

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Review* Penelitian Sejenis

Pada penyusunan penelitian ini, peneliti mengambil berbagai sumber penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan serupa dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai referensi acuan. Adanya *review* penelitian sejenis bermanfaat agar tidak terjadi pengulangan penelitian pada objek penelitian serupa. Berikut penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai referensi penelitian:

1. Penelitian yang disusun oleh Rahma Ditia A. Yusra, yang merupakan mahasiswa dari program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bahasa Universitas Bina Sarana Informatika, dengan judul “**Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Cipayung Depok**”. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal yang dikembangkan oleh Joseph A. DeVito. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipayung Kota Depok. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal dianggap

menjadi salah satu faktor terpenting dalam proses kinerja pegawai di kantor kecamatan Cipayung kota Depok. Peneliti menemukan bahwa hubungan yang baik antar pegawai berpengaruh pada lingkungan yang berpengaruh pada kenyamanan pegawai dalam meningkatkan kinerja karena dengan adanya hubungan yang harmonis, empati, dan dukungan yang diberikan dapat memberikan rasa aman dan nyaman untuk pegawai. Sehingga pegawai ingin memberikan kinerja terbaik untuk perusahaan. peneliti juga menemukan bahwa kendala komunikasi interpersonal juga terjadi namun hal tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja pegawai karena hubungan baik yang terjalin satu sama lain membuat permasalahan tersebut dapat dengan mudah diatasi.

2. Penelitian yang disusun oleh Desi Mailani, yang merupakan mahasiswa dari program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi”**. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif pada pendekatan fenomenologi dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal yang dikembangkan oleh Joseph A. DeVito. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu komunikasi dengan Dosen pembimbing dalam pembuatan tugas akhir skripsi UIN Suska Riau. Hasil penelitian ini adalah menjelaskan proses bimbingan tugas akhir skripsi terdapat kendala sulitnya Dosen untuk dijumpai dan dihubungi, merasa tertekan dan kurang

percaya diri disebabkan mahasiswa mendapat isu kurang baik terhadap Dosen dan ketidaksiharasan. terdapatnya mahasiswa kurang disiplin dalam janji pertemuan dengan Dosen dan salah persepsi terhadap pemahaman yang diberikan Dosen, dan menemukan soluso dalam mengatasi kendala yaitu menghubungi kembali Dosen dan menjumpai secara langsung ke kampus, Berbagai saluran media yang dipakai Dosen dalam melakukan bimbingan secara online terkait tugas akhir skripsi mulai dari aplikasi WhatsApp, Telegram, Zoom, Email dan Classroom.

3. Penelitian yang disusun oleh Marcellina Menci Septianindy Sadipun, Intan Mustafa, Viktor Ariestyan Sedu, Lodowik Nikodemus Kedoh, dari Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Nipa NTT, dengan judul **“Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Sikka”**. Metode yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal yang dikembangkan oleh Joseph A. DeVito. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam mendukung kualitas pelayanan di Disdukcapil, Mengidentifikasi bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, Memberikan rekomendasi praktis peningkatan keterampilan komunikasi petugas. Hasil dari penelitian

menunjukkan bahwa sebagian besar petugas di Disdukcapil Kabupaten Sikka memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan terkait dengan prosedur administrasi kependudukan. Kemampuan ini terlihat dari beberapa aspek penting, seperti penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti menyapa masyarakat dengan nada suara ramah, serta kemampuan mendengarkan aktif. Keahlian ini berperan signifikan dalam menciptakan hubungan positif antara petugas dan masyarakat pengguna layanan.

Tabel 2.1 *Review* Penelitian Sejenis

No	Nama dan Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Cipayung Depok (YUSRA, 2023)	Deskriptif kualitatif (observasi, wawancara, dokumen) dalam pendekatan fenomenologi	Dapat meningkatkan kinerja pegawai menggunakan 5 dimensi DeVito (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan), serta menciptakan harmonis kerja.	Menggunakan teori dan metode yang sama.	Perbedaan subjek dan Objek penelitian.

2.	Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Dengan Dosen Pembimbing Dalam Pembuatan Tugas Akhir (MAILANI, 2022)	Deskriptif kualitatif (observasi, wawancara, dokumen)	menjelaskan proses bimbingan tugas akhir skripsi terkendala sulitnya Dosen untuk dijumpai dan dihubungi, merasa tertekan dan kurang percaya diri mahasiswa karena mendapat isu kurang baik terhadap Dosen dan ketidakselarasan. terdapatnya mahasiswa kurang disiplin dalam janji pertemuan dengan Dosen dan salah persepsi terhadap pemahaman yang diberikan	Menggunakan teori dan metode yang sama.	Perbedaan subjek dan objek penelitian
----	--	---	---	---	---------------------------------------

			Dosen.		
3.	Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Sikka (Marcellina Menci Septianindy Sadipun, 2024)	Deskriptif kualitatif (wawancara mendalam, observasi partisipan)	Dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal dapat meningkatkan pemahaman, percepatan administrasi, meminimalisir kan salah paham di dinas kependudukan	Menggunakan a metode dan teori yang sama	Perbedaan subjek dan objek penelitian.

2.1.2 Kerangka Konseptual

2.1.2.1 Komunikasi

2.1.2.1.1 Definisi Komunikasi

Kata komunikasi merupakan terjemahan dari bahasa inggris *communication*. *Communication* sendiri berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti “sama atau sama makna”, *communico* atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*) (siapa). Komunikasi merupakan

proses berbagai makna dalam bentuk pesan komunikasi antara pelaku komunikasi. Pesan komunikasi bisa berupa gagasan atau ide pikiran yang diwujudkan dengan simbol yang mengandung makna dan dianut secara sesame oleh pelaku komunikasi (Hariyanto, Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi, 2021). Menurut Harold Laswell, komunikasi adalah sebuah proses yang menjelaskan siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruh yang ditimbulkan. Definisi ini menekankan bahwa setiap Tindakan komunikasi memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai melalui pesan yang dikonstruksi secara sengaja (Prof. Dr. Hafield Cangara, 2011)

Definisi komunikasi menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) lebih sederhana, yakni proses pengiriman dan penerima pesan agar tersampaikan dan dipahami dengan tepat. Pandangan ini diperkuat oleh David K. Berlo yang melihat komunikasi sebagai transmisi ide, emosi, atau pesan secara sadar atau tidak sadar. Secara keseluruhan, komunikasi esensial dalam etika komunikasi publik, memastikan pesan tidak hanya disampaikan tetapi juga efektif mengubah perilaku sosial (Kompasiana, 2024)

Dalam perspektif yang lebih luas, komunikasi dipandang sebagai proses sosial di mana individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna di dalam lingkungan mereka. Simbol tersebut bisa berupa kata-kata, gerak tubuh, maupun tandanda lain yang telah disepakati maknanya secara kultural (Turner, 2017).

Seorang ahli sosiologi, Carl I. Hovland (dalam Onong Uchyana Efenndy, 1994) berpendapat “komunikasi adalah proses di mana seorang individu (komunikator) mengirimkan rangsangan (biasanya simbol verbal) untuk mengubah perilaku individu lain” (Dr. Dra. Erni Murniarti, 2019). Efektivitas komunikasi dalam sebuah instansi pelayanan sering kali terhambat oleh adanya “noise” atau gangguan. Gangguan ini dapat bersifat fisik (suara bising), psikologis (prasangka), maupun semantik (perbedaan bahasa), yang jika tidak diatasi akan mengakibatkan kegagalan dalam penyampaian pesan kebijakan kepada masyarakat (DeVito, 2016).

Secara operasional, para ahli merumuskan elemen-elemen kunci dalam proses komunikasi yang saling terkait satu sama lain, sebagai berikut:

1. **Source (sumber):** Pihak atau seorang komunikator yang memiliki ide atau kebutuhan untuk menyampaikan suatu pesan ke komunikan.
2. **Encoding (pengkodean):** Alat atau proses yang mengubah pesan menjadi sinyal (contohnya suara, teks, atau gambar).
3. **Decoding (penguraian kode):** Penerima pesan yang menerjemahkan kembali sinyal menjadi informasi.
4. **Message (pesan):** Konten fisik berupa (suara, tulisan, gambar) yang dapat dikirimkan kepada penerima.

5. **Chanel (saluran):** Media atau jalan komunikasi yang digunakan untuk mengirim pesan (tatap muka, surat, media digital).

Lebih lanjut, Everett M, Roger Memberikan penekan bahwa komunikasi adalah proses di mana dua partisipan mencipta dan berbagi informasi satu sama lain untuk mencapai saling penegertian. Konteks ini, komunikasi bersifat sirkuler dengan melibatkan umpan balik (*feedback*), bukan linear satu arah. Umpan balik tersebut memungkinkan komunikator menilai apakah pesan telah diterima dengan tepat, sehingga bisa memberikan klarifikasi tambahan untuk mencapai kesepakatan bersama.

2.1.2.1.2 Tujuan Komunikasi

Dalam konteks yang lebih luas, tujuan komunikasi bukan sekedar menyampaikan informasi, melainkan menciptakan sebuah kesepahaman atau *commonness* antara komunikator dan komunikan. Menurut Onong Uchjana Effendy (2019:8-10) tujuan komunikasi harus dilihat dari dampak yang dihasilkan terhadap indivisu maupun organisasi. Komunikasi yang efektif bertujuan untuk menimalisirkan distori informasi yang dapat menyebabkan konflik internal.

Gordon I, Zimmerman *et.al* membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori. Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita, untuk memberi makan dan pakaian kepada diri sendiri, memuaskan rasa penasaran kita akan lingkungan, dan

menikmati hidup. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain (Mulyana, 2014:4).

Secara mendalam, tujuan komunikasi dapat dijabarkan ke dalam poin-poin berikut:

1. **Memberikan Informasi (*To Inform*):** Menyediakan data atau fakta kepada masyarakat agar mereka memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengambil keputusan.
2. **Mendidik (*To Educate*):** Melalui komunikasi, terjadi proses transfer ilmu pengetahuan yang bertujuan meningkatkan intelektual dan keterampilan audiens.
3. **Menghibur (*To Entertain*):** Komunikasi juga bertujuan memberikan relaksasi atau kesenangan, seperti dalam komunikasi massa melalui media hiburan.
4. **Mempengaruhi (*To Influence*):** Mengarahkan pikiran dan Tindakan seseorang agar selaras dengan apa yang diharapkan oleh pengirim pesan.

Selain itu, menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Mulyana (2017), komunikasi yang efektif bertujuan untuk menimbulkan lima hal:

1. Pengertian
2. Kesenangan, pengaruh pada sikap
3. Hubungan sosial yang baik

4. Tindakan nyata.

Tanpa tujuan yang jelas, proses komunikasi hanya akan menjadi kebisingan (*noise*) yang tidak memiliki nilai guna dalam birokrasi.

Tujuan komunikasi juga mencakup dimensi persuasive dan relasional, di mana proses ini dirancang untuk memenagruhi penerima agar mengadopsi pandangan baru atau mengubah Tindakan konkret, sering kali melalui elemen emosional atau rasional yang disesuaikan dengan konteks budaya Indonesia. Dalam rangka model sirkuler, umpan balik emaminkan peran sentral untuk memvalidasi efektivitas persuasi ini, memungkinkan klarifikasi hingga tercapai, seperti yang terlihat dalam komunikasi publik (Kompasiana, 2024).

2.1.2.1.3 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi banyak dikemukakan oleh para ahli. Fungsi komunikasi tersebut memang berbeda-beda namun terdapat suatu benang merah kesamaan antara yang satu dengan yang lainnya. Pada dasarnya fungsi komunikasi adalah sebagai tempay menyamoaikan suatu informasi atau pesan kepada orang lain. Menurut Mulyana (2014:5), fungsi-fungsi yaitu:

1. Komunikasi Sosial

Komunikasi penting untuk mebangun kosnep diri kita, aktualisasi doru, untuk kelangsungan hdiup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan

ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan menjalin hubungan dengan orang lain.

2. **Komunikasi Ekspresif**

Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan. Perasaan-perasaan tersebut terutama pada komunikasi non-verbal.

3. **Komunikasi Ritual**

Komunikasi ritual dilakukan secara kolektif dan dalam bentuk yang menegaskan kembali komitmen kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideologi, dan agama.

4. **Komunikasi Instrumental**

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku atau mengerjakan tindakan, dan menghibur.

Fungsi komunikasi sangat beragam, mulai dari pemenuhan kebutuhan pribadi hingga kebutuhan profesional di dalam instansi pelayanan publik, Harold D. Lasswell dalam Mulyana (2017) menyebutkan tiga fungsi utama komunikasi bagi masyarakat:

1. **Pengawasan Lingkungan:** Memberi tahu anggota masyarakat tentang bahaya atau peluang.
2. **Korelasi antarbagian:** Menghubungkan berbagai bagian masyarakat untuk merespon lingkungan.
3. **Transmisi warisan sosial:** Menyalurkan nilai-nilai dari satu generasi berikutnya

2.1.2.2 Komunikasi Interpersonal

2.1.2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang paling dasar dan paling sering dilakukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Secara teoritis, komunikasi interpersonal di definisikan sebagai proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling bergantung satu sama lain. Menurut *Joseph A. DeVito* (2016:25), komunikasi interpersonal adalah interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang memiliki hubungan yang sudah mapan, dimana pesan-pesan yang dikirimkan saling mempengaruhi satu sama lain. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekedar bicara, melainkan sebuah transaksi di mana setiap tindakan komunikatif memiliki dampak langsung pada pihak lain.

Perspektif lain di sampaikan oleh *Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss* dalam Mulayana (2021 7:82), yang mendefinisikan komunikasi

interpersonal sebagai proses komunikasi antara dua orang (*dyadic communication*) yang melibatkan kontak fisik maupun psikologis secara langsung. Karakteristik utama yang membedakan komunikasi interpersonal dengan bentuk komunikasi lainnya adalah adanya umpan balik (*feedback*) yang bersifat segera (*immediate*). Hal ini memungkinkan pelaku komunikasi untuk langsung menyesuaikan pesan mereka berdasarkan reaksi verbal maupun non-verbal yang ditunjukkan oleh lawan bicaranya, sehingga potensi terjadinya salah paham dapat diminimalisir secara instan.

Suranto Aw (2018:15), menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka antar dua orang atau lebih, baik secara terorganisir maupun pada kerumunan orang. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi interpersonal menjadi instrumen vital bagi petugas untuk menyampaikan informasi perizinan secara persuasif. Suranto menekankan bahwa kualitas komunikasi interpersonal sangat ditentukan oleh keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) di antara para pelaku komunikasi.

Dari sisi sosiologis, komunikasi interpersonal dipandang sebagai jembatan untuk membangun realitas sosial bersama. Menurut Cangara (2026:42), komunikasi antarpribadi memegang peranan penting dalam mengubah perilaku manusia. Karena sifatnya yang dialogis, komunikator dapat dengan mudah menyusup gagasan-gagasan baru kepada komunikan tanpa memberikan kesan menggurui. Hal ini membuat komunikasi

interpersonal seringkali dianggap sebagai metode yang paling efektif dalam kegiatan perusahaan dan pemberian motivasi di lingkungan kerja birokrasi.

Selain itu, komunikasi interpersonal juga mencakup aspek Metakomunikasi, yaitu komunikasi tentang komunikasi itu sendiri. Menurut Rakhmat (2018:79), setiap pesan interpersonal mengandung dua dimensi: dimensi isi (*content*) dan dimensi hubungan (*relationship*). Dimensi isi merujuk pada apa yang secara eksplisit dikatakab, sedangkan dimensi hubungan merujuk pada bagaimana pesan tersebut harus ditafsirkan berdasarkan hubungan antara pengirim dan penerima. Seperti kata-kata yang sama bisa bermakna perintah jika diucapkan oleh atasan kepada bawahan, atau missal berkamna saran jika diucapkan oleh sesama rekan kerja.

Untuk lebih memperjelas cakupan definisi komunikasi interpersonal, berikut adalah poin-poin karakteristik yang dirangkum dari para ahli:

1. **Bersifat Dialogis:** Adanya interaksi timbal balik yang aktif antara kedua belah pihak.
2. **Kedekatan Fisik dan Psikologis:** Biasanya dilakukan dalam jarak dekat sehingga isyarat non-verbal (mimik wajah, nada suara) dapat tertangkap dengan jelas.
3. **Tidak Dapat Dibatalkan (*Irreversible*):** Sekali pesan terkirim dan diterima, dampaknya tidak bisa dihapus

begitu saja.

4. **Dinamis:** Hubungan antar pribadi terus berubah dan berkembang seiring dengan frekuensi komunikasi yang dilakukan.
5. **Saling Bergantung (*Interdependent*):** Apa yang dilakukan oleh satu orang akan memberikan pengaruh signifikan bagi orang lain dalam sistem hubungan tersebut.

Secara komprehensif, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan yang sarat akan makna psikologis, bertujuan untuk membangun kesepahaman, dan memiliki kekuatan besar dalam mempengaruhi perilaku orang lain melalui pendekatan yang manusiawi dan personal.

2.1.2.2.2 Asumsi Komunikasi Interpersonal

Menurut (DeVito, 2016), teori komunikasi interpersonal didasarkan pada beberapa asumsi atau suatu prinsip dasar yang menjelaskan bagaimana interaksi antarindividu berlangsung. Dalam konteks penelitian mengenai mengenai kinerja pegawai di DPMPTSP Kabupaten Bekasi.

Asumsi-asumsi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Komunikasi Interpersonal adalah Proses Transaksional:** Asumsi ini memandang komunikasi sebagai proses di mana setiap individu pengirim dan

penerima pesan saling memengaruhi secara terus-menerus. Di DPMPTSP Kabupaten Bekasi, hal ini terlihat ketika pegawai di bagian pendaftaran (front office) berinteraksi dengan bagian teknis (back office). Kinerja pelayanan perizinan sangat bergantung pada transaksi informasi yang akurat dan timbal balik di antara mereka; jika satu pihak memberikan data yang tidak lengkap, maka pihak lain tidak dapat memproses perizinan dengan maksimal.

2. Komunikasi Memiliki Dimensi Isi dan Hubungan:

DeVito berasumsi bahwa setiap pesan memiliki aspek isi (data/fakta) dan aspek hubungan (bagaimana pesan itu disampaikan). Dalam meningkatkan kinerja, seorang pimpinan di DPMPTSP tidak hanya memberikan instruksi mengenai target harian (isi), tetapi cara instruksi itu disampaikan akan menentukan kualitas hubungan kerja. Hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan akan meminimalisir hambatan psikologis sehingga pegawai lebih termotivasi dalam menyelesaikan tugas perizinan.

3. Komunikasi Bersifat Tak Terhindarkan (*Inevitable*):

Setiap perilaku dalam interaksi interpersonal dianggap sebagai komunikasi. Di lingkungan kerja DPMPTSP, sikap diam seorang pegawai atau ekspresi wajah saat

menghadapi beban kerja yang tinggi tetap diinterpretasikan sebagai pesan oleh rekan sejawatnya. Oleh karena itu, strategi komunikasi interpersonal diperlukan agar setiap sinyal komunikasi—baik verbal maupun non-verbal—tetap mendukung terciptanya suasana kerja yang produktif.

4. Komunikasi Bersifat Tak Terbalikan (*Irreversible*):

Prinsip ini menyatakan bahwa pesan yang sudah disampaikan tidak dapat ditarik kembali. Hal ini sangat krusial bagi kinerja pegawai di Bidang Pelayanan Perizinan. Kesalahan dalam memberikan informasi regulasi kepada masyarakat atau instruksi yang salah antarpegawai dapat berdampak pada kesalahan prosedur yang sulit diperbaiki. Oleh sebab itu, ketelitian dalam berkomunikasi menjadi strategi utama untuk menjaga integritas kinerja instansi.

5. Komunikasi Melibatkan Proses Penyesuaian

(*Adjustment*): Keberhasilan komunikasi bergantung pada sejauh mana pihak-pihak yang terlibat dapat menyesuaikan sistem isyarat mereka. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Bekasi memiliki latar belakang dan karakter yang berbeda-beda. Strategi komunikasi interpersonal berfungsi sebagai alat penyesuaian agar setiap perbedaan

tersebut tidak menjadi konflik, melainkan menjadi sinergi yang mempercepat proses pelayanan publik.

2.1.2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki tujuan yang lebih personal dan mendalam karena melibatkan aspek psikologis antar individu. Joseph A. DeVito (2016:32) menjelaskan bahwa salah satu tujuan utama dari interaksi antarpribadi adalah untuk menemukan diri sendiri (*to learn*). Melalui feedback dari orang lain. Kita juga belajar mengenai kekuatan dan kelemahan diri yang tidak kita sadari sebelumnya.

Berikut ini adalah tujuan komunikasi interpersonal secara komprehensif:

1. **Membentuk dan memelihara hubungan:** Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan kedekatan. Komunikasi interpersonal bertujuan untuk membangun kepercayaan (*trust*) dan rasa aman dalam berhubungan.
2. **Memberikan bantuan (*counseling*):** Dalam konteks profesional, komunikasi ini bertujuan untuk membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah emosional atau kendala teknis yang dihadapi

3. **Bermain (*play*):** Memberikan keseimbangan psikologis melalui candaan atau pembicaraan ringan yang dapat mengurangi tingkat *stress* kerja.
4. **Meyakinkan:** Sering kali kita berkomunikasi secara personal untuk mengubah cara pandang rekan kerja atau pelanggan terhadap suatu layanan tanpa unsur paksaan.

2.1.2.2.3 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi interpersonal dalam kehidupan manusia melampaui sekadar pertukaran informasi teknis. Secara fundamental, komunikasi interpersonal berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis individu. Menurut Joseph A. Devito (2016:35), salah satu fungsi utama dari interaksi antarpribadi adalah fungsi intelektual dan emosional, di mana individu berkomunikasi untuk memahami dunia luar dan mengevaluasi diri mereka sendiri melalui kacamata orang lain. Tanpa fungsi ini, manusia akan mengalami isolasi sosial yang berdampak buruk pada kesehatan mental dan kemampuan adaptasi lingkungannya.

Dalam konteks organisasi dan pelayanan, Suranto Aw (2018:20) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki fungsi praktis untuk menjembatani kepentingan antara pemberi layanan dan masyarakat. Fungsi ini mencakup upaya untuk membangun kesepahaman bersama (*mutual understanding*) dan meminimalkan potensi konflik. Komunikasi

interpersonal yang efektif berfungsi sebagai pelumas dalam birokrasi, sehingga penyampaian informasi mengenai prosedur perizinan yang rumit dapat diterima dengan lebih baik oleh masyarakat karena adanya sentuhan personal dan empati dari petugas.

Selain itu, komunikasi interpersonal menjalankan fungsi **Persuasif**. Menurut Mulyana (2017:94), dalam interaksi tatap muka, seorang komunikator memiliki peluang lebih besar untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku orang lain dibandingkan melalui media massa. Fungsi persuasif ini sangat krusial dalam konteks perizinan, di mana petugas harus mampu meyakinkan masyarakat untuk patuh terhadap regulasi tanpa merasa terintimidasi. Melalui dialog yang hangat dan terbuka, komunikasi interpersonal mampu mengubah resistensi masyarakat menjadi kooperasi yang produktif.

Fungsi komunikasi interpersonal dapat dijabarkan secara terperinci melalui poin-poin berikut:

1. **Fungsi Mengenal Diri (*Self-Discovery*):** Memberikan kesempatan kepada individu untuk memahami nilai, sikap, dan perilakunya sendiri melalui umpan balik orang lain.
2. **Fungsi membangun hubungan (*Relationship Building*):** Menciptakan kedekatan, persahabatan, dan rasa saling percaya yang menjadi dasar kerjasama jangka panjang.

3. **Fungsi Mengurangi Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction*):** Memberikan kejelasan pada situasi yang ambigu, terutama dalam menjelaskan aturan-aturan perizinan yang sering dianggap membingungkan.
4. **Fungsi Kontrol Sosial:** Mengarahkan perilaku anggota kelompok atau masyarakat agar tetap berada dalam koridor norma dan aturan yang berlaku melalui teguran atau saran yang santun.
5. **Fungsi Pemecahan Masalah (*Decision Making*):** Menjadi media diskusi untuk menemukan jalan keluar terbaik atas kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan.

Secara komprehensif, komunikasi interpersonal berfungsi sebagai instrumen untuk mengintegrasikan kebutuhan individu dengan tujuan organisasi. Melalui komunikasi yang intens, hambatan-hambatan psikologis dalam pelayanan dapat diatasi, sehingga tercipta iklim kerja yang harmonis dan kepuasan pelayanan yang optimal.

2.1.2.3 Kinerja Pegawai

2.1.2.3.1 Definisi Kinerja Pegawai

Dalam sebuah organisasi, performa kerja sering kali dipandang sebagai cerminan dari dedikasi individu terhadap profesinya. Menurut (Mangkunegara, 2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam ranah pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bekasi, hal ini berarti setiap staf dituntut untuk bekerja melampaui sekadar rutinitas administratif, melainkan harus menghasilkan *output* layanan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Pencapaian kinerja pegawai juga tidak muncul secara instan, melainkan hasil dari akumulasi keahlian, semangat kerja, dan ketepatan dalam mengeksekusi tugas. (Sedarmayanti, Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja, 2017) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, kinerja pegawai di dinas ini menjadi tolok ukur krusial untuk melihat apakah manajemen sumber daya manusia sudah berjalan searah dengan visi investasi daerah yang ingin dicapai.

Dalam sektor pelayanan publik, dimensi kinerja sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat yang dilayani. Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Bekasi dituntut untuk memiliki performa kerja yang tidak hanya cepat, tetapi juga presisi agar tidak terjadi kesalahan administratif yang merugikan. Kinerja dalam hal ini mencakup efektivitas cara kerja pegawai dalam mengubah sumber daya yang ada menjadi layanan

perizinan yang berkualitas bagi para pelaku usaha atau investor di wilayah tersebut.

kinerja juga mencerminkan sinergi antara faktor personal pegawai dengan sistem yang berlaku di kantor. Jika seorang pegawai memiliki keahlian yang mumpuni namun tidak didukung oleh sistem koordinasi yang baik, maka hasil kerjanya tidak akan maksimal. Oleh karena itu, kinerja dipandang sebagai sebuah manifestasi dari perilaku kerja yang selaras dengan tujuan organisasi. Di sini, peran pimpinan menjadi sangat krusial dalam mengarahkan perilaku tersebut agar tetap konsisten dengan target tahunan yang telah ditetapkan.

Pencapaian kinerja yang tinggi sering kali menjadi indikator bahwa manajemen sumber daya manusia di instansi tersebut berjalan dengan sehat. Pegawai yang berkinerja baik biasanya adalah mereka yang merasa memiliki tanggung jawab moral terhadap pekerjaannya. (Mangkunegara, 2017) kembali menegaskan bahwasanya unsur kualitas dalam hasil kerja merupakan representasi dari kesempurnaan tugas yang dilakukan sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Dengan kata lain, kinerja adalah bukti nyata dari kompetensi yang diaplikasikan di lapangan.

2.1.2.3.2 Tujuan Kinerja Pegawai

Tujuan kinerja dalam organisasi bukan hanya sekadar formalitas administratif, melainkan sebuah instrumen strategis untuk menjamin keberlangsungan visi lembaga. Di DPMPSTSP Kabupaten Bekasi, penetapan tujuan ini sangat vital agar setiap pegawai memiliki parameter yang sama

dalam menilai sejauh mana pelayanan perizinan telah memenuhi ekspektasi publik.

Selain itu, tujuan kinerja diarahkan pada aspek administratif yang berkaitan dengan hak-hak pegawai sebagai aparatur negara. (Bangun, 2012) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja bertujuan sebagai dasar yang adil dalam menentukan sistem kompensasi, promosi, maupun sanksi bagi setiap individu. Hal ini memberikan kepastian hukum bagi pegawai di Bidang Pelayanan Perizinan bahwa setiap keringat dan dedikasi yang mereka berikan akan diukur secara objektif tanpa adanya unsur subjektivitas pimpinan.

(Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik, 2016) berpendapat bahwa sasaran utama kinerja adalah untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui perbaikan produktivitas SDM secara berkelanjutan. Dengan adanya target kinerja yang terperinci, DPMPSTSP dapat memastikan bahwa setiap unit kerja bergerak secara sinkron menuju pencapaian target investasi tahunan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Tujuan kinerja juga berperan penting dalam proses komunikasi internal antara pimpinan dan bawahan mengenai harapan kerja untuk memfasilitasi dialog mengenai kendala-kendala yang dihadapi pegawai di lapangan. Melalui pemahaman tujuan bersama, hambatan informasi di Bidang Pelayanan Perizinan dapat diminimalisir karena semua pihak

berfokus pada hasil akhir yang sama, yakni kelancaran proses perizinan bagi masyarakat.

2.1.2.3.3 Fungsi Kinerja pegawai

Fungsi kinerja yang pertama adalah sebagai mekanisme kontrol kualitas terhadap layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. dalam sebuah organisasi pelayanan publik seperti DPMPTSP Kabupaten Bekasi fungsi kinerja pegawai memiliki peran sentral sebagai instrumen pengendalian manajemen.

Secara operasional, fungsi tersebut mencakup beberapa aspek kunci:

1. **Penentuan Kompensasi dan Karir:** Menjadi acuan bagi promosi, mutasi, evaluasi, serta penentuan kompensasi dan program pelatihan.
2. **Peningkatan Motivasi:** Meningkatkan motivasi, memberdayakan pegawai, dan mendorong pertanggungjawaban serta etos kerja.
3. **Pencapaian Tujuan Organisasi:** Mengukur tingkat pencapaian sasaran, misi, dan visi instansi melalui hasil kerja kuantitas dan kualitas.
4. **Mengidentifikasi Masalah:** Memberikan jawaban atas permasalahan internal maupun eksternal organisasi untuk mencegah pengaruh negatif di masa depan.

5. **Peningkatan Produktivitas:** Meningkatkan efisiensi, mengurangi pemborosan, dan memastikan pelayanan publik yang prima sesuai standar.

2.1.2.4 Pelayanan Publik

2.1.2.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan sebuah fenomena kompleks yang melibatkan interaksi psikologis, teknis dan sosial. Menurut Gronross dalam Tjiptono (2019:21), pelayanan adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas tidak berwujud yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan pelayan, sumber daya fisik atau sistem penyedia layanan yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan bukan sekedar “benda” yang diberikan, melainkan sebuah “pengalaman” yang akan dirasakan penerima layanan sejak awal hingga akhir proses pelayanan . Kolter dalam Sinambela (2006:4), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (dindukcapil, Teori Pelayanan Publik, 2019)

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:45), mengemukakan bahwa pelayanan adalah perbuatan, proses, dan pertunjukkan. Hal ini

bermakna bahwa dalam memberikan layanan, seorang petugas seolah-olah sedang berada diatas panggung dimana setiap gerak gerik. Tutur kata, dan sikapnya dinialai secara langsung oleh public. Kualitas pelayanan ini di ukur melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL (*Service Quality*): *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kendala), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Dalam kacamata sosiologi birokrasi, pelayanan publik adalah instrumen negara untuk mendistribusikan suatu keadilan. Moenir (2017:16) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Moenir menekankan unsur kesadaran dan kemauan dari petugas pelayanan tanpa keikhlasan hanya akan menjadi prosedur administratif yang kaku.

Definisi lain pelayanan terutama pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2006:128), adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (dlh, 2024).

Untuk merinci pemahaman mengenai pelayanan, berikut adalah poin-poin esensial yang membentuk definisi pelayanan:

6. **Aktivitas Tidak Berwujud:** Hasilnya dirasakan sebagai kepuasan, bukan kepemilikan barang fisik.

7. **Proses Interaktif:** Membutuhkan kehadiran penyedia dan penerima layan secara simultan.
8. **Solusi atas kebutuhan:** Dirancang untuk menyelesaikan kendala atau memenuhi ekspektasi tertentu.
9. **Kinerja Kolektif:** Merupakan hasil dari Kerjasama sistem, teknologi, dan sumber daya manusia.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah serangkaian langkah nyata yang dilakukan aparatur negara untukenuhi hajat hidup masyarakat baik lewat barang, jasa, maupun urusan administratif, sesuai aturan hukum yang berlaku. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 secara tegas menyebut pelayanan public sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Definisi ini menegaskan esensi pelayanan sebagai kewajiban negara kepada rakyatnya, khususnya di DPMPSTSP Kab. Bekasi yang ditangani perizinan usaha yang berbasis resiko.

2.1.2.4.2 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama pelayanan dalam sektor publik adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara merata. Dalam teori The New

Public Service, tujuan pelayanan bukan hanya untuk memuaskan “pelanggan”, tetapi untuk melayani “warga negara”. Hal ini bertujuan untuk memperkuat nilai-nilai demokrasi dan partisipasi publik, di mana masyarakat merasa memiliki andil dalam jalannya pemerintahan melalui layanan yang transparan. (DENHARDT, 2015).

Tujuan pelayanan public di fokuskan pada efisiensi pemerintahan dengan optimalisasi sumber daya, pengurangan birokrasi berbelit, dan responsivitas cepat terhadap dinamika kebutuhan masyarakat seperti target waktubproses perizinan 1-7 hari di aplikasi *BOSS* Bekasi untuk dorong investasi Rp 50 triliun pada tahun 2026. Tujuan utama sebagai kemudahan akses, keadilan distributif, dan kepuasan pelanggan publik yang diwujudkan melalui 6 standar SP4N-LAPOR!: kebijakan jelas, sistem terintegrasi, prosedur sederhana, fasilitas memadai, penanganan pengaduan *real-time* serta personel kompeten berbasis komunikasi interpersonal. Tujuan ini terkait langsung dengan kinerja pegawai bidang perizinan, dimana pelayanan bukan hanya administratif tapi juga membangun kepercayaan publik menuju predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK), sebagaimana ditegaskan Ombudsman bahwa pelayanan publik wujud nyata *good governance* (KUMPARAN, 2023).

Secara lebih pragmatis, Sinambela (2014:23) membagi tujuan pelayanan ke dalam beberapa lapisan strategis:

1. **Kepastian Layanan:** Menjamin bahwa setiap orang mendapatkan perlakuan yang sama sesuai aturan tanpa adanya nepotisme.
2. **Efisiensi Waktu dan Biaya:** Mengurangi beban masyarakat dengan menciptakan prosedur yang ringkas (debirokratisasi).
3. **Akuntabilitas Publik:** Memberikan ruang bagi masyarakat untuk melakukan kontrol dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah.
4. **Inovasi Berkelanjutan:** Mendorong instansi untuk terus memperbarui metode layanannya mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Tujuan jangka panjang pelayanan publik adalah menciptakan masyarakat mandiri dan produktif melalui pemberdayaan, dimana layanan seperti SIUP/IMB DPMPSTP berfungsi sebagai pengarah ekonomi daerah, mendorong partisipasi warga dalam pengawasan via aplikasi pengaduan, serta menjamin hak dasar seperti keselamatan dan kesejahteraan kolektif. BKPSDM Babel menambahkan bahwa pelayanan prima bertujuan memenuhi ekspektasi pelanggan secara menyeluruh dengan fokus empati dan inovasi teknologi untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatas 90%, selaras dengan visi reformasi birokrasi nasional (Jimmy Arief Saud Parsaoran, 2017).

2.1.2.4.3 Fungsi Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan bagi sebuah lembaga pemerintah bersifat multidimensional. Menurut Wasistiono (2013:34), pemerintah pada dasarnya memiliki tiga fungsi utama: fungsi pelayanan (*public service*), fungsi pembangunan (*development*), dan fungsi perlindungan (*protection*). Dalam hal ini, fungsi pelayanan merupakan wajah paling depan pemerintah yang bersentuhan langsung dengan denyut nadi masyarakat. Fungsi ini mencakup penyediaan fasilitas dasar yang tidak mungkin disediakan secara mandiri oleh individu.

Secara mendalam, Fungsi pelayanan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Fungsi Alokatif:** Mendistribusikan sumber daya publik (seperti izin usaha atau bantuan sosial) secara adil berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan hukum.
2. **Fungsi Fasilitatif:** Mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktivitas ekonominya, misalnya melalui perizinan yang cepat yang dapat memicu investasi daerah.
3. **Fungsi Legitimasi:** Memberikan pengakuan hukum atas hak-hak masyarakat, seperti penerbitan sertifikat atau izin yang memberikan perlindungan yuridis bagi pemegangnya.

4. **Fungsi Stabilisator:** Menjaga ketertiban sosial dengan memastikan bahwa setiap aktivitas masyarakat terpantau dan sesuai dengan standar keamanan yang berlaku.

Hardiyansyah (2018) menambahkan bahwa pelayanan juga memiliki fungsi edukasi. Ketika masyarakat mengikuti prosedur pelayanan yang benar, mereka sedang diajarkan tentang disiplin administratif dan kesadaran hukum. Hal ini sangat penting untuk membangun budaya hukum di masyarakat agar tidak terjadi anarki dalam pengurus berbagai kepentingan publik. Fungsi pelayanan publik dalam sebuah negara hukum sekedar aktivitas rutin, melainkan instrumen untuk mewujudkan keadilan sosial. Menurut Hardiansyah (2018:30), fungsi pelayanan memiliki dimensi distributif, dimana pemerintah bertugas mendistribusikan sumber daya, informasi, dan bantuan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Fungsi ini memastikan bahwa kelompok masyarakat yang kurang beruntung tetap mendapatkan hak pelayanan yang sama dengan kelompok yang lebih dominan, sehingga kesenjangan sosial dapat diminimalisir melalui akses layanan yang setara.

Fungsi pelayanan publik mencakup pembangunan kapasitas masyarakat melalui pemberdayaan, dimana DPMPTSP bukan hanya penerbit izin tapi juga mitra konsultasi yang dorong UMKM naik kelas via bimbingan regulasi dan akses pasar. Fungsi evaluatif disini krusial untuk ukur dampak seperti *dashboard* kinerja yang pantau tingkat kepuasan , waktu pelayanan prima nasional.

2.1.2.5 Perizinan

2.1.2.5.1 Definisi Perizinan

Perizinan merupakan salah satu instrumen hukum paling vital yang dimiliki oleh pemerintah untuk mengarahkan dan mengendalikan perilaku masyarakat agar selaras dengan kepentingan umum. Secara teoritis, perizinan adalah bentuk perbuatan hukum administrasi negara yang bersifat “melepaskan” suatu larangan umum dalam hal-hal konkret. Menurut Ridwan HR (2016:201), izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Definisi perizinan ini menegaskan bahwa pada dasarnya suatu kegiatan dilarang demi ketertiban, namun dapat dilakukan setelah otoritas memberi “lampu hijau” melalui dokumen izin,

Dalam jurnal (Rifqy Maulana, 2019), perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan sebagai tindakan hukum tunggal pemerintah daerah untuk mengizinkan warga atau badan hukum laksana tanpa pengujian secara mendalam.

Menurut Sutedi (2019: 12), perizinan adalah instrument pengaturan yang digunakan oleh pemerintah untuk membatasi jumlah orang

yang melakukan aktivitas tertentu, atau untuk mengatur cara aktivitas tersebut dilakukan' Sutendi menekankan bahwa izin bukapj sekedar lembara kertas melainkan bentuk kontrak antara pemerintah memberikan jaminan legalitas atas usaha atau kegiatan.

Pespektif dari Ateng Syarfudin dalam Sudaryo dkk (2020:45)

Meyatakan bahwa perizinan adalah sebuah pengikat bagi masyarakat. Perizinan dipandang sebagai pelepasan dari larangan yang bersifat umum, yang diberikan kepada pemohon setelah melalui serangkaian verifikasi administratif dan teknis, Perizinan merupakan salah satu wujud dari kekuasaan mengatur yang dimiliki pemerintah untuk memastikan bahwa kebebasan individu tidak menciderai hak-hak publik atau merusak tatanan sosial yang telah ditetapkan oleh negara.

Perizinan secara esensial adalah suatu mekanisme administratif pemerintahan yang memberikan pengesahan resmi atas kegiatan usaha atau aktivitas tertentu setelah verifikasi syarat demi menjaga ketertiban umum dan cegah resiko yang tidak terduga. Perizina juga sebagai Tindakan hukum tunggal pemerintah daerah untuk mengizinkan atau tidak warga maupun badan hukum dalam melaksanakan kegiatan usaha setelahenuhi kriteria materi, yang berbeda dengan tanda daftar yang lebih sederhana tanpa pengujian secara mendalam. Otoritas pemerintah juga bisa mengasih hak istimewa terbatas kepada individua tau pelaku usaha dengan dasar pasal 1 UU Cipta Kerja yang anggap perizinan sebagai "legalitas resmi untuk operasional legal."

Perizinan bukan hanya formalitas tapi sebuah instrument pengawasa negara yang mengandalkan komunikasi interpersonal pegawai untuk pemohon pahami dan mencapai target investasi daerah. Perizinan juga secara langsung menjadi pembatas akses kegiatan yang berbahaya di lingkungan atau Kesehatan, seperti izin lingkungan di Bekasi yang melibatkan dialog pegawai dengan investor demi kepatuhan.

Secara komprehensif, poin-poin utama yang membangun definisi perizinan adalah:

1. **Instrumen Yuridis:** Berbasis pada peraturan perundangundangan yang sah.
2. **Bersifat Preventif:** Mencegah dampak buruk sebelum suatu kegiatan dimulai.
3. **Penyimpangan dari Larangan:** Memberikan izin khusus atas sesuatu yang dilarang secara umum.
4. **Disertai Syarat-Syarat:** Izin tidak mutlak; ada kewajiban yang harus dipatuhi oleh pemegangnya.

2.1.2.5.2 Tujuan Perizinan

Tujuan utama perizinan adalah untuk menciptakan ketertiban umum dan perlindungan bagi seluruh elemen masyarakat. Menurut Ridwan HR (2016:205), perizinan bertujuan sebagai alat pengarah atau "kemudi" bagi pemerintah untuk mengarahkan aktivitas masyarakat agar tidak

bertentangan dengan norma hukum, keamanan, dan kesehatan publik. Izin berfungsi sebagai rem agar eksploitasi sumber daya atau aktivitas usaha tidak dilakukan secara serampangan sehingga membahayakan kelestarian lingkungan atau kepentingan generasi mendatang.

Perizinan sangat diperlukan dan perlu dimiliki bagi setiap pelaku usaha untuk menjamin adanya kepastian hukum dan jaminan keamanan dan keselamatan atas kegiatan yang dilakukan. Setiap bentuk usaha baik menghasilkan produk barang ataupun jasa memiliki bentuk izinnya masing-masing sehingga perlu diperhatikan mengenai perbedaannya dan mekanisme pengurusannya (Sari, 2019).

Sutedi (2019:25), menjelaskan bahwa perizinan bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum (legal protection) kepada pemegang izin itu sendiri. Dengan memiliki izin yang sah, seorang pelaku usaha mendapatkan jaminan bahwa kegiatannya diakui oleh negara dan terlindungi dari investasi pihak lain yang tidak sah. Selain itu, perizinan bertujuan untuk mencapai sebuah pemerataan dan keadilan dalam suatu distribusi sumber daya yang terbatas, seperti izin usaha, izin pembangunan atau izin pemanfaatan ruang yang tidak mungkin diberikan kepada semua orang tanpa seleksi. Perizinan memiliki tujuan dari dua sisi yaitu sisi pemerintah dan sisi masyarakat/pelaku usaha:

Tujuan dari sisi pemerintah:

1. **Pengendalian dan Pengawasan:** Mengawasi aktivitas masyarakat agar sesuai aturan dan pedoman yang berlaku.

2. **Penyelenggara Pembangunan:** Menerima alat rekayasa oembangunan agar selaras dengan rencana tata ruang dan pembangunan berkelanjutan.
3. **Peningkatan Pendapatan Daerah:** Menerima retribusi dari pemohon izin, yang menambah pendapatan daerah
4. **Perlindungan Kepentingan Umum: Mencegah** kerusakan lingkungan, pencemaran, dan memastikan standar keselamatan terpenuhi.

Tujuan dari sisi masyarakat/pelaku usaha:

1. **Kepastian Hukum dan Hak:** Usaha memiliki legalitas, diakui pemerintah, dan terlindungi dari tindakan penertiban yang tidak perlu.
2. **Kemudahan Akses:** Mempermudah akses ke fasilitas seperti pembiayaan bank, tender, atau kerjasama bisnis
3. **Kredibilitas:** Meningkatkan kepercayaan konsumen dan mitra bisnis karena adanya landasan hukum yang jelas.
4. **Kenyamanan:** Memberikan rasa aman dan nyaman dalam menjalankan kegiatan usaha karena sudah legal.

2.1.2.5.3 Fungsi Perizinan

Fungsi perizinan pemerintah berperan sebagai instrument pengaturan, pengendalian, dan penertiban kegiatan masyarakat guna menjamin ketertiban umum, kepastian hukum , serta perlindungan terhadap

kepentingan publik dan lingkungan. Selain itu, perizinan ini menjadi sebuah alat rekayasa pembangunan, sumber pendapatan daerah, serta pemberi legitimasi bagi aktivitas yang diatur sehingga dapat berlangsung sesuai regulasi, mencegah potensi konflik dan mendukung arah pembangunan yang terstruktur.

Perizinan pemerintahan memiliki fungsi yang luas dan penting dalam tata Kelola pemerintah yang baik (*good governance*):

1. Fungsi Pengaturan (*Regulatory Function*)

Perizinan berperan sebagai alat pengaturan terhadap berbagai aktivitas masyarakat dan pelaku usaha. Dengan izin, pemerintah dapat memastikan bahwa kegiatan tertentu berjalan sesuai ketentuan hukum dan standar yang berlaku.

2. Fungsi Pengendalian dan Pengawasan

Perizinan memungkinkan pemerintah untuk mengawasi dan mengendalikan aktivitas yang berpotensi memengaruhi masyarakat atau lingkungan, misalnya dalam izin lingkungan atau izin bangunan.

3. Fungsi Perlindungan Masyarakat dan Lingkungan Melalui izin, pemerintah menetapkan batasan agar kegiatan tidak membahayakan kesehatan, keselamatan publik, dan kelestarian lingkungan hidup.

4. Fungsi Kepastian Hukum

Perizinan memberikan kepastian hukum kepada pemohon dan masyarakat, karena kegiatan yang diizinkan dapat dilakukan secara sah dan memiliki dasar hukum yang jelas.

5. Fungsi Sumber Pendapatan Negara/Daerah

Retribusi dan biaya perizinan menjadi sumber pendapatan pemerintah yang dapat digunakan untuk biaya pengawasan, pelayanan publik, dan fungsi administratif lainnya.

6. Fungsi Pengendalian Ekonomi

Dengan perizinan, pemerintah dapat mengarahkan pemanfaatan sumber daya, mengendalikan sektor usaha yang strategis, dan menjaga stabilitas ekonomi.

7. Fungsi Pengendalian Keamanan Publik

Izin juga berfungsi untuk menjamin bahwa aktivitas tertentu tidak mengancam keselamatan publik, seperti perizinan acara massal dan fasilitas tertentu.

2.1.2.6 Gambaran Umum DPMPTSP Kab. Bekasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi yang disingkat DPMPTSP Kab. Bekasi bertempat di Kompleks perkantoran Pemerintahan Kabupaten Bekasi, Desa Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat.



Gambar 2.1 Logo DPMPTSP Kabupaten Bekasi

(Sumber: <https://pmd-dpmptsp.bekasikab.go.id/statistik-lkpm>)

2.1.3 Kerangka Teoritis

2.1.3.1 Teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito

Landasan teoritis dalam penelitian ini menggunakan model komunikasi interpersonal oleh (DeVito, 2016), yang menekankan bahwa

efektivitas interaksi antar manusia ditentukan oleh lima dimensi yaitu keterbukaan, empati, sikap pendukung, sikap positif, kesetaraan. Dalam konteks DPMPTSP Kabupaten Bekasi, komunikasi interpersonal bukan sekedar pertukaran informasi teknis perizinan, melainkan instrument strategis untuk menyelaraskan persepsi antar pimpinan, *staff*, dan masyarakat. Strategi ini menjadi peran penting karena bidang pelayanan perizinan memiliki Tingkat stress kerja yang tinggi dan menuntut koordinasi yang persisi demi mencapai target kinerja organisasi.

Dimensi pertama dan kedua, yaitu Keterbukaan (*Openness*) dan Empati (*Empathy*), menjadi pilar utama dalam membangun budaya kerja transparan di lingkungan birokrasi. Keterbukaan menjadikan pegawai untuk jujur terhadap kendala operasional yang dihadapi, sementara empati memungkinkan staf untuk memahami kebutuhan pemohon izin maupun beban kerja rekan sejawat. Menurut DeVito (2016), komunikasi yang efektif mengharuskan partisipan untuk bereaksi jujur terhadap stimulus dan mampu merasakan apa yang dirasakan orang lain, hal ini akan meminimalisir konflik internal di bidang pelayanan.

Dimensi Sikap Pendukung (*Supportiveness*) dan Sikap Positif (*Positiveness*) berperan sebagai pemicu produktivitas pegawai. Di DPMPTSP, sikap mendukung diwujudkan melalui komunikasi yang bersifat deskriptif bukan evaluatif, sehingga staf merasa aman untuk berinovasi tanpa rasa takut dipersalahkan. Suranto (2018) dalam kajiannya menegaskan bahwa atmosfer komunikasi yang positif secara psikologis akan

meningkatkan motivasi kerja individu. Dengan adanya apresiasi verbal dan dukungan emosional antarpegawai, hambatan komunikasi dalam birokrasi yang kaku dapat dicairkan, sehingga proses penyelesaian berkas perizinan menjadi lebih cepat.

Dimensi terakhir, yaitu Kesetaraan (Equality), memberikan ruang bagi setiap jenjang jabatan untuk berkontribusi dalam pengambilan Keputusan di bidang pelayanan. Meskipun struktur pemerintahan bersifat hirerarkis, komunikasi interpersonal yang efektif menuntut adanya pengakuan bahwa setiap individu memiliki nilai yang sama dalam kontribusinya terhadap kinerja tim. Hal ini selaras dengan temuan Liliweri (2017) yang menyatakan bahwa pengakuan terhadap kesetaraan dalam komunikasi organisasi mampu mereduksi kesenjangan informasi antara atasan dan bawahan yang sering kali menjadi penghambat utama dalam pencapaian target kinerja di instansi publik.

Secara menyeluruh, kelima dimensi ini membentuk kerangka strategi yang secara langsung berkorelasi dengan indikator kinerja pegawai, seperti kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, dan kemandirian. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, teori DeVito digunakan sebagai pisau analisis untuk membedah bagaimana praktik komunikasi interpersonal di lapangan mampu menjawab tantangan pelayanan publik di Kabupaten Bekasi. Melalui pemahaman teoritis yang mendalam ini, peneliti dapat menarik benang merah bahwa kinerja yang optimal bukan hanya berasal dari

sistem yang canggih, melainkan buah dari pola komunikasi interpersonal yang humanis dan startegis.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian ilmiah karena menjadi landasan konseptual yang menggambarkan proses penalaran peneliti dalam memahami dan mengkaji permasalahan penelitian. Kerangka ini dibangun melalui penelaahan teori, konsep, serta temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik kajian, sehingga mampu menjelaskan secara sistematis keterkaitan antarvariabel yang menjadi fokus penelitian. (Hanifah, et al., 2025)

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017)

Dalam penelitian ini dan pemahaman kerangka pemikiran, peneliti berangkat dari pandangan bahwa kinerja pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bekasi tidak semata-mata ditentukan oleh faktor struktural dan mekanisme prosedural birokrasi, melainkan juga dipengaruhi secara signifikan oleh penerapan strategi komunikasi interpersonal dalam aktivitas kerja sehari-hari. Merujuk pada kerangka teoritis komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito, peneliti beranggapan bahwa dimensi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif,

serta kesetaraan berperan penting dalam membentuk kualitas interaksi antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai. Kualitas interaksi tersebut diyakini memiliki implikasi terhadap tingkat pemahaman tugas, efektivitas koordinasi kerja, motivasi, serta rasa tanggung jawab pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini dirumuskan untuk menjelaskan keterkaitan antara strategi komunikasi interpersonal sebagai konsep utama dengan kinerja pegawai sebagai luaran yang diamati, sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana komunikasi interpersonal dimaknai, diimplementasikan, dan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Bekasi dalam konteks pelayanan publik.

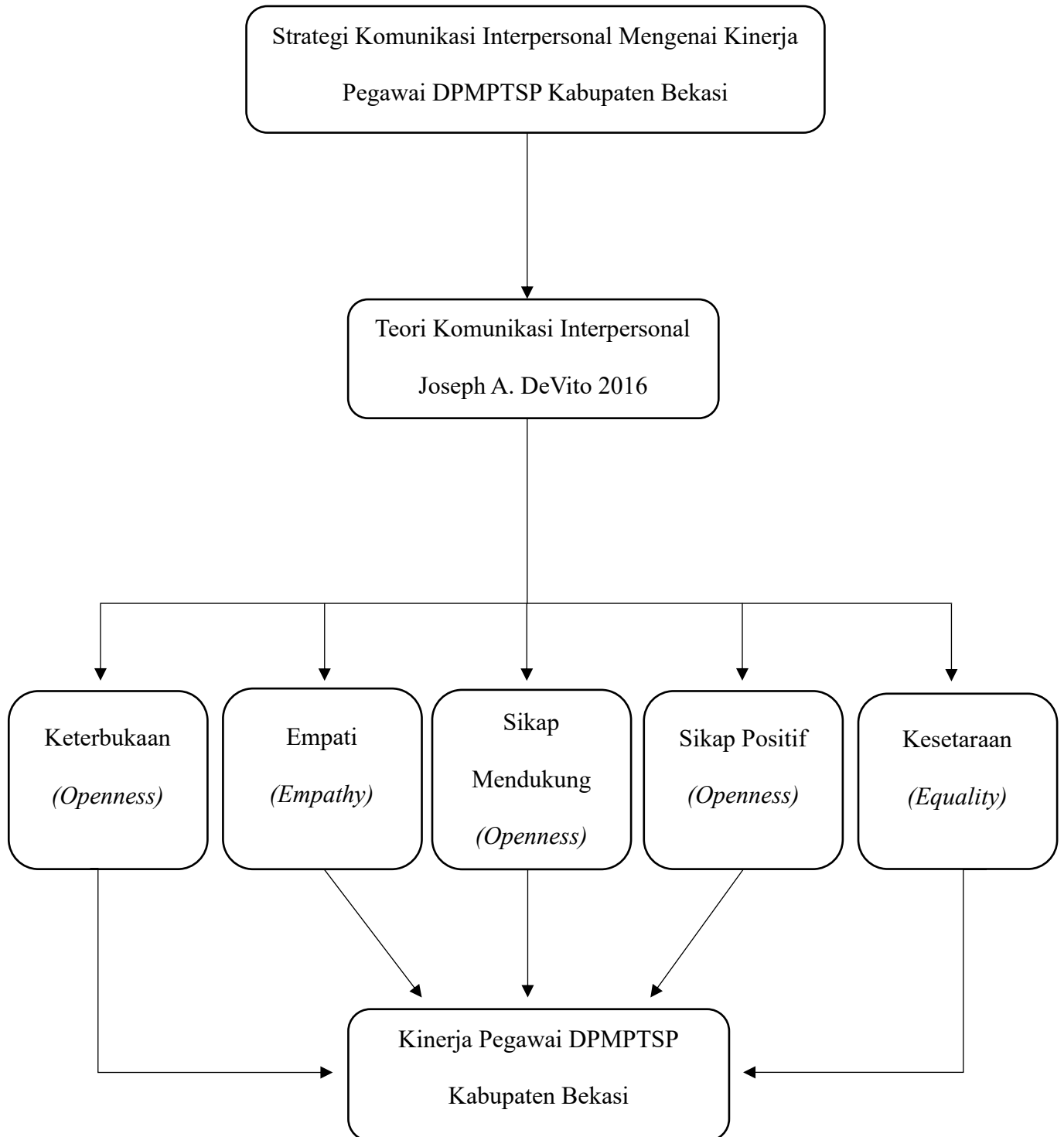
Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran disusun berdasarkan pemahaman bahwa kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Bekasi dalam bidang pelayanan perizinan tidak terlepas dari kualitas komunikasi interpersonal yang terjalin di lingkungan kerja. Aktivitas pelayanan perizinan yang menuntut ketepatan informasi, koordinasi lintas bidang, serta kecepatan pelayanan memerlukan pola komunikasi yang jelas, terbuka, dan saling memahami antar pegawai maupun antara pimpinan dan pegawai. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal dipandang sebagai faktor penting yang mempengaruhi bagaimana tugas dipahami, dilaksanakan, dan pertanggung jawabkan oleh setiap pegawai.

Kerangka pemikiran penelitian ini merujuk pada teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito, yang menekankan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima

dimensi tersebut digunakan sebagai landasan analisis untuk memahami bagaimana strategi komunikasi interpersonal dijalankan pegawai dalam aktivitas kerja sehari-hari di DPMPTSP Kab. Bekasi. Keterbukaan dipahami sebagai kesediaan pegawai untuk menyampaikan dan menerima informasi secara jujur, empati sebagai kemampuan memahami kondisi dan perasaan rekan kerja, sikap mendukung sebagai suatu bentuk dorongan positif dalam interaksi kerja, sikap positif sebagai cara membangun suasana kerja yang kondusif, serta kesetaraan sebagai cara membangun suasana kerja yang kondusif, serta kesetaraan sebagai pengakuan terhadap peran dan kontribusi setiap pegawai tanpa memandang jabatan.

Melalui kerangka pemikiran, penelitian diarahkan untuk nerapkan kelima dimensi komunikasi interpersonal tersebut, diharapkan tercipta pola komunikasi yang efektif dan harmonis, sehingga mampu meningkatkan pemahaman tugas, memperlancar koordinasi kerja, menumbuhkan motivasi serta memperkuat rasa tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan hubungan antara strategi komunikasi interpersonal sebagai dasar konseptual dengan kinerja pegawai sebagai hasil yang diamati, dan di analisis secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik komunikasi interpersonal dilingkungan DPMPTSP Kab. Bekasi.

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



(Sumber: peneliti, 2026)