

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Literatur

2.1.1 *Review* Penelitian Sejenis

Review penelitian sejenis diperlukan dalam sebuah penelitian guna mengidentifikasi penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya, sehingga peneliti dapat mengetahui perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu. Berikut ialah beberapa penelitian yang digunakan peneliti sebagai *review* penelitian sejenis:

1. POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA ANGGOTA KRIMA (Keluarga Remaja Islam Masjid Al-Muhajirin)

Penelitian dilakukan oleh Natasya Novarina jurusan Ilmu Komunikasi dari Universitas Pasundan Bandung pada tahun 2020. Penelitian ini mengangkat pembahasan terkait sebaik apa komunikasi interpersonal yang terjalin antara anggota KRIMA dan juga masyarakat sekitar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang di peroleh melalui wawancara langsung dan langsung terjun ke lapangan untuk mencari fakta yang terjadi di lapangan dan melalui daftar pustaka.

Hasil dari penelitian ini komunikasi interpersonal pada anggota KRIMA sudah cukup baik, dan KRIMA diterima cukup baik juga oleh masyarakat sekitar. Peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pada anggota KRIMA sudah cukup baik dan KRIMA banyak member efek positif bagi anggota maupun masyarakat sekitar

2. POLA KOMUNIKASI KOMUNITAS ISMILE4YOU DALAM MELAKSANAKAN KAMPANYE KESADARAN AKAN KESEHATAN MENTAL

Penelitian ini dilakukan oleh Riri Risky Faradilla jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan Bandung pada tahun 2020. Dalam penelitian ini menjelaskan lebih dalam mengenai pola komunikasi komunitas Ismile4you dalam melaksanakan kampanye kesadaran akan kesehatan mental.

Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kualitatif dengan studi dekriptif. Data yang diperoleh melalui studi literature dan studi lapangan, observasi dan wawancara. Adapun rancangan analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa anggota komunitas Ismile4you sangat menyadari bahwa kesehatan mental itu penting dan mereka mempunyai empati untuk dirinya sendiri juga oranglain, mereka adalah pribadi yang peduli dan mau bergerak dilihat dari perjuangan mereka yang menyampaikan kepada

masyarakat tentang isu kesehatan mental. Pola komunikasi yang dilakukan adalah pola komunikasi sirkula atau dua arah.

3. POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN DI PT.DWIKARYA PRASETYA SURABAYA

Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti tentang bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif secara deskriptif. Teori yang di gunakan adalah Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal.

Metode penelitian yang dipergunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan komunikasi dan dibahas secara naratif menggunakan teknik purposive sampel untuk memperoleh informan. Proses pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, studi pustaka, observasi serta internet searching.

Hasil penelitian menunjukkan pola komunikasi yang digunakan adalah pola roda (*wheel*), pola rantai, pola lingkaran dan pola bintang yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen, hal ini karena perusahaan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara sudah terstruktur. Faktor pendukung yaitu adanya komunikasi yang terbuka oleh pimpinan kepada karyawan.

Tabel 2 1
Review Penelitian Sejenis

	Peneliti Terdahulu 1	Peneliti Terdahulu 2	Peneliti Terdahulu 3	Penelitian yang sedang dilakukan
Nama Peneliti	Natasya Novarina	Riri Risky Faradilla	Ni'matul Laili	Fajar Zulfikar
Judul penelitian	Pola Komunikasi Interpersonal Pada Anggota Krima (Keluarga Remaja Islam Masjid Al- Muhajirin)	Pola Komunikasi Komunitas Ismile4you Dalam Melaksanakan Kampanye Kesadaran Akan Kesehatan Mental	Pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya	Pola Komunikasi organisasi di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung
Teori	Teori Komunikasi Interpersonal Buber	Teori Interaksi Simbolik	Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal	Teori Interaksi simbolik
Metode	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif
Perbedaan Penelitian	Penelitian ini mengangkat fenomena sebaik apa komunikasi	Penelitian ini mencoba mengangkat dan menjelaskan	Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti tentang	Teori dan Objek penelitian berbeda, penelitian ini

	interpersonal yang terjalin antara anggota KRIMA dan juga masyarakat sekitar	lebih dalam mengenai pola komunikasi komunitas Ismileyou dalam melaksanakan kampanye kesadaran mental	bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.	juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi yang dilakukan atasan kepada bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik
--	--	---	---	--

2.2. Kerangka Konseptual

2.2.1 Komunikasi

2.2.1.1. Definisi Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari tentunya manusia tidak mampu hidup sendiri. manusia membutuhkan manusia yg lain untuk bertahan hidup. Komunikasi artinya alat untuk manusia satu dengan yang lainnya mampu saling memberi informasi atau memberikan pesan serta menerima informasi dan pesan tersebut.

Menurut Dr.Everett Kleinjan dari *East West Center Hawaii*, dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi yang dikutip oleh Cangara menyebutkan bahwa:

Komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia layaknya bernapas. Sepanjang manusia ingin hidup, ia perlu berkomunikasi. telah banyak sekali pakar yang menilai bahwa komunikasi adalah suatu kebutuhan yang sangat mendasar bagi seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. (Cangara, 1998, h.1)

Definisi komunikasi menurut Miller yang dikutip oleh Nurudin dalam bukunya Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer menyebutkan bahwa “Komunikasi adalah situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber menstransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima secara sadar untuk mempengaruhi perilaku.” (Nurudin, 2016, h.39)

Dari uraian komunikasi di atas, tampak lebih cenderung mengarah kepada seseorang yang mengirim pesan kepada yang lainnya sudah pasti pesan tersebut sudah difikirkan terlebih dahulu yang berarti pengirim sadar akan pesan yang akan dikirim kepada penerima, lalu penerima akan menerima pesan tersebut dan memaknai sedniri sehingga bisa terjadi perubahan pola pikir atau tingkah laku orang tersebut.

Komunikasi tidak selalu dilakukan dengan bahasa verbal setperti lisan atau tulisan, tetapi komunikasi juga bisa dilakukan dengan cara non-verbal seperti bahasa

isyarat, simbol-simbol, ekspresi wajah, dan lainnya, sehingga komunikasi dikatakan tidak terbatas.

2.2.1.2. Fungsi-Fungsi Komunikasi

Setiap proses pengiriman pesan yang dilakukan tentunya memiliki beberapa fungsi, menurut Widjaja dalam bukunya yang berjudul Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat menyatakan beberapa fungsi komunikasi sebagai berikut:

- a. Informasi: pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran informasi, data, gambar, berita, serta pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan jelas.
- b. Sosialisai/pengenalan (Pemasyarakatan): penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan berperilaku menjadi anggota masyarakat yang efektif.
- c. Motivasi: menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang memilih pilihannya serta keinginannya.
- d. Perdebatan dan diskusi: menyediakan serta saling menular fakta yang diperlukan buat memungkinkan persetujuan atau merampungkan perbedaan pendapat.
- e. Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentukan watak dan pendidikan keterampilan serta kemahiran.

- f. Memajukan kebudayaan: penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud untuk dilestarikan.
- g. Hiburan: penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian, kesusteraan, musik, olahraga, permainan dan lain-lain.
- h. Integrasi: menyediakan bagi bangsa, kelompok serta individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan. (2010, h.9)

Fungsi komunikasi menurut Robert G.King dalam buku Lukiat Komala yang berjudul Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses dan Konteks ada tiga fungsi komunikasi, yaitu:

- a. Proses Pengembangan Mental (*development of Mental Process*)
- b. Penyesuaian dengan Lingkungan (*Adjustment of Environment*)
- c. Manipulir Lingkungan (*Manipulation of Environment*)

(Robert, 2009, h.138)

Dari penjelasan di atas fungsi komunikasi secara umum berfungsi untuk menyampaikan pikiran atau perasaan, aktualisasi diri, ekspresi emosi, informasi, motivasi, untuk kelangsungan hidup.

2.2.1.3. Unsur-Unsur Komunikasi

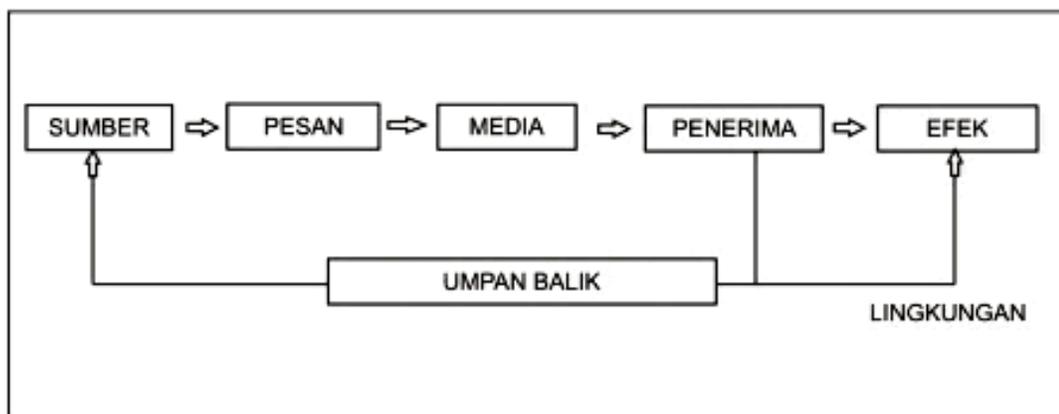
Dalam ilmu pengetahuan , unsur adalah konsep yang dipakai untuk membangun suatu ilmu pengetahuan. Komunikasi merupakan proses penyampaian

pesan dari seseorang pada oranglain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seorang. Aristoteles, mengatakan “ada tiga unsur komunikasi yaitu siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan, dan siapa yang mendengarkannya.” Tiga unsur komunikasi tersebut adalah unsur yang paling sederhana dan harus ada.

Komunikasi tidak akan berjalan jika tidak terdapat unsur-unsur komunikasi di dalamnya. Unsur-unsur komunikasi juga dilakukan agar proses komunikasi berjalan dengan lancar, juga komunikan dapat mengerti pesan yang disampaikan dan mereka memperlihatkan umpan balik yang baik.

Komunikasi dapat berjalan dengan baik dan lancar jika oesan yang disampaikan seseorang didasari dengan tujuan tertentu dapat diterimanya dengan baik dan dimengerti. Menurut Cangara, 2004 bahwa suksesnya suatu komunikasi yaitu apabila dalam penyampaiannya menyertakan unsur-unsur berikut:

Gambar 2. 1
Unsur-Unsur Komunikasi



1. Sumber: biasanya dianggap sebagai pengirim pesan atau biasa disebut dengan komunikator, komunikator ini bisa terdiri dari satu orang atau berbentuk kelompok.
2. Pesan: merupakan sesuatu yang disampaikan pengirim (komunikator) kepada penerima.
3. Media: alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber ke penerima. Ada berbagai macam bentuk media mulai dari media cetak sampai media elektronik.
4. Penerima: pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri berasal satu orang atau lebih bisa pula dalam bentuk grup/kelompok.
5. Pengaruh: dampak atau efek adalah perbedaan antara apa yg dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan setelah pesan diterima.
6. Tanggapan Balik: ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya merupakan satu bentuk daripada efek yang berasal dari penerima, akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga dari berasal unsur yang lain seperti pesan dan media meskipun pesan belum sampai kepada penerima.
7. Lingkungan: merupakan faktor-faktor tertentu yang bisa memengaruhi jalannya komunikasi, lingkungan ini digolongkan menjadi 4 macam

yaitu: lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, serta dimensi waktu. (Cangara, 2004, h.22)

Unsur-unsur komunikasi yang telah dijelaskan di atas merupakan penjelasan dari berbagai pandangan yang dirangkum oleh Cangara. Unsur komunikasi di atas mampu dikatakan telah paling lengkap, karena menjelaskan bagaimana proses yang akan terjadi ketika berkomunikasi, berasal mulai sumber hingga lingkungan yang mampu mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

2.2.1.4. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi

Komunikasi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat mendukung atau bisa juga menghambat keberhasilan suatu komunikasi tersebut. Adapun faktor pendukung dan penghambat suatu komunikasi antara lain:

1. Faktor pendukung

Suranto, (2010) menjelaskan dalam bukunya Komunikasi Sosial Budaya menyatakan bahwa ada faktor-faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi yang bisa dicermati dari sudut komunikator, komunikan, serta pesan, antara lain:

- A. Komunikator mempunyai kredibilitas/kewibawaan yang tinggi, daya tarik fisik maupun nonfisik yang mengundang simpati, cerdas dalam menganalisis suatu kondisi, memiliki integritas/keterpaduan antara ucapan maupun tindakan, bisa dipercaya, mampu beradaptasi dengan situasi di lingkungan kerja, maupun mengendalikan emosi, paham akan syarat psikologis komunikan, bersikap supel, ramah, dan tegas,

serta mampu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana dia berbicara.

- B. Komunikator memiliki pengetahuan yang luas, mempunyai kecerdasan menerima serta mencerna pesan, bersikap ramah, supel, dan mudah dan pandai bergaul, memahami dengan siapa ia berbicara, bersikap bersahabat dengan komunikator. Pesan komunikasi didesain serta disampaikan sedemikian rupa, disampaikan secara kentara/jelas sesuai kondisi serta situasi, lambang-lambang yang dipergunakan bisa dimengerti oleh komunikator serta komunikan, dan jangan menyebabkan multi interpretasi/penafsiran yang berlainan. (Suranto, 2010, h.17)

2. Faktor Penghambat

Komunikasi seringkali tidak efektif, hal ini diakibatkan karena adanya kekuatan-kekuatan dari luar yang menghambat terlaksananya komunikasi tersebut. Hambatan dari komunikasi tersebut biasanya disebabkan dari dalam tubuh organisasi itu sendiri dan juga hambatan-hambatan antara pribadi. Hambatan antar pribadi biasanya berupa status komunikator atau komunikan, pembelaan diri, ketidaktepatan bahasa, kelemahan pendengaran dan pengorganisasian lingkungan atau perspektif selektif.

Seorang ahli bernama Robbin menerangkan bahwa “Hambatan komunikasi secara umum terdiri dari penyaringan (*filtering*), perspektif selektif, kelebihan informasi, defensif dan bahasa. Hambatan komunikasi ini kemudian dibedakan menjadi

hambatan teknis, semantik, manusiawi, sosio-antropologis, dan ekologis.” berikut penjelasannya:

1. Hambatan Teknis

Hambatan teknis ini merupakan jenis hambatan yang terjadi karena adanya gangguan pada media yang digunakan dalam berkomunikasi. Gangguan ini biasanya terjadi pada media komunikasi elektronik seperti: radio, jaringan telepon, dan alat komunikasi lain. Tentu gangguan tersebut dapat mengurangi efektivitas berkomunikasi.

2. Hambatan Semantik

Hambatan semantik ini merupakan hambatan yang diakibatkan proses penyampaian, pengertian atau ide yang tidak efektif. Arti dari semantik sendiri yaitu studi yang mempelajari tentang pengertian yang diungkapkan atau dijabarkan dalam bentuk bahasa. Kata-kata yang dipilih dalam komunikasi akan membantu proses pertukaran timbal balik arti juga pengertian dari seorang komunikator terhadap komunikan.

3. Hambatan Manusiawi

Hambatan manusiawi ini dapat timbul karena adanya faktor dari dalam diri manusia atau pelaku komunikasi itu sendiri. Hal ini dapat timbul dari berbagai faktor manusiawi seperti: emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan panca indera seseorang dan

sebagainya. Seorang ahli Cruden dan Sherman menjelaskan, hambatan manusiawi dijabarkan oleh dua poin berikut:

- a. Hambatan yang timbul dari individual manusia. Perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan situasi emosi, keterampilan dalam mendengarkan, perbedaan status individu, penggalan informasi, penyaringan informasi.
- b. Hambatan yang berasal dari iklim psikologis dalam organisasi. Suasana iklim kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pegawai dan efektifitas komunikasi organisasi.

4. Hambatan Sosio-Antro-Psikologis

Hambatan ini merupakan jenis hambatan yang terjadi pada sudut komunikasi atau penerima pesan/informasi. Kita tahu bahwa proses komunikasi terbentuk dalam keadaan yang situasional. Ini berarti, komunikator atau penyampain pesan harus benar-benar mengerti dan paham dengan situasi dan kondisi saat komunikasi sedang berlangsung. Situasi sangatlah berpengaruh terhadap proses komunikasi yang berdampak langsung pada komunikasi itu sendiri. Hambatan ini terjadi karena faktor situasional itu terdiri dari hambatan sosiologis, antropologis serta hambatan psikologis. Contohnya, komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan yang sedang terkena musibah. Dalam proses komunikasi ini, komunikator harus memahami dengan benar situasi psikologis dari bawahannya (komunikan) sehingga proses komunikasi bisa berjalan efektif.

5. Hambatan Ekologis

Hambatan ini berasal dari faktor lingkungan. Faktor lingkungan ini sangat mempengaruhi kelancaran dari proses komunikasi. Adapun contoh dari hambatan ekologis antara lain: lingkungan yang ramai dan berisik, banyaknya orang yang berlalu lalang di area komunikasi, suara gemuruh/petir saat hujan, suara kendaraan dan banyak lainnya.

2.2.1.5. Tipe Komunikasi

Mulyana dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar menyebutkan terdapat enam tipe dalam berkomunikasi, yaitu:

1. Komunikasi Intrapribadi adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik secara sadar maupun tidak sadar.
2. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi oranglain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.
3. Komunikasi Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lainnya untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut.
4. Komunikasi Publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak) yang tidak bisa dikenal satu per satu

5. Komunikasi Organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok.
6. Komunikasi Massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik secara cetak ataupun elektronik

2.2.3. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi berasal dari bahasa Latin yaitu *organizare*, secara harfiah ini berarti panduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Organisasi artinya suatu struktur korelasi antar manusia. Struktur ini tentu dibentuk oleh manusia dan sehingga tidak sempurna. Organisasi berkembang dan bertambah matang sebagian melalui suatu skema yang dibuat dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur.

Organisasi tidak akan mungkin tanpa adanya komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat menerima masukan pesan dan informasi, para penyedia tidak dapat memberikan perintah, koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan, dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi dalam organisasi memiliki peran yang penting dalam mencapai tujuan organisasi. (Keith Davis dan John W. Newstrom, 1993).

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang dilakukan atasan kepada bawahan, atasan kepada atasan, bawahan kepada bawahan, maupun

bawahan kepada atasan. Komunikasi organisasi bisa dikatakan tidak bebas karena komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi formal dan informal.

Komunikasi organisasi yaitu petunjuk serta penafsiran pesan antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis anatar yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Pace dan Faules (2005, h.32)

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, dalam dunia organisasi atau instansi maupun perusahaan juga komunikasi adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Baik atau tidaknya komunikasi di suatu instansi dapat menentukan berkembang atau tidaknya instansi tersebut.

2.2.3.1. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Brent D. Ruben (Soyomukti, 2010, h.180) menjelaskan fungsi penting komunikasi organisasi antara lain:

- a. Mengoordinasikan aktivitas seseorang, kelompok atau unit-unit lain dalam organisasi.
- b. Memberikan pengarahan organisasi secara menyeluruh.
- c. Memfasilitasi adanya pertukaran informasi dalam organisasi.

- d. Menjamin adanya arus timbal balik (*two-way flow information*) antara organisasi serta lingkungan eksternal atau luar organisasi.

2.2.3.2. Peran Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan organisasi diatur dan digunakan dengan baik, maka akan terwujud dampak yang positif yaitu antara lain:

1. Tumbuhnya kemahiran dalam melakukan pekerjaan karena keterangan-keterangan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan menjadi tersedia dan menjadi jelas pula sesuatu diharapkan dari suatu tanggung jawab. Dampak dari kemahiran kerja itu juga didapatkan karena komunikasi merupakan masukan yang mendorong cara berpikir yang kreatif.
2. Timbulnya dorongan semangat kerja melalui komunikasi maka rasa ingin tahu yang jika tidak tersalurkan akan dapat mengurangi kepuasan kerja tidak dapat dipenuhi. Melalui komunikasi dapat dipenuhi kebutuhan anggota dalam melaksanakan tugas-tugasnya, juga dapat dipahami mengapa mereka bekerja dan selanjutnya dapat didorong antusiasmenya.
3. Alat utama bagi anggota untuk bekerja sama yaitu komunikasi. Komunikasi dapat membantu menyatukan organisasi dengan memungkinkan para anggota mempengaruhi serta meniru satu sama lain.

“The role of Organizational communication are mainly to inform employees about their task, policy and other organizational issues,

and secondly to create community within organization. Communication reduce uncertainly, increase job security within organization.”

(Peran komunikasi organisasi terutama untuk menginformasikan pengurus tentang tugas mereka, kebijakan dan isu-isu organisasi lainnya, juga untuk membuat komunikasi dalam organisasi. Komunikasi mengurangi ketidakpastian, serta meningkatkan keamanan kerja dalam organisasi. (Zohorul, 2009)

2.2.4. Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan model dari penyebaran suatu informasi dari seorang komunikasir terhadap komunikan atas dasar pengaturan-pengaturan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Pola komunikasi atau hubungan dapat dicirikan oleh komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer, satu bentuk perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetris, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. (Sentosa, 2015, h. 498)

Djarmarah dalam juga memberikan pengertian pola komunikasi sebagai berikut “Pola komunikasi merupakan bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih

dalam proses pengiriman dan penerimaan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.” (Sentosa 2015, h.497)

Pola komunikasi adalah model komunikasi dan merupakan bagian dari alur komunikasi yang akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi. Proses komunikasi juga merupakan rangkaian dari aktivitas penyampaian pesan sehingga akan menghasilkan timbal balik dari penerima pesan. Melalui proses komunikasi, akan timbul pula model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.

Menurut Hafid Cangara ia mengemukakan bahwa pola komunikasi terdiri beberapa macam, yakni :

1. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator terhadap komunikan dengan menggunakan suatu symbol atau lambing sebagai media. Dalam pola komunikasi primer lambing penyampaian pesan terbagi atas dua, yaitu lambing verbal yang berupa bahasa dan paling sering digunakan karena mampu mengungkapkan pikiran dan perasaan komunikator. Sedangkan lambing nonverbal yaitu lambing yang digunakan dalam komunikasi berupa isyarat dengan menggunakan pancaindera atau anggota tubuh lain.

2. Pola komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder ini merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Proses pada pola komunikasi ini merupakan sambungan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang dan waktu, yang nantinya akan semakin efektif dan efisien karena didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih

3. Pola Komunikasi Linier

Dalam pola komunikasi linier komunikasi ini terjadi dalam komunikasi tatap muka, tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Pada proses komunikasi ini, diperlukan perencanaan terlebih dahulu agar komunikasi terjalin lebih efektif. Pada pola ini juga proses penyampaian pesan secara lurus yang artinya berjalan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus.

4. Pola Komunikasi Sirkular

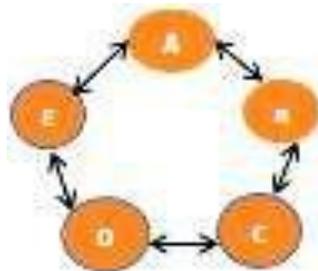
Sirkular dapat diartikan bundar, bulat, atau keliling. Dalam proses komunikasi sirkular ini terjadi arus dari komunikasi ke komunikator sehingga terjadi *feedback* atau umpan balik, adanya arus yang menghasilkan umpan balik ini menjadi penentu utama keberhasilan komunikasi. Pada pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan terus karena adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. (Cangara, 2005, h.55)

Menurut Joseph A, Devito dan Stephen menyatakan bahwa ada 5 pola komunikasi yang biasa yang digunakan dalam berkamuikasi, yaitu:

1. Pola lingkaran

Dalam pola ini yaitu pola lingkaran sseluruh anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan yang lainnya, tidak memiliki pemimpin dan setiap anggota dapat berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya. Di sisi lain, pola lingkaran merupakan adanya interaksi dan hubungan terhadap setiap tiga strata hirarki, tetapi tidak adanya interaksi lanjutan pada hirarki yang lebih tinggi. Sebagai contoh komunikasi yang terdapat hubungan antar sesama bawahan dengan atasannya langsung (komunikasi berjenjang). Sederhananya pola lingkaran ini komunikasi berlangsung melalui saluran yang sudah tentu mengikuti struktur organisasi secara ketat. Misalkan jika A ingin berkomunikasi dengan E, maka terlebih dahulu harus melalui B, C, dan D secara runtut. Begitu pula dengan E, maka jika ingin berkomunikasi dengan A, dia harus melalui D, C, dan B secara runtut pula. Jadi tidak bisa langsung kepada yang bersangkutan.

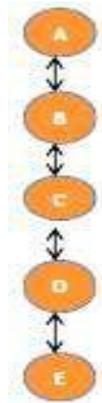
Gambar 2. 2
Pola Komunikasi Lingkaran



2. Pola Rantai

Dalam pola rantai ini komunikasi dilakukan hanya menjadi penyambung mata rantai awal dan akhir. Tetapi orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada orang yang berada di posisi lain. Serta orang yang di paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Sederhananya jumlah yang harus dilewati si A menjadi pendek, karena sekarang dia dapat berkomunikasi langsung dengan E, tanpa harus melewati B, C, dan D.

Gambar 2.3
Pola Komunikasi Rantai

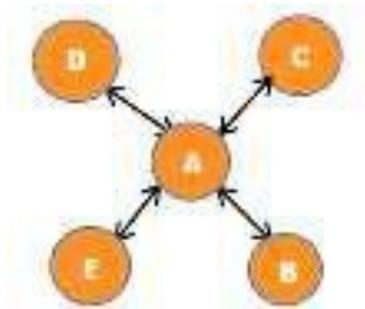


3. Pola Roda

Menurut Stephen P. Robbins, pola roda yaitu sebuah sistem jaringan komunikasi yang menjadi sebuah laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat satu orang yang memimpin dengan empat bawahan atau lebih dan tidak terjadi komunikasi sesama bawahan yang lain. Sedangkan menurut Joseph A. Devito, pola roda disini berarti memiliki pemimpin yang jelas atau kentara, oleh karena itu

kekuatan pimpinan berada pada posisi sentral serta berpengaruh dalam proses penyampaian pesan tersebut yang mana seluruh informasi yang berjalan harus terlebih dahulu disampaikan pada pimpinan. Jika di analogikan jika E ingin berkomunikasi dengan D, dia cukup melalui A saja. Maka dari itu halnya anggota lain dalam kelompok ini, cukup hanya melewati A saja untuk berkomunikasi dengan anggota yang lainnya.

Gambar 2. 4
Pola Komunikasi Roda

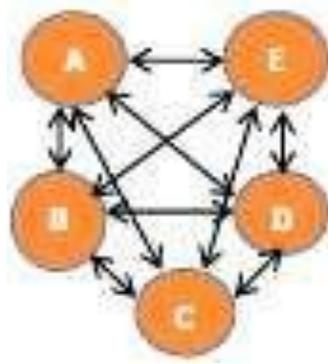


4. Pola Semua Saluran total

Pola komunikasi saluran total (*all channel communication*), pola ini tidak jauh berbeda dengan pola lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya pola ini memiliki berbagai istilah diantaranya yaitu: *free circle*, *interactive communication*, komunikasi manajemen partisipatif (*participative management communication*), atau bahkan biasa disebut komunikasi “demokratis”.

Bisa dikatakan setiap bawahan/pegawai tidak dibatasi serta bebas melakukan interaksi dengan berbagai pihak/pimpinan bahkan kebalikannya. Pola atau bentuk ini akan berpeluang adanya partisipasi anggota secara optimun.

Gambar 2. 5
Pola Komunikasi Semua Saluran Total

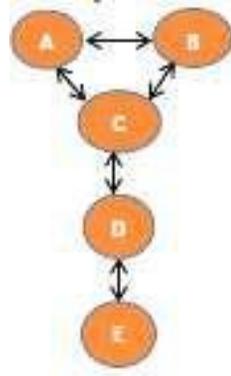


5. Pola Y

Joseph A. De Vito menuturkan bahwa pola Y juga ada pimpinan yang jelas dan setiap anggota bisa mengirimkan dan mendapatkan pesan dari dua orang lainnya. Menurut Stephen P. Robbins pola Y ini terdapat empat level jenjang hirarki, , satu supervisor mempunyai dua bawahan dan dua atasan yang memungkinkan berbeda divisi atau departemen.

Gambar 2. 6

Pola Komunikasi Y



2.2.5. Arus Pesan Komunikasi Organisasi

Sebuah organisasi tentunya berbicara mengenai bagaimana suatu komunikasi itu dapat tersalurkan. Untuk mengetahui hal tersebut maka komunikasi memiliki arus pesannya sendiri dalam komunikasi yaitu:

1. Komunikasi ke atas

Arus komunikasi ini merupakan pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau bisa juga dari tingkatan yang lebih rendah kepada tingkatan yang lebih tinggi. Komunikasi keatas membawa informasi maupun pesan dari tingkat bawah ke tingkat atas organisasi. Informasi tersebut akan penting pada aktivitas lingkungan luar atau internal pada tingkat bawah organisasi.

Pimpinan organisasi menerima *feedback* atau timbal balik terkait efektivitas keputusan yang telah diambilnya. Pegawai tingkat bawah mempunyai kesempatan untuk menyebarkan informasi dan mengajukan keluhan, serta memberikan saran untuk suatu pengembangan. Komunikasi ke atas ini akan terjadi jika pesan mengalir

dari bawahan kepada atasan. Para pegawai biasanya harus melaporkan kemajuan mereka dalam penyelesaian tugas-tugas, kerjaan yang menyebabkan masalah bagi mereka, saran bagi peningkatan solidaritas dan yang paling penting adalah perasaan mereka mengenai bagaimana segala sesuatu berjalan. Komunikasi ke atas juga merupakan hal yang amat penting, karena memerlukan umpan balik yang akurat terkait pesan-pesan milik mereka apakah telah dimengerti atau bagaimana suatu keputusan diterima setelah adanya masalah.

2. Komunikasi ke bawah

Sebuah organisasi komunikasi kebawah artinya bahwa informasi/pesan disampaikan dari jabatan yang otoritasnya lebih tinggi kepada mereka yang otoritasnya lebih rendah, bentuk informasi yang biasa dikomunikasikan antara lain:

- a. Mengenai bagaimana pekerjaan dilakukan
- b. Mengenai dasar pemikiran untuk melakukan suatu pekerjaan
- c. Mengenai kebijakan dan praktik organisasi
- d. Informasi untuk menumbuhkan rasa memiliki tanggung jawab akan tugas.

Komunikasi ke bawah membawa informasi yang berhubungan dengan tugas pada seseorang yang melakukan tugas tersebut. Komunikasi ke bawah juga membawa informasi terkait kebijakan serta prosedur, dan bisa jadi digunakan untuk *feedback* yang bersifat motivasional pada anggota dan pengurus. Komunikasi kebawah akan terjadi jika mengirimkan pesan kepada satu orang bawahan atau lebih.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ini merupakan pertukaran pesan atau informasi diantara orang-orang yang sama tingkatannya di dalam organisasi. Komunikasi ini terjadi pada mereka yang memiliki posisi sejajar/ sederajat. Tujuan dari komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi, dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

2.3. Koordinasi Kerja

2.3.1. Definisi Koordinasi

Koordinasi berasal dari istilah *coordination*, *co* serta *ordinare* yang berarti *to regulate*. dari pendekatan empirik yang dikaitkan dengan etimologi, koordinasi diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh aneka macam pihak yang sederajat (*equal in rank or order, of the same rank or order, not subordinate*) untuk saling memberi isu serta mengatur (menyepakati) hal tertentu.

Ndraha, 2003 menjelaskan “Secara normatif, koordinasi diartikan sebagai wewenang untuk menggerakkan, menyasikan, menyelaraskan, serta menyeimbangkan aktivitas-aktivitas yang spesifik atau berbeda-beda agar semuanya terarah pada tujuan tertentu. Sedangkan secara fungsional, koordinasi dilakukan guna buat mengurangi dampak negatif spesialisasi serta mengefektifkan pembagian kerja.”

Koordinasi diartikan sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi.

Dengan demikian koordinasi dapat diartikan sebagai suatu usaha yang mampu menelaraskan pelaksanaan tugas maupun kegiatan dalam suatu organisasi (Hasibuan, 2011)

Koordinasi dan hubungan kerja adalah dua pengertian yang saling berhubungan karena koordinasi hanya dapat tercapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Hubungan kerja merupakan bentuk administrasi yang membantu tercapainya koordinasi. Oleh karena itu dikatakan bahwa hasil akhir daripada komunikasi (hubungan kerja) adalah tercapainya koordinasi dengan cara yang efektif dan efisien. Maksud dari koordinasi sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan kerja (unit) organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya.

2.3.2. Hakikat Koordinasi

Hayadiningrat, menjelaskan hakikat dari koordinasi yaitu sebagai berikut:

- a. Koordinasi adalah akibat logis daripada adanya prinsip pembagian habis tugas, setiap satuan kerja (unit) hanyalah melaksanakan sebagian tugas pokok organisasi secara keseluruhan;
- b. Koordinasi timbul karena adanya prinsip pembagian habis tugas, setiap satuan kerja (unit) hanyalah melaksanakan sebagian fungsi dalam suatu organisasi;

- c. Koordinasi juga akibat adanya rentang/jenjang pengendalian, pimpinan wajib membina, membimbing, mengarahkan dan mengendalikan berbagai kegiatan yang dilakukan sejumlah bawahan, dibawah wewenang dan tanggung jawabnya
- d. Koordinasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi yang besar dan kompleks, berbagai fungsi dan kegiatan harus dilakukan oleh berbagai satuan kerja (unit) yang harus dilakukan secara terpadu dan simultan;
- e. Koordinasi yang dapat berhasil dengan bantuan sarana komunikasi yang baik. Oleh karena itu komunikasi administrasi yang disebut hubungan kerja memegang peranan yang sangat penting bagi tercapainya koordinasi. Sebagaimana telah dijelaskan diatas bahwa koordinasi adalah hasil akhir daripada hubungan kerja (komunikasi) (Hayadiningrat,1989,h.119)

Koordinasi merupakan bentuk dari adanya kerjasama pada pembagian tugas, fungsi, serta tanggung jawab yang dilakukan oleh unit-unit yang terlibat didalamnya dikarenakan adanya saling ketergantungan atau interdependensi. Koordinasi ada karena adanya fungsionalisasi yang dibutuhkan dalam suatu organisasi yang besar serta kompleks dan pimpinan wajib membina, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai aktivitas yang dilakukan. Melalui komunikasi yang baik agar tujuan koordinasi dapat tercapai.

2.3.3. Indikator Koordinasi

Koordinasi memiliki dimensi yang saling mempengaruhi dalam melakukan manajemen diantaranya :

1. Pengarahan : Suatu usaha yang dilakukan guna mencapai tujuan perusahaan atau organisasi sesuai dengan pedoman pada perencanaan dan usaha pengorganisasian.
2. Kerja sama : Suatu usaha bersana anatara orang perorangan atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama.
3. Rapat : Pertemuan para anggota organisasi untuk membahas hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan organisasi.
4. Perintah : Kewajiban seorang pimpinan agar para pegawai dapat menyelesaikan sega tugasnya dengan baik dan sesuai dengan standart yang telah diberikan.

2.4. Pelayanan Publik

Tugas pokok terpenting pemerintah merupakan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada warga , dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Robert, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Segala bentuk aktivitas pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat,

di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.” (Robert, 1996, h.30)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 wacana Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik ialah aktivitas atau rangkaian kegiatan pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat negara serta penduduk atas barang, jasa, serta/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka bisa diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan sang publik atau warga dengan tujuan supaya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan warga. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual tapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam pelayanan publik Bharata menjelaskan bahwa terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang bisa menyampaikan suatu layanan eksklusif pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang dianggap sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam menyampaikan layanan penyedia layanan wajib mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan sebab taraf kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu umumnya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang serta atau jasa yang mereka rasakan. (Bharata, 2004, h. 11)

2.5. Kerangka Teoritis

2.5.1. Teori Interaksi Simbolik

Geoger Herbert Mead melihat pikiran dan diri menjadi bagian dari perilaku manusia, yaitu bagian interaksinya dengan orang lain. Interaksi itu membuat dia mengenal dunia dan dia sendiri. Mead mengatakan bahwa, pikiran (*mind*) dan diri (*self*) berasal dari masyarakat (*society*) atau aksi sosial (*sosialact*).

Perspektif teori interaksi simbolik ini mengisyaratkan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan menciptakan perilakunya dengan mempertimbangkan keadaan relitas sosial karena teori ini berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjektif yang oleh Herbert Blumer disebut mengkonseptualisasikan manusia sebagai pencipta atau pembentuk kembali lingkungannya. Herbert juga menjelaskan unsur perspektif interaksi simbolik adalah berpikir, konsep diri, interaksi sosial dan dunia sosial.

Pada awalnya teori interaksi simbolik berfokus pada studi tentang tingkah laku manusia yang bersifat interpersonal, bukan dilihat dari keseluruhan sekumpulan orang seperti kelompok atau masyarakat. Secara umum, ada proporsi yang dipakai dalam konsep interaksi simbolik, yaitu:

1. Perilaku manusia mempunyai makna di balik gejala yang menggejala.
2. Pemaknaan kemanusiaan perlu dicari sumber pada interaksi sosial manusia
3. Masyarakat merupakan proses perkembangan holistic, tak terpisah, tidak linier, dan tidak terduga
4. Perilaku manusia itu berlaku berdasar penafsiran fenomenologi, yaitu berlangsung atas maksud, pemaknaan, dan tujuan, bukan didasarkan atas proses mekanik dan otomatis
5. Konsep mental manusia itu berkembang dialetik

6. Perilaku manusia itu wajar dan konstruktif reaktif (Wirawan, 2012, h.114)

Dasar teori interaksi simbolik ini adalah simbol. Teori interaksi simbolik menggambarkan bagaimana hubungan antara simbol dan interaksi seseorang dengan yang lainnya. Simbol disini adalah makna dari proses komunikasi yang dimana simbol tersebut yang akan mengubah tindakan atau perilaku seseorang yang menerimanya. Konsep teori interaksi simbolik yang dikemukakan oleh Geoger Herbert Mead sudah diketahui yaitu *Mind, Self, dan Society*.

- (1.) *Mind* adalah sebuah proses berfikir melalui situasi dan merencanakan sebuah tindakan terhadap objek melalui pemikiran simbolik. Menurut Mead pikiran atau *mind* muncul bersamaan dengan proses komunikasi yang melibatkan bahasa serta gerak tubuh. Pikiran muncul dan berkembang dalam proses sosial dan merupakan bagian dari proses sosial
- (2.) *Self* atau diri merupakan fungsi dari bahasa karena dapat merespon kepada diri sendiri sebagai objek. *The self* atau diri merupakan ciri khas manusia. Diri adalah kemampuan untuk menerima diri sendiri sebagai sebuah objek dari perspektif yang berasal dari orang lain atau masyarakat. Diri muncul dan berkembang melalui aktivitas interaksi sosial dan bahasa juga memungkinkan orang berperan dalam percakapan dengan orang lain karena adanya symbol.
- (3.) *Society* atau masyarakat adalah interaksi yang terjadi pada setiap individu yang prosesnya melibatkan penggunaan bahasa atau isyarat, juga berkaitan dengan

proses sosial yang ada di masyarakat. Masyarakat selalu ada dalam diri individu. Masyarakat hanya dipandang secara umum sebagai proses sosial yang mendahului *mind* dan *self* tetapi yang terpenting bahwa disetiap diri individu didalamnya juga terdapat orang lain dan terjadi interaksi.

2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran singkat tahapan dalam suatu metode dari tahap awal hingga akhir. Pola komunikasi dalam organisasi merupakan suatu cara berkomunikasi yang berupa penyampaian atau pengiriman informasi dari atasan kepada bawahannya, maupun antar karyawan, yaitu meliputi sumber informasi, sebagai pusat ingatan bagi organisasi dan penciptaan gagasan atau ide-ide yang nantinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi, perusahaan, ataupun instansi sekaligus.

Di dalam organisasi ada juga yang harus diperhatikan yaitu koordinasi yang dimana koordinasi ini merupakan suatu proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dalam bentuk pelaksanaan pekerjaan yang terjalin antara individu di dalam suatu organisasi demi mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam koordinasi sendiri diperlukan pola komunikasi yang dimana nantinya koordinasi tugas dapat disampaikan dengan baik dan efektif guna terwujudnya tujuan dari organisasi.

Organisasi tidak luput adanya hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang baik dapat membentuk kondisi yang menyenangkan pada organisasi,

yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan serta kepuasan karyawan serta masyarakat. Tentunya peran atasan dalam menyampaikan pesan-pesan terkait koordinasi tugas pelayanan publik kepada bawahan dibutuhkan komunikasi dan pola komunikasi agar komunikasi menjadi efektif dan pesan dapat tersampaikan dengan baik. Tidak semerta merta langsung memberikan tugas kepada bawahan tanpa adanya persiapan apa saja pesan-pesan yang akan disampaikan kepada bawahannya, juga tentunya membuat tujuan agar bawahan dapat mengerti dan memahami apa yang nanti akan disampaikan oleh atasannya.

Dalam proses pengiriman pesan tersebut, seorang atasan sangat berusaha dengan berbagai cara agar proses pengiriman pesan itu menghasilkan sesuatu yaitu pengertian dari bawahannya itu sendiri. Menghasilkan pengertian bersama dari yang disampaikan oleh bawahannya dan juga mendapat empati. Maka dari itu proses penyampaian pesan harus dilakukan dengan cara efektif dan tepat

Berdasarkan SKM Kota Bandung (Survey Kepuasan Masyarakat) pada laman <http://skm.bandung.go.id/hasilsurvei> Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kota Bandung pelayanan publik mendapat predikat B (Baik) di tahun 2021. Ini membuktikan salah satu tujuan organisasi dalam pelayan publik yang ada di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung ini sudah terwujud.

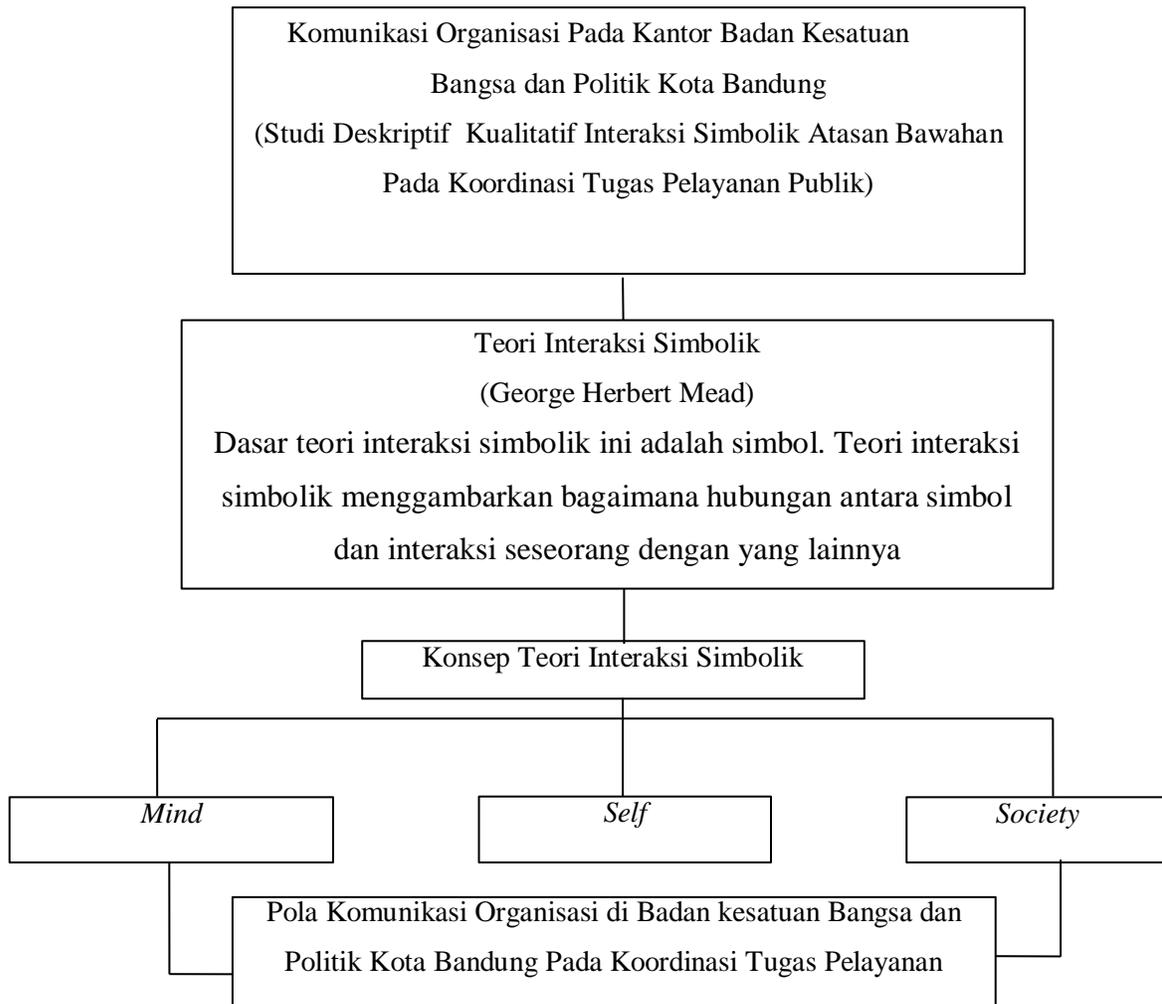
Dengan adanya pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan dalam koordinasi sangatlah penting dalam mencapai tujuan organisasi yang ada di dalam kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung, hal inilah yang menjadi

fokus peneliti untuk mengambil judul “ Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Badan kesatuan bangsa dan Politik Kota Bandung (Studi Deskriptif Kualitatif Interaksi Simblik Atasan Pada Koordinasi Tugas Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung) peneliti akan menganalisis pola komunikasi organisasi di Kantor Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung ini dengan menggunakan teori Interaksi simbolik dan konsep interaksi simbolik oleh George Herbert mead untuk mengetahui *mind* (pikiran), *self* (konsep diri) dan hubungannya dengan *society* (masyarakat) terhadap koordinasi tugas pelayanan publik di kantor Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung.

Peneliti menggunakan teori tersebut karena sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan terhadap subjek penelitian. Peneliti pun dapat dengan mudah melakukan penelitian ini karena indikator-indikator yang disebutkan diatas. Berdasarkan yang sudah peneliti jelaskan di awal, maka peneliti akan menjabarkan kerangka pemikiran dalam bentuk bagan di bawah ini.

Gambar 2. 7

Kerangka Pemikiran



Sumber : Hasil modifikasi Peneliti dan Dosen Pembimbing