

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Literatur

2.1.1. Review Penelitian Sejenis

Penelitian sebelumnya adalah kumpulan temuan penelitian yang berkaitan atau serupa dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Keberadaan penelitian sebelumnya sangat penting sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam meneliti masalah penelitian, serta sebagai dasar untuk memperkaya dan memperkuat landasan teoritis penelitian yang sedang dilakukan. Melalui tinjauan penelitian sebelumnya, peneliti dapat memperoleh gambaran umum tentang fokus studi, pendekatan, metode, dan temuan yang dihasilkan oleh peneliti sebelumnya di bidang yang sama. Lebih lanjut, penelitian sebelumnya berfungsi sebagai upaya sistematis untuk mengidentifikasi perkembangan penelitian, tren tematik, dan kekuatan serta kelemahan penelitian yang ada, sehingga mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang membutuhkan studi lebih lanjut.

Tinjauan penelitian sebelumnya juga membantu peneliti memahami sejauh mana topik komunikasi organisasi, khususnya pengalaman komunikasi karyawan di lingkungan pemerintahan, telah diteliti. Dengan demikian, penelitian yang dilakukan tidak mengulangi studi yang sama tetapi memberikan kontribusi baru, baik dalam hal fokus penelitian, subjek penelitian, dan pendekatan yang digunakan. Dalam konteks

penelitian ini, tinjauan penelitian sebelumnya berfokus pada studi yang membahas komunikasi organisasi, hubungan kerja, dan dinamika komunikasi karyawan di lingkungan pemerintahan.

Berikut terdapat beberapa penelitian sejenis yang berupa skripsi yang sudah ditentukan oleh peneliti sebagai acuan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Adapun penelitian tersebut Adalah:

1. Penelitian yang berjudul **“Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan”**, ditulis oleh Julia Jalil & Hardianto Hawing pada tahun 2024. Peneliti ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan Mengetahui pola komunikasi interpersonal yang terjadi antara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai.
2. Penelitian yang berjudul **“ANALISIS JARINGAN KOMUNIKASI ORGANISASI ASN TERKAIT TRANSFORMASI BIROKRASI DI BPSDM KALIMANTAN TIMUR”**, ditulis oleh Lilin Bayu Ependy & Ucik Ana Fardila pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode analisis jaringan komunikasi organisasi dan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis struktur jaringan komunikasi organisasi ASN dalam mendukung transformasi birokrasi di lingkungan BPSDM Kalimantan Timur.
3. Penelitian yang berjudul **“Pola Komunikasi Organisasi Bagian Keprotokoleran Kantor Pemerintah Kabupaten Muna dalam Peningkatan**

Pelayanan Informasi”, ditulis oleh Endang Fitra Mayu & Andi Muttaqin Mustari pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi pada bagian keprotokoleran pemerintah dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

4. Penelitian yang berjudul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMUNIKASI INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOLOK”** ditulis oleh Iqbal Qairawan, Desna Aromatica, Ria Ariany pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif deskriptif inferensial menggunakan kuesioner. Penelitian ini bertujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, komunikasi internal, dan lingkungan kerja terhadap kinerja ASN.

Tabel 2.1. Review Penelitian Sejenis

No	Judul	Nama Peneliti	Metodologi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan	Julia Jalil & Hardianto Hawing	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti karena sama-sama membahas pola	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan objek penelitian. Penelitian Julia Jalil dan Hardianto Hawing berfokus pada pola

				komunikasi yang terjadi di lingkungan instansi pemerintahan serta menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk memahami proses komunikasi yang terjadi antar pegawai dalam organisasi.	komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan peneliti lebih berfokus pada pola komunikasi ASN PPPK dalam menjalin relasi kerja di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu.
2	Analisis Jaringan Komunikasi Organisasi ASN Terkait Transformasi Birokrasi di BPSDM Kalimantan Timur	Lilin Bayu Ependy & Ucik Ana Fardila	Peneliti ini menggunakan metode analisis jaringan komunikasi organisasi dan pendekatan kualitatif	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti karena sama-sama membahas komunikasi yang terjadi	Perbedaannya terletak pada fokus kajian dan pendekatan analisis yang digunakan. Penelitian Lilin Bayu Ependy dan Ucik Ana Fardila lebih menekankan pada analisis jaringan

				dalam lingkungan Aparatur Sipil Negara (ASN) serta menggunakan pendekatan kualitatif dalam menganalisis proses komunikasi dalam organisasi pemerintahan.	komunikasi organisasi ASN dalam mendukung transformasi birokrasi di BPSDM Kalimantan Timur. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pola komunikasi ASN PPPK dalam menjalin relasi kerja di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu.
3	Pola Komunikasi Organisasi Bagian Keprotokoleran Kantor Pemerintah Kabupaten Muna dalam Peningkatan Pelayanan Informasi	Endang Fitra Mayu & Andi Muttaqin Mustari	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti karena sama-sama membahas pola komunikasi organisasi yang terjadi di lingkungan instansi pemerintahan serta menggunakan	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan konteks organisasi yang diteliti. Penelitian Endang Fitra Mayu dan Andi Muttaqin Mustari berfokus pada pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan informasi pada

				metode penelitian kualitatif deskriptif untuk memahami proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi.	bagian keprotokoleran Kantor Pemerintah Kabupaten Muna. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada pola komunikasi ASN PPPK dalam menjalin relasi kerja di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu.
4	Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung"	Fajar Zulfikar	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kualitatif Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Penelitian ini memiliki kesamaan menggunakan metode deskriptif kualitatif, teori Interaksi Simbolik George Herbert Mead, serta membahas pola komunikasi dalam organisasi pemerintahan.	Perbedaannya terletak pada Penelitian terdahulu berfokus pada pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan dalam koordinasi pelayanan publik, sedangkan penelitian Anda berfokus pada pola komunikasi ASN P3K dalam

					membangun relasi kerja dengan sesama pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu.
--	--	--	--	--	---

2.2. Kerangka Konseptual

2.2.1. Pola Komunikasi

2.2.1.1. Pengertian Pola Komunikasi

Komunikasi merupakan aspek fundamental kehidupan manusia karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendirian dan membutuhkan interaksi dengan orang lain untuk mencapai berbagai tujuan hidup mereka. Melalui komunikasi, individu dapat mengekspresikan aspirasi, berbagi ide, dan mengkoordinasikan berbagai aktivitas yang melibatkan lebih dari satu pihak. Dengan komunikasi, segala sesuatu dalam kehidupan sosial, organisasi, dan profesional menjadi lebih mudah dilakukan dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat (Reidhead, 2021).

Komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan berbagai komponen penting, seperti komunikator (pengirim pesan), pesan itu sendiri, saluran komunikasi yang digunakan, penerima (penerima pesan), dan efek atau hasil yang muncul setelah pesan disampaikan. Proses ini tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan budaya tempat komunikasi terjadi, karena konteks ini membentuk

pemahaman, interpretasi, dan respons yang muncul dari interaksi tersebut. Komunikasi bukan hanya transfer informasi; komunikasi juga merupakan proses sosial yang mengandung makna dan nilai yang harus dipahami bersama oleh semua pihak yang terlibat.

Komunikasi juga memainkan peran penting dalam menciptakan dan memelihara hubungan. Dalam berbagai interaksi sosial, baik antar individu maupun dalam kelompok besar, pola komunikasi yang baik dapat membantu membangun kepercayaan, meminimalkan konflik, dan memperkuat solidaritas. Sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian tentang komunikasi organisasi dalam konteks hubungan antarorganisasi, komunikasi merupakan jembatan kunci dalam menciptakan saling pengertian dan memfasilitasi kolaborasi lintas batas organisasi (E Efendi, 2024).

Dalam konteks pendidikan dan lingkungan kerja profesional, seperti di Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu, komunikasi berfungsi tidak hanya sebagai sarana komunikasi, seperti dalam komunikasi umum, tetapi juga sebagai alat untuk pembentukan makna sosial dan membentuk perilaku kerja, termasuk dalam membangun hubungan kerja antar karyawan dengan latar belakang dan status yang berbeda. Menurut definisi yang dikembangkan oleh berbagai ahli, komunikasi mencakup proses menciptakan, mengirim, dan menerima pesan yang bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama di antara pihak-pihak yang terlibat.

Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi adalah interaksi sosial yang melibatkan pengiriman dan penerimaan makna yang memengaruhi perilaku sosial dan kerja sama antar individu dan kelompok. Oleh karena itu, komunikasi tidak dapat

dipandang hanya sebagai proses teknis, tetapi juga sebagai proses kompleks dalam membangun makna sosial, di mana interaksi simbolik dalam bentuk bahasa, ekspresi nonverbal, dan berbagai simbol komunikasi lainnya berperan dalam membentuk pola hubungan kerja, struktur sosial, dan dinamika interaksi yang terjadi di lingkungan kerja. Pemahaman ini sangat penting dalam konteks penelitian kualitatif, yang menekankan pengalaman dan interpretasi subjek penelitian mengenai proses komunikasi yang terjadi dalam kehidupan organisasi mereka (Winarso W, 2018).

2.2.1.2. Jenis-jenis Pola Komunikasi

Pola komunikasi menggambarkan bentuk atau alur penyampaian pesan yang terjadi dalam proses interaksi antara individu maupun kelompok. Pola ini menunjukkan bagaimana pesan disampaikan oleh komunikator, diterima oleh komunikan, serta bagaimana respons yang muncul dalam proses komunikasi tersebut. Menurut (Effendy, 2017), pola komunikasi dapat dilihat dari arah penyampaian pesan dan hubungan yang terjadi antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Berdasarkan arah aliran pesan tersebut, pola komunikasi secara umum dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu pola komunikasi satu arah, pola komunikasi dua arah, dan pola komunikasi multi arah.

1. Pola Komunikasi Satu Arah

Pola komunikasi satu arah merupakan pola komunikasi yang berlangsung secara linear, di mana pesan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan tanpa adanya umpan balik secara langsung. Dalam pola ini, komunikan hanya berperan sebagai penerima pesan tanpa memberikan

tanggapan terhadap informasi yang disampaikan. Menurut Onong Uchjana Effendy, komunikasi satu arah biasanya terjadi ketika proses komunikasi lebih menekankan pada penyampaian informasi atau instruksi secara cepat dan terstruktur. Pola komunikasi ini sering digunakan dalam situasi formal yang menuntut kejelasan informasi dari satu pihak kepada pihak lain.

2. Pola Komunikasi Dua Arah

Pola komunikasi dua arah merupakan pola komunikasi yang memungkinkan terjadinya pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan secara timbal balik. Dalam pola ini, penerima pesan tidak hanya menerima informasi tetapi juga dapat memberikan tanggapan atau umpan balik terhadap pesan yang disampaikan. Menurut Deddy Mulyana, komunikasi dua arah menekankan adanya interaksi aktif antara pihak-pihak yang berkomunikasi sehingga memungkinkan terjadinya dialog serta klarifikasi pesan. Dengan adanya umpan balik, proses komunikasi menjadi lebih efektif karena kedua pihak dapat saling memahami makna pesan yang disampaikan.

3. Pola Komunikasi Multi Arah

Pola komunikasi multi arah merupakan pola komunikasi yang melibatkan lebih dari dua individu dalam proses pertukaran pesan. Dalam pola ini, setiap individu memiliki kesempatan untuk menyampaikan pesan, memberikan tanggapan, serta berpartisipasi secara aktif dalam komunikasi. Menurut Deddy Mulyana, komunikasi multi arah umumnya terjadi dalam komunikasi kelompok, di mana interaksi berlangsung secara terbuka dan

memungkinkan terjadinya pertukaran ide, gagasan, serta informasi di antara anggota kelompok. Pola komunikasi ini memungkinkan terciptanya diskusi yang lebih luas karena melibatkan berbagai sudut pandang dari individu yang berbeda.

2.2.2. Komunikasi Organisasi

2.2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian pesan, informasi, ide, maupun gagasan yang terjadi di dalam suatu organisasi antara individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi sarana penting yang memungkinkan terjadinya koordinasi, kerja sama, serta pertukaran informasi antar anggota organisasi. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, kegiatan dalam organisasi akan sulit berjalan secara terarah dan terkoordinasi.

Menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules, komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mengatasi ketidakpastian lingkungan organisasi. Definisi ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun pemahaman bersama di antara anggota organisasi.

Sementara itu, Katherine Miller menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses melalui mana anggota organisasi menciptakan, menafsirkan, dan mengelola pesan dalam konteks hubungan kerja. Dalam proses ini, komunikasi

menjadi bagian penting yang memengaruhi bagaimana anggota organisasi berinteraksi, bekerja sama, serta menjalankan peran dan tanggung jawab mereka.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan yang terjadi di antara anggota organisasi dalam rangka mendukung koordinasi kerja, membangun hubungan antar anggota, serta mencapai tujuan organisasi secara efektif.

2.2.2.2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi, komunikasi memiliki tujuan dan fungsi yang penting dalam menunjang kelancaran kegiatan organisasi. Melalui komunikasi yang baik, berbagai aktivitas kerja dapat berjalan secara terarah, sehingga memudahkan koordinasi dan kerja sama antar anggota organisasi.

Menurut Gerald M. Goldhaber, komunikasi organisasi memiliki beberapa fungsi utama, yaitu fungsi informasi, fungsi integrasi, fungsi pengendalian, dan fungsi persuasif. Fungsi informasi berkaitan dengan penyampaian pesan atau data yang dibutuhkan anggota organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Fungsi integrasi berkaitan dengan upaya membangun kerja sama serta kesatuan di antara anggota organisasi. Fungsi pengendalian berhubungan dengan penggunaan komunikasi sebagai sarana untuk mengarahkan perilaku anggota organisasi agar sesuai dengan aturan yang berlaku. Sedangkan fungsi persuasif berkaitan dengan kemampuan komunikasi dalam memengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi.

Selain itu, Stephen P. Robbins menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi juga memiliki fungsi penting sebagai sarana koordinasi kerja, penyampaian kebijakan organisasi, serta pembentukan hubungan kerja yang harmonis antar anggota organisasi. Dengan adanya komunikasi yang efektif, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mendukung tercapainya tujuan bersama.

Dengan demikian, tujuan dan fungsi komunikasi organisasi tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga berperan dalam memperkuat koordinasi kerja, meningkatkan kerja sama antar anggota organisasi, serta menciptakan hubungan kerja yang lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

2.2.3. Aparatur Sipil Negara (ASN dan ASN PPPK)

2.2.3.1. Pengertian ASN dan ASN PPPK

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam menjalankan kebijakan publik serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan pemerintah, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Oleh karena itu, keberadaan ASN tidak hanya dipahami sebagai tenaga kerja administratif, tetapi juga sebagai aktor penting dalam proses pembangunan dan tata kelola pemerintahan (Rizki, 2022).

Secara yuridis, yuridis berarti sesuatu yang didasarkan pada hukum yang berlaku atau memiliki landasan hukum yang sah. Pengertian ASN diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Dalam Pasal 1

ayat (1) disebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dengan demikian, ASN terdiri atas dua kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), yang keduanya memiliki peran dan tanggung jawab dalam menjalankan roda pemerintahan.

Sejalan dengan itu, (Wibowo, 2021) menjelaskan bahwa ASN merupakan sumber daya manusia sektor publik yang dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, dan profesional dalam menjalankan tugas pelayanan publik. ASN tidak hanya bekerja berdasarkan aturan formal, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan dinamika sosial, tuntutan masyarakat, serta perubahan lingkungan kerja yang semakin kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa ASN berperan tidak hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai komunikator dalam birokrasi pemerintahan. Dalam praktiknya, ASN menjalankan fungsi-fungsi penting yang berkaitan erat dengan proses komunikasi organisasi. ASN berinteraksi secara intens dengan atasan, rekan kerja, serta masyarakat. Interaksi ini melibatkan proses pertukaran informasi, penyampaian kebijakan, koordinasi tugas, hingga pembentukan hubungan kerja. Oleh karena itu, pola komunikasi yang terbentuk di antara ASN sangat dipengaruhi oleh struktur birokrasi, budaya organisasi, serta status kepegawaian masing-masing individu. Kehadiran ASN PPPK sebagai bagian dari ASN membawa dinamika baru dalam lingkungan birokrasi pemerintahan.

Meskipun memiliki tugas dan tanggung jawab yang relatif sama dengan PNS, ASN PPPK memiliki perbedaan dalam aspek status kepegawaian, masa kerja, serta

kepastian karier. Perbedaan ini berpotensi memengaruhi cara ASN PPPK memaknai perannya, menampilkan identitas diri, serta menjalin relasi kerja di lingkungan organisasi pemerintahan. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Pramono (2022) menunjukkan bahwa status kepegawaian dalam birokrasi dapat memengaruhi pola interaksi dan komunikasi antarpegawai. ASN dengan status kontraktual cenderung lebih berhati-hati dalam menyampaikan pendapat dan menyesuaikan diri dengan norma yang berlaku dalam organisasi.

Hal ini menegaskan bahwa ASN tidak hanya dipahami dari sisi administratif, tetapi juga sebagai subjek sosial yang membangun makna melalui interaksi sehari-hari. Dengan demikian, ASN dapat dipahami sebagai individu yang tidak hanya menjalankan fungsi birokrasi, tetapi juga terlibat aktif dalam proses sosial dan komunikasi di dalam organisasi pemerintahan. Pemahaman ini menjadi penting dalam penelitian mengenai pola komunikasi ASN PPPK, karena interaksi yang mereka lakukan mencerminkan bagaimana makna, identitas, dan hubungan kerja dibentuk dalam konteks birokrasi pemerintahan.

2.2.3.2. Karakteristik ASN

Komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari sumber daya manusia pada sektor swasta. Karakteristik ini terbentuk dari fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan masyarakat, serta bagian dari sistem birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, ASN dituntut tidak

hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga sikap, nilai, dan perilaku yang mencerminkan profesional dan tanggung jawab publik (Mukaromah Syakoer, 2023).

1. Berorientasi pada Pelayanan Publik

Salah satu karakteristik utama ASN adalah orientasi pada pelayanan publik. ASN berkewajiban memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi inti dari tugas ASN, sehingga setiap tindakan dan keputusan ASN harus berlandaskan kepentingan masyarakat luas. Sejalan dengan itu, Dwiyanto (2020) menegaskan bahwa ASN merupakan aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Profesional ASN tercermin dari kemampuannya dalam berko munikasi, memahami kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan secara etis dan bertanggung jawab.

2. Terikat pada Sistem dan Struktur Birokrasi

Karakteristik lain dari ASN adalah keterikatannya pada sistem birokrasi yang bersifat hierarkis dan formal. ASN bekerja berdasarkan aturan perundang-undangan, prosedur kerja, serta mekanisme organisasi yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi ini memengaruhi cara ASN berkomunikasi, berkoordinasi, dan mengambil keputusan dalam lingkungan kerja. Menurut Prasajo dan Kurniawan (2019), birokrasi pemerintahan membentuk pola perilaku ASN yang cenderung formal dan berjenjang, terutama dalam hubungan antara atasan dan bawahan. Kondisi ini berpengaruh langsung terhadap pola komunikasi dan relasi kerja di dalam organisasi pemerintahan.

3. Menjunjung Profesionalisme dan Kompetensi

ASN dituntut memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab yang diemban. Profesionalisme ASN tidak hanya dilihat dari kemampuan teknis, tetapi juga dari sikap kerja, etika, serta komitmen terhadap tugas negara. Penerapan sistem merit dalam manajemen ASN bertujuan untuk memastikan bahwa setiap ASN memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai. Penelitian oleh Wibowo dan Santoso (2021) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi ASN berkontribusi terhadap efektivitas kerja dan kualitas pelayanan publik. Kompetensi tersebut mencakup kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja.

4. Memiliki Etika dan Integritas Tinggi

Etika dan integritas merupakan karakteristik penting yang harus dimiliki oleh ASN. Sebagai pelayan publik, ASN dituntut untuk bersikap jujur, netral, dan tidak menyalahgunakan kewenangan. Integritas ASN menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Menurut Rahman (2022), integritas ASN tidak hanya tercermin dalam kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga dalam perilaku komunikasi sehari-hari, seperti keterbukaan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam menyampaikan informasi (Hj. Erliana Hasan, 2019).

5. Berperan sebagai Subjek Sosial dalam Organisasi

Selain sebagai pelaksana tugas administratif, ASN juga merupakan subjek sosial yang terlibat dalam interaksi dan hubungan kerja. ASN membangun identitas diri, peran, serta relasi profesional melalui komunikasi dengan atasan, rekan kerja, dan masyarakat. Karakteristik ini menunjukkan bahwa ASN tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial dan budaya organisasi tempat ia bekerja. Hal ini diperkuat oleh penelitian Nugroho (2023) yang menyatakan bahwa interaksi sosial dalam birokrasi memengaruhi cara ASN memaknai peran dan posisi mereka dalam organisasi. Interaksi tersebut membentuk pola komunikasi dan hubungan kerja yang khas dalam lingkungan pemerintahan.

2.2.3.3. Posisi ASN PPPK dalam Organisasi Pemerintahan

Komunikasi dalam organisasi pemerintahan tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian informasi secara administratif, tetapi juga sebagai proses sosial yang membentuk makna, identitas, serta hubungan kerja antarindividu. Dalam pandangan ini, Muhammad (2017) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan di antara anggota organisasi yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Melalui komunikasi, individu-individu dalam organisasi saling berinteraksi, menegosiasikan peran, serta membangun relasi kerja yang berkelanjutan.

Pada organisasi publik, komunikasi memiliki karakteristik tersendiri karena berlangsung dalam struktur birokrasi yang hierarkis dan diatur oleh aturan formal. Pace

dan Faules (2010) memaknai komunikasi organisasi sebagai proses pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung, di mana perbedaan posisi, status, dan peran individu memengaruhi cara berkomunikasi serta penafsiran terhadap pesan. Dengan demikian, komunikasi dalam organisasi pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai alat koordinasi kerja, tetapi juga menjadi sarana pembentukan relasi sosial dan budaya organisasi.

Perkembangan sistem kepegawaian di Indonesia turut memengaruhi dinamika komunikasi organisasi. Pemerintah melalui kebijakan pengadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) menghadirkan dua kategori pegawai, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Kehadiran ASN PPPK merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia di sektor publik, termasuk bidang pendidikan, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Hasibuan, 2016; Siagian, 2009). Meskipun memiliki fungsi kerja yang relatif serupa dengan PNS, perbedaan status kepegawaian, sistem kontrak, dan prospek karier berpotensi memengaruhi pola komunikasi serta relasi kerja di dalam organisasi.

Dalam praktiknya, perbedaan status tersebut sering kali memunculkan dinamika komunikasi yang khas. Suranto (2018) menyebutkan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian dan penafsiran pesan antarbagian organisasi yang dipengaruhi oleh struktur, norma, serta budaya yang berlaku. Oleh karena itu, ASN PPPK tidak hanya dituntut untuk memahami prosedur formal birokrasi, tetapi juga mampu membaca simbol-simbol sosial yang berkembang melalui interaksi sehari-

hari, seperti cara menyampaikan pendapat, menjalin relasi dengan rekan kerja PNS, maupun berkomunikasi dengan atasan.

Kondisi tersebut juga terlihat dalam lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu. ASN PPPK memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan tugas pendidikan dan pelayanan publik. Namun, sebagai pegawai dengan status non-PNS, ASN PPPK berpotensi menghadapi tantangan komunikasi dalam menjalin relasi kerja, baik secara vertikal maupun horizontal. Tantangan tersebut dapat berupa rasa sungkan, keterbatasan dalam mengemukakan pendapat, hingga proses penyesuaian terhadap budaya komunikasi organisasi yang telah lama terbentuk. Situasi ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi pemerintahan tidak semata-mata bersifat teknis, tetapi sarat dengan makna sosial dan pengalaman subjektif.

Untuk memahami dinamika tersebut secara lebih mendalam, penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik sebagai landasan analisis. Mead (1934) menjelaskan bahwa interaksi sosial terbentuk melalui pertukaran simbol yang dimaknai oleh individu, dan makna tersebut memengaruhi tindakan serta hubungan sosial mereka. Teori ini menekankan tiga konsep utama, yaitu *mind*, *self*, dan *society*. Konsep *mind* berkaitan dengan kemampuan individu menafsirkan simbol komunikasi, *self* menjelaskan pembentukan identitas diri melalui interaksi sosial, sedangkan *society* merujuk pada struktur sosial dan norma yang membingkai perilaku individu.

Blumer (1969) menegaskan bahwa makna tidak melekat pada suatu tindakan, melainkan muncul dari proses interaksi sosial. Dengan demikian, pola komunikasi ASN PPPK dalam menjalin relasi kerja tidak dapat dilepaskan dari bagaimana mereka

memaknai posisi diri, peran sosial, serta norma birokrasi yang berlaku di lingkungan kerja. Melalui interaksi sehari-hari, ASN PPPK secara aktif membentuk pemahaman tentang identitas diri dan cara menjalin hubungan kerja yang sesuai dengan konteks organisasi.

2.2.4. Relasi Kerja dalam Organisasi Pemerintahan

2.2.4.1. Pengertian Relasi Kerja

Relasi kerja merupakan konsep penting dalam kajian komunikasi dan organisasi yang merujuk pada hubungan sosial yang terjalin antarindividu dalam konteks pekerjaan. Relasi ini terbentuk melalui proses interaksi yang berkelanjutan antara individu dengan individu lain di dalam organisasi, baik dalam hubungan struktural seperti atasan dan bawahan, maupun hubungan horizontal antar rekan kerja. Relasi kerja tidak hanya mencakup hubungan formal yang diatur oleh aturan dan struktur organisasi, tetapi juga hubungan informal yang berkembang secara alami melalui komunikasi sehari-hari di lingkungan kerja.

Dalam perspektif komunikasi organisasi, relasi kerja dipahami sebagai proses interaksi sosial yang memungkinkan terjadinya pertukaran pesan, makna, dan simbol antaranggota organisasi. Melalui relasi kerja, individu membangun pemahaman bersama mengenai peran, tugas, tanggung jawab, serta norma-norma yang berlaku dalam organisasi. Oleh karena itu, kualitas relasi kerja sangat menentukan efektivitas komunikasi dan kelancaran pelaksanaan tugas organisasi (Ambarwati Ambarwati Sri Sundari Marisi Pakpahan, 2024).

Sias (2008) menjelaskan bahwa relasi kerja mencakup interaksi interpersonal yang terjadi antara manajer, karyawan, pimpinan, dan rekan sejawat, yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan emosi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Relasi kerja bukan sekadar hubungan profesional, melainkan juga mencakup aspek emosional seperti kepercayaan, dukungan sosial, dan rasa saling menghargai antarindividu. Hubungan yang terjalin dengan baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sedangkan relasi kerja yang buruk berpotensi menimbulkan konflik, miskomunikasi, serta menurunnya kinerja pegawai.

Lebih lanjut, penelitian kontemporer menunjukkan bahwa relasi kerja merupakan bagian dari sistem relasional di tempat kerja (*workplace relational systems*) yang memiliki dampak signifikan terhadap kesejahteraan individu dan efektivitas organisasi. Fiaz dan Qureshi (2023) dalam studinya menegaskan bahwa relasi kerja yang positif mampu meningkatkan kepuasan kerja, keterlibatan pegawai (*employee engagement*), serta komitmen terhadap organisasi. Relasi kerja yang sehat memungkinkan pegawai merasa dihargai, didengar, dan didukung, sehingga mendorong terciptanya kerja sama yang lebih baik dalam tim.

Relasi kerja juga tidak dapat dilepaskan dari konteks budaya dan struktur organisasi tempat relasi tersebut berlangsung. Dalam organisasi birokrasi, relasi kerja sering kali dibentuk oleh hierarki jabatan, aturan formal, serta pembagian kewenangan yang jelas. Namun demikian, meskipun berada dalam sistem yang formal, relasi kerja tetap terbentuk melalui interaksi simbolik antarpegawai, seperti cara berbicara, penggunaan bahasa formal atau informal, gestur, serta sikap dalam berkomunikasi

sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa relasi kerja bukan hanya hasil dari struktur organisasi, tetapi juga dari proses komunikasi yang terus-menerus berlangsung.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, relasi kerja menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik. Hubungan kerja yang harmonis antara aparatur negara, baik antarpegawai maupun antarpegawai dengan pimpinan, dapat mendukung koordinasi kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Sebaliknya, relasi kerja yang kurang baik dapat menghambat arus informasi dan menurunkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, relasi kerja dapat disimpulkan sebagai hubungan interpersonal yang terbentuk melalui proses komunikasi berkelanjutan dalam lingkungan kerja, yang mencakup aspek struktural, sosial, dan emosional. Relasi kerja tidak hanya memengaruhi bagaimana individu berinteraksi satu sama lain, tetapi juga membentuk dinamika organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap relasi kerja menjadi penting dalam penelitian komunikasi organisasi, khususnya dalam mengkaji pola interaksi, pembentukan makna, serta dinamika hubungan antarpegawai dalam organisasi pemerintahan. (Ira Lusiawati, 2019)

2.2.4.2. Relasi Kerja Antar Pegawai

Relasi kerja merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan organisasi, termasuk dalam lingkungan birokrasi pemerintahan. Relasi kerja merujuk pada hubungan yang terjalin antarpegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung

jawab organisasi, baik yang bersifat formal maupun informal. Hubungan ini tidak hanya berkaitan dengan pembagian kerja, tetapi juga mencakup proses komunikasi, kerja sama, saling pengertian, serta pembentukan kepercayaan antarindividu. Menurut Robbins (2016), relasi kerja yang baik akan mendukung terciptanya koordinasi yang efektif dan iklim kerja yang kondusif dalam organisasi.

Dalam konteks Aparatur Sipil Negara, relasi kerja menjadi semakin kompleks dengan hadirnya dua status kepegawaian, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). ASN PPPK memiliki tugas dan tanggung jawab yang relatif setara dengan PNS, khususnya dalam jabatan fungsional, namun berbeda dalam aspek status kepegawaian, sistem kontrak, serta kepastian jenjang karier. Perbedaan ini berpotensi memengaruhi dinamika relasi kerja, terutama dalam hal komunikasi, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan pembentukan posisi sosial dalam organisasi pemerintahan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perbedaan status kepegawaian dapat memengaruhi relasi kerja apabila tidak diimbangi dengan komunikasi yang terbuka dan setara. Sari dan Wibowo (2021) menyatakan bahwa relasi kerja antarpegawai dengan latar belakang dan status yang berbeda dapat berjalan secara harmonis apabila didukung oleh komunikasi yang jelas, sikap saling menghargai, serta pengakuan terhadap peran masing-masing pegawai. Sebaliknya, relasi kerja berpotensi mengalami ketegangan ketika terdapat jarak sosial dan psikologis yang dibangun melalui praktik komunikasi sehari-hari.

Dalam birokrasi pemerintahan, relasi kerja juga dibentuk oleh struktur organisasi yang hierarkis dan budaya kerja yang formal. Struktur ini membentuk pola komunikasi vertikal dan horizontal, serta menentukan bagaimana pegawai menempatkan diri dalam hubungan kerja. ASN PPPK, sebagai bagian dari sistem kepegawaian yang relatif baru, dituntut untuk menyesuaikan diri dengan norma, nilai, dan budaya birokrasi yang telah mapan. Proses penyesuaian ini berlangsung melalui interaksi sehari-hari dengan atasan, rekan kerja PNS, dan lingkungan sosial organisasi secara keseluruhan.

Relasi kerja antarpegawai dapat dipahami secara lebih mendalam melalui perspektif interaksi simbolik. Blumer (1969) menegaskan bahwa interaksi sosial terjadi melalui pertukaran simbol yang bermakna, dan makna tersebut dibentuk, dipertahankan, serta diubah melalui proses interaksi. Dalam konteks ASN PPPK, simbol-simbol komunikasi dapat berupa bahasa birokrasi, sikap pimpinan, pembagian tugas, hingga aturan tidak tertulis yang berkembang dalam organisasi. Simbol-simbol ini kemudian ditafsirkan oleh ASN PPPK dalam membangun relasi kerja mereka.

Konsep *mind* dalam teori interaksi simbolik berkaitan dengan proses berpikir individu dalam menafsirkan situasi sosial. ASN PPPK menggunakan *mind* untuk memahami bagaimana mereka seharusnya bersikap dan berkomunikasi dalam lingkungan kerja birokrasi. Selanjutnya, konsep *self* terbentuk melalui interaksi sosial yang berulang, di mana pengalaman komunikasi dengan PNS dan pimpinan turut membentuk identitas dan cara ASN PPPK memandang dirinya dalam organisasi (Mead dalam Ritzer, 2012). Sementara itu, konsep *society* merujuk pada tatanan sosial

organisasi yang membentuk norma komunikasi, peran sosial, dan pola relasi kerja yang berlaku.

Penelitian (Rahmawati dan Setiawan, 2023) menunjukkan bahwa relasi kerja pegawai di instansi pemerintah dapat diperkuat melalui komunikasi yang dialogis dan partisipatif. Komunikasi yang memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat dan pengalaman kerja mampu memperkecil jarak sosial serta meningkatkan rasa kebersamaan dalam organisasi. Hal ini menjadi penting bagi ASN PPPK dalam membangun relasi kerja yang sehat dan profesional di lingkungan pemerintahan daerah.

Relasi kerja ASN PPPK merupakan hasil dari proses komunikasi yang berlangsung dalam kerangka struktur birokrasi dan budaya organisasi pemerintahan. Relasi kerja tersebut terbentuk melalui interaksi simbolik yang melibatkan proses berpikir (*mind*), pembentukan konsep diri (*self*), dan pengaruh lingkungan sosial organisasi (*society*).

2.3. Kerangka Teoritis

2.3.1. Teori Komunikasi Organisasi

2.3.1.1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, dan makna yang terjadi di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi tidak hanya dipahami sebagai penyampaian pesan, tetapi juga sebagai proses membangun koordinasi, kerja sama, serta hubungan antarindividu dalam

lingkungan organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, setiap anggota organisasi dapat memahami tugas, tanggung jawab, serta perannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal (Pace & Faules, 2018).

Menurut Pace dan Faules, komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian (*organizational communication behavior*), yaitu bagaimana individu yang berada dalam organisasi saling berinteraksi, bertukar informasi, memberikan makna terhadap pesan, serta membangun hubungan kerja melalui aktivitas komunikasi sehari-hari (Pace & Faules, 2018).

Organisasi pemerintahan, komunikasi menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pekerjaan karena melibatkan koordinasi antara atasan dan bawahan maupun antarpegawai yang memiliki fungsi berbeda. Komunikasi yang berjalan dengan baik akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan efektivitas koordinasi, serta meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas.

Bagi ASN P3K, komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam proses penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja, memahami budaya organisasi, membangun hubungan dengan rekan kerja, serta menciptakan kerja sama yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, teori komunikasi organisasi digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana pola komunikasi ASN P3K terbentuk dalam menjalin relasi kerja di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu.

2.3.1.2. Komunikasi Organisasi Menurut Pace dan Faules

Menurut Pace dan Faules (2018), komunikasi organisasi terdiri atas beberapa bentuk komunikasi yang saling berkaitan dalam mendukung kelancaran aktivitas organisasi, yaitu:

a. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah merupakan penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan. Informasi tersebut dapat berupa instruksi kerja, kebijakan organisasi, arahan pelaksanaan tugas, maupun evaluasi terhadap kinerja pegawai. Komunikasi ke bawah bertujuan agar setiap anggota organisasi memahami tugas serta tanggung jawabnya

b. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas adalah proses penyampaian informasi dari bawahan kepada atasan. Bentuk komunikasi ini dapat berupa laporan pekerjaan, penyampaian kendala, pemberian saran, maupun umpan balik terhadap kebijakan organisasi. Melalui komunikasi ke atas, pimpinan memperoleh informasi mengenai kondisi yang terjadi di lingkungan kerja sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat

c. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal terjadi antara individu yang memiliki tingkat jabatan atau kedudukan yang relatif sama dalam organisasi. Bentuk komunikasi ini bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, berbagi informasi,

menyelesaikan permasalahan bersama, serta membangun hubungan kerja yang baik antarpegawai

d. Komunikasi Lintas Saluran (*Diagonal Communication*)

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang terjadi antara individu yang berasal dari unit kerja berbeda dan memiliki tingkat jabatan yang berbeda pula. Bentuk komunikasi ini dilakukan untuk mempercepat koordinasi antardivisi sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien

2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan landasan teori untuk menggambarkan alur peneliti dalam melakukan penelitian. Kerangka Pemikiran yaitu gambaran suatu diagram yang menjelaskan mengenai hubungan antar variabel dengan variabel lainnya. Kerangka pemikiran juga digunakan untuk menjelaskan suatu metode ataupun teori yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas bagaimana kerangka pemikiran dari pada permasalahan " Pola Komunikasi ASN PPPK dalam Menjalin Relasi Kerja di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Indramayu".

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Interaksi Simbolik yang menekankan suatu makna pada simbol dan tanda dalam membentuk suatu pemahaman makna dalam interaksi sosial. Dalam teori ini, mengartikan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan,

melainkan melibatkan pula proses interpretasi simbolik dalam memahami suatu pesan yang disampaikan baik secara verbal maupun nonverbal serta mempengaruhi perilaku setiap individu dalam interaksi sosial.

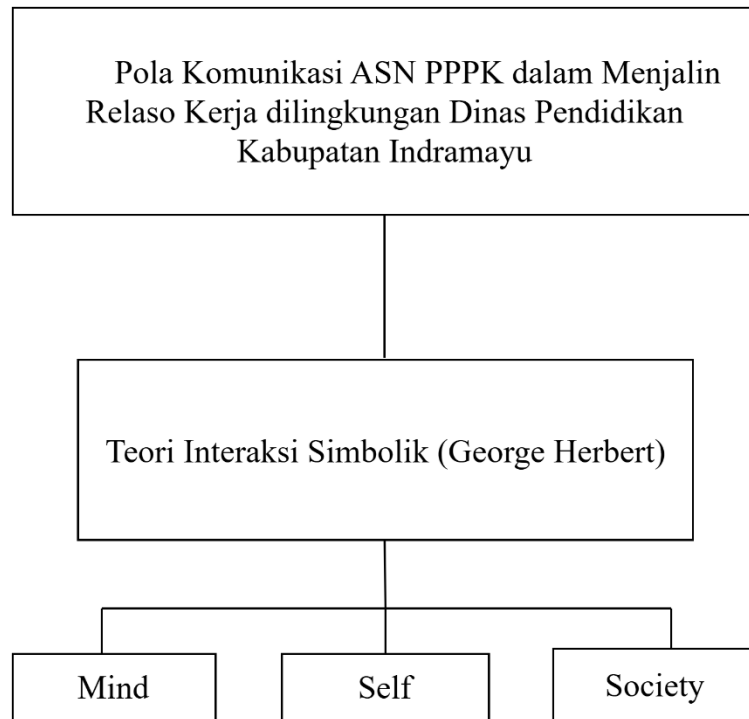
Menurut teori interaksi simbolik, seseorang memaknai suatu simbol yang digunakan dalam komunikasi yang mereka lakukan berdasarkan pada persepsi mereka dan juga pada pengalaman yang telah mereka lewati. Lebih lanjut Menurut Charles Cooley simbol merupakan salah satu komponen dalam pola komunikasi bersamaan dengan makna, penggunaan dari simbol-simbol merupakan kegiatan yang akan selalu ada pada setiap proses komunikasi. Tinjauan komunikasi untuk penelitian makna simbol ini akan mengalami perubahan seiring dengan berkembangnya jaman. Pola perubahan interaksi sosial yang ada di kalangan masyarakat akan membawa sebuah perubahan makna simbol yang telah terkandung didalamnya. Orang-orang berinteraksi dengan menggunakan simbol-simbol, seperti tanda, isyarat, dan kata-kata. Kata-kata tidak memiliki makna yang melekat, melainkan baru memiliki makna jika orang sependapat bahwa bunyi tersebut mengandung suatu arti khusus.

Semua interaksi yang terjadi antar individu melibatkan suatu pertukaran simbol. Ketika kita berinteraksi dengan seseorang, maka secara konstan kita akan mencari sebuah petunjuk mengenai tipe perilaku apakah yang cocok dalam konteks tersebut dan mengenai bagaimana menginterpretasikan apa yang dimaksud oleh orang lain. Interaksi simbolik ini mengarah pada perhatian kita terhadap interaksi antarindividu, dan juga bagaimana hal tersebut dapat digunakan untuk mengerti apa yang orang lain katakan dan lakukan pada kita sebagai individu.

Lebih lanjut, pemikiran George Herbert Mead menjadi landasan utama dalam memahami interaksi simbolik, khususnya melalui konsep-konsep dasar yang ia kemukakan. Menurut George Herbert Mead, konsep interaksi simbolik mencakup tiga aspek utama: *Mind*, *Self*, dan *Society*, yang berkaitan erat dengan pola komunikasi, yaitu makna dan simbol. Pikiran (*mind*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk menggunakan simbol yang memiliki makna sosial yang sama. Mead percaya bahwa pikiran berkembang melalui interaksi sosial, dan menjadi bagian integral dari proses sosial itu sendiri. Ia juga memperkenalkan konsep "*significant gestures*" dan "*significant communication*" untuk menjelaskan bagaimana orang berbagi makna simbolis dan merefleksikannya.

Selain itu, konsep "*self*" menurut Mead berkaitan dengan proses refleksi diri, yang sering disebut sebagai pengendalian diri (*self-control*) atau pemantauan diri (*self-monitoring*). Melalui refleksi diri, individu mampu menyesuaikan makna dan dampak dari tindakan yang mereka lakukan. Mead menggunakan istilah masyarakat (*society*) yang berarti proses sosial tanpa henti yang mendahului pikiran dan diri. Masyarakat penting perannya dalam membentuk pikiran dan diri. Di tingkat lain, menurut Mead, masyarakat mencerminkan sekumpulan tanggapan terorganisir yang diambil alih oleh individu dalam bentuk "aku" (*me*). Menurut pengertian individual ini masyarakat mempengaruhi mereka memberi mereka kemampuan melalui kritik diri, untuk mengendalikan diri mereka sendiri.

Dengan teori yang sudah ditetapkan, maka kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran