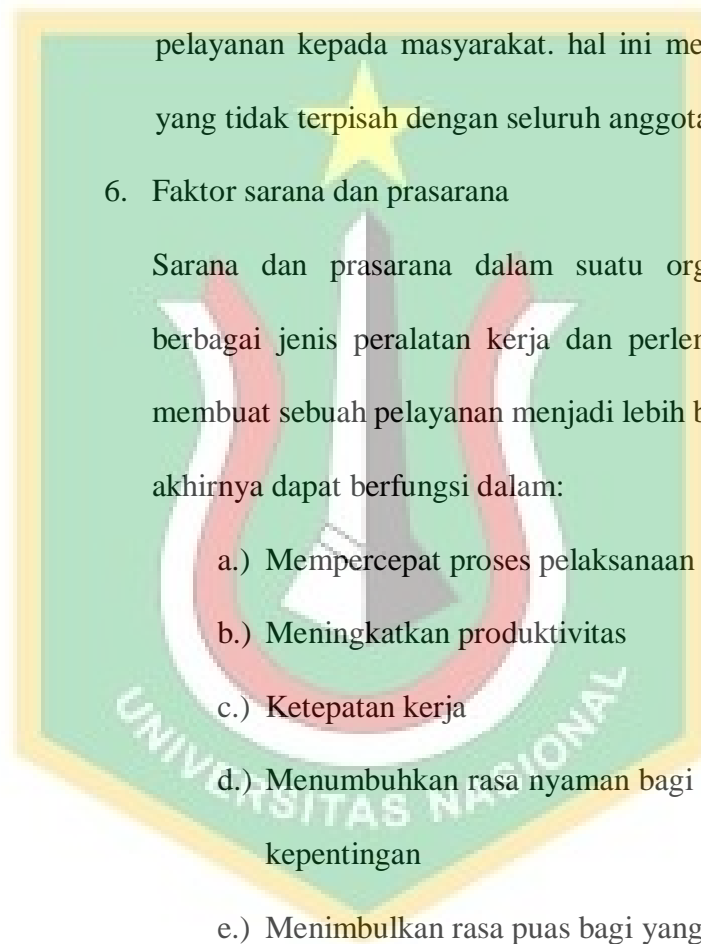
5. Faktor Kemampuan

Dengan adanya tuntutan pdalam melakukan pelayanan dari berbagai pihak, maka organisasi perlu melihat situasi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai yakni titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. hal ini merupakan pikiraan yang tidak terpisah dengan seluruh anggota organisasi

6. Faktor sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dalam suatu organisasi meliputi berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang membuat sebuah pelayanan menjadi lebih baik, dimana pada akhirnya dapat berfungsi dalam:

- a.) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- b.) Meningkatkan produktivitas
- c.) Ketepatan kerja
- d.) Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan
- e.) Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan



Terdapat tiga hal penting dalam melakukan layanan yang menunjukkan bahwa layanan publik adil juga berkualitas harus dicapai yakni:

1. Penerima layanan (Customer)

Pelayanan publik yang adil dan berkualitas yakni nyata merupakan kemauan masyarakat, karena selain wajib memenuhi standar minimum yang diutus oleh penyelenggara, Juga tidak bertolak belakang dengan perjanjian layanan yang merupakan hukum bagi penyedia dan penerima layanan. Disamping itu Pelayanan publik juga harus adil yang dimaksud yaitu pelayanan public sehingga tidak hanya melayani orang yang “mampu memberikan bayaran” saja, tetapi juga untuk melayani orang-orang yang “kurang mampu” (hal ini dikelompokkan dalam kelompok khusus). Karena pada dasarnya pelayanan Hak umum, terutama yang berkaitan dengan hak-hak dasar juga merupakan hak-hak umum di satu pihak dan kewajiban negara di pihak lain.

2. layanan (Provider)

Melakukan pelayanan yang utama tentu saja akan meningkatkan citra dan kemampuan sebagai penyedia layanan. Untuk penyedia pelayanan, merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kinerja setiap unit pelayanan kepuasan pelanggan atau masyarakat penerima layanan.

3. Warga masyarakat (Umum)

Prinsip dalam melakukan pelayanan terhadap hak dasar masyarakat menjadi kewajiban bagi negara, maka setiap individu tanpa kecuali berhak atas pelayanan yang diberikan.

Hal ini tentu saja akan mengurangi ketidak seimbangan sosial dan meningkatkan standar dalam melakukan pelayanan publik. pelayanan yang adil, memberikan semua orang kesempatan atau masyarakat indonesia untuk dapat menikmati segala jenis layanan terbaik yang diberikan untuk meningkatkan kehidupan mereka. maka dari itu masyarakat dapat merasakan apa pun yang dibutuhkan , itu menjadi anggota tidak langsung kesempatan untuk meningkatkan taraf hidup mereka di masa depan.

Terdapat asas dalam pelayanan yang harus dipenuhi, antara lain:

- 1) Bersifat terbuka (transparansi), maksudnya dapat diterima oleh semua pihak yang membutuhkan. Dalam memberikan pelayanan maka segala bentuk yang menjadi tujuan pelayanan, misalnya berujud dokumen maka segala hal yang terkait dengan informasi dalam dokummen dapat dimintakan kejelasannya kepada pegawai.
- 2) Dapat dipertanggung jawabkan (akuntabilitas) Berbagai bentuk layanan yang berikan untuk nasabah harus dapat dipertanggung jawabkan dalam segala bentuk konsekuensi

yang diakibatkan terkait transaksi diantara kedua belah pihak (pemberi & penerima pelayanan).

3) Adanya kesamaan hak kepada pengguna layanan. Tidak melakukan pembeda dalam pelayanan atau diskriminatif kepada pihak yang melakukan pelayanan, contohnya tanpa adanya perbedaan jenis kulit, suku atau ras, agama atau jabatan seseorang.

4) Adanya keseimbangan hak dan kewajiban antar pemberi dan penerima layanan. Kepada seluruh pihak harus mendapatkan kedudukan yang seharusnya diterima.

Dalam mengukur kualitas layanan tersebut dapat dilakukan antara lain:

1. Mendapatkan feedback dari masyarakat dapat berupa follow up konsumen yang telah melakukan pelayanan
2. Melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan dimana hal ini menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan apakah sudah memuaskan atau belum.
3. Membentuk perbaikan dalam melayani dalam hal ini bentuk dalam meningkatkan pelayanan dapat diperoleh dengan melakukan sosialisasi terhadap standar pelayanan kepada

petugas, pelatihan petugas pelayanan, membangun kapasitas dan karakter integritas pelayanan kepada petugas.

2.3. Kerangka Pemikiran

Komunikasi pada sebuah organisasi merupakan hal yang penting karena terdapat permasalahan yang terjadi dilingkungan organisasi dikarenakan adanya permasalahan dalam pelayanan, dan juga permasalahan dalam mengkomunikasikan kebijakan yang dimuat dalam program sebuah organisasi.

Bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan public harus dilakukan terus menerus, karena itulah maka badan pengawasan mahkamah agung RI membutuhkan banyak model, bentuk serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan public yakni dengan merujuk pada berbagai teori yang bisa dijadikan acuan untuk melihat komunikasi organisasi seperti apa yang dapat dilakukan. Penelitian saya ini menggunakan pendekatan teori Wayne Pace dalam Dedy Mulyana (2013) yang meliputi beberapa tahapan komunikasi meliputi komunikasi kebawah, komunikasi keatas, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas aliran.

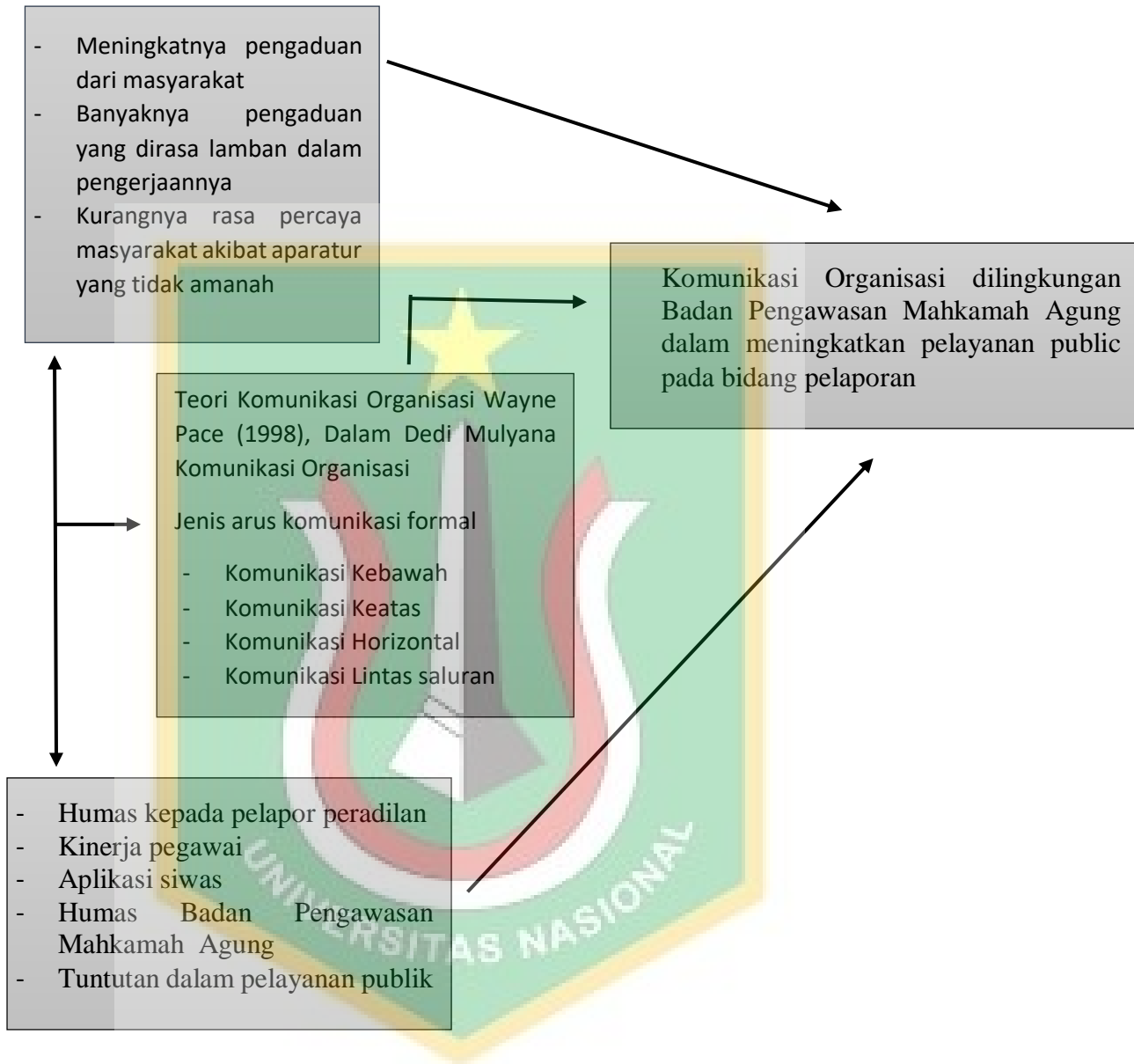
Komunikasi kebawah yang bergerak dari satu jabatan yang memiliki otoritas tinggi kepada otoritasnya lebih rendah, komunikasi keatas informasi yang bergerak dari orang-orang yang jabatannya lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi, komunikasi horizontal informasi yang bergerak antara orang

orang dengan jabatan yang setara tidak menjadi atasan atau bawahan dan menempati bagian fungsional yang berbeda tetapi memiliki atasan yang sama. Sedangkan komunikasi lintas saluran muncul ketika pegawai saling berbagi informasi melewati batas batas fungsional dengan individu yang menduduki posisi atasan ataupun bawahan.

Dari penjabaran teori wayne pace untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan public dilingkungan badan pengawasan mahkamah agung RI.



2.4. Model Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah oleh peneliti 2022

Gambar 2.2. Model kerangka pemikiran