***ABSTRACT***

*The title of this research is Inter Personal Communications Functions to increasing Yellow Card service quality in Social, laborer,and transmigration Division of West Bandung City government. Today the yellow cards image in the mindset of the people is un friendly, and the facility of the the services is not proportioned.*

*The purposes of writing this report is to find out the interpersonal Communications functions, the obstacles to increasing service quality and the way to passing the obstacles.in yellow card Services*

*Method to approach used is Mixed method whereas the data collecting techniques used by the author is the observations, interviews and literature study. The sampling techniques on this research is non probability technique, Purposive sampling technique and author use 100 respondent.*

*Based on result of this paper shows that the employee of yellow card services was done a good job in interpersonal communications functions. Public was satisfied with their services. neither than few obstacle in their time discipline and in the ability of the officer interpretations of the values of management trying to plant.*

*The recommendations or suggestion by researcher can give as to be the management to achieve and increasing the people satisfactions in yellow card services is to keep and held the builded and implemented communications strategies and try to develop more effective strategy.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Bandung Barat. Saat ini sudah tertanam dalam benak mayarakat bahwa pelayanan kartu kuning tidak bersahabat dan fasilitas serta saana dan prasarana yang ada juga kurang memadai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi komunikasi fungsi komunikasi interpersonal, untuk mengetahui faktor-faktor penghambat, serta untuk mengetahui upaya serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dalam menjalankan fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan teori ERG yang dipergunakan oleh para pejabat terkait untuk memotivasi para petugas pelayanan kartu kuning yang diberikan kepada masyarakat.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode penelitian kombinasi, dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif yaitu studi kepustakaan, penyebaran angket observasi dan wawancara. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling non probabilitas *purposif sampling* dengan jumlah sampel 100 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil bahwa Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Bandung Barat sudah mampu menjalankan strategi peningkatan kualitas pelayanan walaupun masih ada hambatan dalam melaksanakan beberapa hal terkait kedisiplinan dan beberapa nilai yang berusaha ditanamkan kepada para petugas pelayanan kartu kuning.

Rekomendasi atau saran yang diberikan oleh peneliti sebagai masukan kepada para pejabat terkait pelayanan kartu kuning demi meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan masyarakat adalah harus mampu mempertahankan strategi yang telah berjalan dan mencoba-strategi-strategi yang lebih efektif dibanding yang telah dilakukan saat ini.

**RINGKEUSAN**

Panalungtikan ieu dijudulan Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Bandung Barat.kiwari tos katanen dina manah masyarakat yen pelayanan kartu kuning the kirang someah sareng kirangna sarana sareng prasarana pelayanan anu dilakonan.

Tujuan diayakeunna panalungtikan ieu nyaeta kangge ngaguar kadudukan komunikasi interpersonal ngeunanaan ningkatkeun kualitas pelayanan kartu koneng di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat, kangge ngaguar faktor-faktor nu ngahambat kadudukan komunikasi interpersonal ngeunanaan ningkatkeun kualitas pelayanan kartu koneng di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat, sareng usaha-usaha nu dilakonan kangge ngaberesken hambatan nu ngahalangan.

Metode panalungtikan nu dianggo dina panalungtikan ieu nyaeta metode kombinasi nyaeta nyampurkeun kombinasi kuaalitatif dan kuantitatif datana anu diangge nyaeta studi kapustakaan, sumebarna angket, wawancara sinareng obsservasi langsung ka lapangan. Teknik nu diangge ngeunaan pamilihan responden dina panalungtikan ieu nyaeta teknik sampel non probabilitas, kalayan ngagunakeun teknik incidental kalawan jumlah responden 100 urang.

Dumasar hasil panalungtik dina panalungtikan ieu, yen para petugas nungalakonanpelayanan fungsi komunikasi interpersonal ngeunanaan ningkatkeun kualitas pelayanan kartu koneng di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat tos tiasa ningkatkeun kualitas pelayanan, sanajan masih aya keneh hambatan dina dina kadisiplinan waktu para petugas sareng kekirangan dina nerjemahkeun nilai-nilai anu ditanamkeun ku para pejabat nu kakait pelayanan kartu koneng.

Rekomendasi atanapi saran anu diajeungkeun ku panalungtik ka para pejabat anu kakait pelayanan kartu koneng nyaeta kangge kenging kapuasan masyarakat dina pelayanan kartu koneng nyaeta para pejabat kedah ngepertahankeun strategi anu tos dilakonan sareng nyobian strategi sanesna anu langkung cocok tibatan anu tos dilakonan.

**KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur di penjatkan kehadirat Alloh SWT yang atas rahmat dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat.”

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan perkuliahan S1 di Program Studi Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan dating.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihakbaik yang bersifat moril maupun materil, terutama pembimbing dalam penulisan Skripsi iniIbu Hj.Yulia Segarwati,Dra.,M.Si serta Ibu Yanti Susila T.S.Ag., M.SI.dan Ibu Hj. Dr.Rd.Elly Komala.,M.SI.selaku penguji dalam proses seminar *Outline*, seminar *Draft* dan Sidang akhir skripsi karena telah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga disela-sela kesibukannya untuk memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

1. Bapak M.Budiana, S.Ip.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
2. Dr.Heri Erlangga., Selaku Wakil Dekan IFakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
3. Dr.Sutrisno.,M.Si Selaku Wakil Dekan IIFakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
4. Drs.H.R.Sumardhani.,M.Si Selaku Wakil Dekan IIIFakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
5. Yanti Susila T.S.Ag., M.SI. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi.
6. Hj.Yulia Segarwati,Dra.,M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu POlitik Universitas Pasundan.
7. Yanti Susila T.S.Ag., M.SI. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu POlitik Universitas Pasundan.
8. Heri Partomo.,S.Ip selaku Kepala Dinas Sosial Tenaga Kerja dan transmigrasi Kabupaten bandung Barat karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan observasi di Dinas yang beliau pimpin. Serta bersedia menjadi narasumber sumber dalam penulisan skripsi ini.
9. Sutrisno Drs.,M.M Kepala Seksi Perluasan dan Penempatan Tenaga Kerja karena telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan observasi di pelayanan kartu kuning yang bawahi, Serta bersedia menjadi narasumber sumber dalam penulisan skripsi ini.
10. Segenap Pegawai Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat telah sangat membantu penulis dalam penulisan skripsi ini hingga selesai Serta bersedia menjadi narasumber sumber dalampenulisan ini.

Serta ucapan terima kasih kepadakeluarga yang selalu memberikan dukungan dan bantuan baik dorongan moral maupun ide yaitu kepada:

1. Serta Ucapan Terima Kasih kepada Orang Tua ayahanda Drs.H. Rahwan Ruhiawan dan Ibunda Hj.Lilis Sulastri yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan penelitian dan penulisan Skripsi ini.
2. Ucapan terima Kasih Kepada istri ku Mirna Sri Rahayu karena telah dengan sabar selalu menemani disaat penulisan skripsi ini.
3. Ucapan terima kasih kepada adinda Ilham Sapari.,Amd.Parbeserta istri yang telah setia menjadi rekan bertukar ide dan pikiran mengenai penulisan skripsi ini.
4. Serta rekan rekan satu angkatan 2012 kelas sore baik yang sudah lulus terebih dahulu maupun yang tengah dalam proses penyususnan skripsi ataupun KKPT, semoga kita semua senantiasa ada dalam perlindungan Tuhan YME, serta mendapat pekerjaan dan karier sesuai dengan yang masing masing harapkan.

**DAFTAR ISI**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**ABSTRACT.............................................................................................. i**

**ABSTRAK……………………………………………………………… ii**

**RINGKEUSAN………………………………………………………… iii**

**KATA PENGANTAR…………………………………..…………….. iv**

**DAFTAR ISI………………………………………..…….……………. vii**

**DAFTAR TABEL……………………………………………………… xii**

**DAFTAR GAMBAR…………...……………………………………… xiv**

**DAFTAR LAMPIRAN...……………………………………………… xv**

**BAB I PENDAHULUAN……………………………………………... 1**

* 1. Latar Belakang Masalah…………………………………………….. 1
  2. Identifikasi Masalah………………………………………………… 5
  3. Tujuan Penelitian……………………………………………………. 6
  4. Kegunaan Penelitian………………………………………………… 7
     1. Kegunaan Teoritis…………………………………………… 7
     2. Kegunaan Praktis…………………………………………… 8
  5. Kerangka Pemikiran……………………………………………… 8

1. **BAB II KAJIAN PUSTAKA……………………………………………… 19**
   1. Pengertian Komunikasi………………………………………………………. 19
      1. Fungsi Komunikasi……………………………………..………………… 21
      2. Tujuan Komunikasi………………………………………………………. 22
      3. Unsur-Unsur Komunikasi………………………………………………… 24
      4. Konteks Komunikasi……………………………………………………... 25
         1. Komunikasi Intra Pribadi………………………………………………… 25
         2. Komunikasi Antar Pribadi………………………………………………... 25
         3. Komunikasi Kelompok………………………………………………….... 30
         4. Komunikasi Publik……………………………………………………….. 31
   2. Kualitas Pelayanan…………………………………………………………… 31
      1. Pengertian Kualitas Pelayanan ………………………………………….. 31
      2. Dimensi Kualitas Pelayanan……………………………………………… 35
      3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan………………………………………. 37
      4. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan………………………………………… 39
      5. Model-Model Kualitas Pelayanan………………………………………... 41
   3. Keterkaitan ERG dengan Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat………………………………………………………………………….. 43
   4. Hubungan ERG dengan Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Bandung Barat………………………………………………………………………….. 48
2. **BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN……………………….. 50**
   1. Metode Penelitian…………………………………………………………….. 50
      1. Metode Penelitian Kombinasi...………………………………………….. 53
      2. Pendekatan Deskriptif…………………………………………………… 53
      3. Populasi………………………..………………………………………… 55
      4. Sampel…………………………………………………………………… 56
      5. Operasional Variabel……………..……………………………………… 58
      6. Teknik Pengumpulan Data……………………………………………… 59
      7. Teknik Analisis Data…………………………………………………… 61
      8. Validitas Data…………………..………………………………………… 63
   2. Objek Penelitian………...…………………………………………………… 67
      1. Visi dan Misi Dinsosnakertrans KBB…………………………………… 67
      2. Tujuan dan Sasaran Dinsosnakertrans KBB……………...……………… 69
      3. Strategi dan Kebijakan…………………………………………………… 69
         1. Strategi………………………………………………………………….... 69
         2. Kebijakan………………………………………………………………. 76
      4. Bidang Pelatihan Produktivitas Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi……………………………………….................................... 81
      5. Tupoksi Bidang Pelatihan Produktivitas Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi……………………………………………………………… 81
   3. Lokasi dan Lama Penelitian………………………………………………… 90
3. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN…………………………… 92**
   1. Pelayanan Kartu Kuning…………………………………………………… 93
      1. Pelaksanaan Pelayanan Kartu Kuning…………………………………..... 94
   2. Analisis Deskriptif Data Responden………………………………………. 95
      1. Jenis Kelamin Responden........................................................................... 95
      2. Usia Responden........................................................................................... 96
      3. Pendidikan Responden................................................................................ 98
      4. Analisis Deskriptif Data Penelitian............................................................. 100
      5. Komunikasi Interpersonal........................................................................... 100
      6. Kualitas Pelayanan ..................................................................................... 114
   3. Keterkaitan ERG dengan Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Bandung Barat.................................................................................................................. 135
   4. Hambatandalam melaksanakan Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Bandung Barat.................................................................................................................. 136
   5. Usaha yang dilaksanakan untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Kuning di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.BandungBarat........................................................................................ 138
4. **KESIMPULAN DAN SARAN...................................................................... 141**
   1. Kesimpulan………............................................................................................ 141
   2. Saran.................................................................................................................. 143

**DAFTARPUSTAKA..................................................................................... 144**

**LAMPIRAN.**

**DAFTAR TABEL**

|  |  |
| --- | --- |
| **No** | **Halaman** |

* 1. Operasional Variabel………………………………………………………. 60

4.1 Jenis Kelamin Responden…………………………………………………. 95

4.2 Usia responden…………………………………………………………….. 97

4.3 Pendidikan Responden……………………………………………………. 98

4.4 Kejelasan Informasi Dari Petugas…………………………………………. 100

4.5 Kelengkapan Informasi Dari Petugas……………………………………… 102

4.6 Perhatian Dari Pertugas …………………………………………………… 103

4.7 Kepedulian Dari Petugas…………………………………………………… 105

4.8 Motivasi Dari petugas……………………………………………………… 106

4.9 Bantuan Secara langsung Dari Petugas…………………………………….. 108

4.10 Perasaan Positif Dari Petugas……………………………………………… 110

4.11 Keseimbangan berbicara dan Bekerja Petugas……………………………. 112

4.12 Waktu Tunggu Giliran Pelayanan………………………………………… 114

4.13 Kecepatan Pelayanan Kartu Kuning……………………………………… 116

4.14 Kesempurnaan Hasil Kartu Kuning yang Dibuat………………………… 117

4.15 Kesopanan Petugas ………………………………………………………… 119

4.16 Keramahan Petugas……………………………………………………….. 121

4.17 Jumlah Petugas…………………………………………………………… 123

4.18 Kelengkapan Fasilitas Pelayanan………………………………………… 125

4.19 Kenyamanan Tempat Pelayanan………………………………………….. 127

4.20 Kenyamanan Fasilitas Tempat Parkir……………………………………… 128

4.21 Ketersediaan Fasilitas Informasi Lowongan Kerja………………………… 130

4.22 Kesejukan Tempat Pelayanan kartu Kuning……………………………….. 132

4.23Kebersihan Tempat Pelayanan kartu Kuning………………………………... 13

**DAFTAR GAMBAR**

|  |  |
| --- | --- |
| **No** | **Halaman** |

1.1 Bagan Kerangka Pemikiran………………………………………………… 18

3.1 Logo Kabupaten Bandung Barat………………………………………….. 67

3.2 Gambar Kegiatan Penelitian……………………………………………….. 91

**DAFTAR LAMPIRAN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lampiran** | **Halaman** |

1. Surat Ijin Penelitian…………………………………………………………... 145
2. Pedoman Wawancara………………………………………………………… 146
3. Pedoman Wawancara Kepala Seksi …………………………………………. 147
4. Pedoman Wawancara Kepala Dinas…………………………………………. 148
5. Angket………………………………………………………………..……… 149
6. Buku Kode…………………………………………………………..………. 154
7. *Coding Sheet*…………………………………………………………………. 157
8. *Checklist*Observasi………………………………………………………….. 161
9. Riwayat Hidup………………………………………………………………. 163
10. Bagan Struktur Organisasi…………………………………………………… 164
11. Tempat Pelayanan Kartu Kuning Pagi……………………………………….. 165
12. Suasana Pelayanan Kartu Kuning……………………………………………. 166
13. Suasana Pelayanan Kartu Kuning……………………………………………. 167
14. Petugas Bersiap Pulang Setelah Bertugas Melayani Kartu Kuning…………. 168
15. Pembuat Kartu Kuning Mengisi Formulir AK-2…………………………….. 169