

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Konsep pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu mempertanggungjawabkan segala bentuk pelayanan yang diberikan demi tercapainya kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh fakta yang mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik.

Dalam perspektif agama Islam, pelayanan publik merujuk pada surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi, *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*. Dalam kandungan ayat tersebut menegaskan bahwa agama Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat

---

<sup>1</sup> Nurmah Semil dan Burhan Bungin, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Cetakan ke-1 (Depok: Kencana, 2018), 11.

manusia (bukan saja untuk umat Islam) agar senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Para petugas pelayanan hendaknya adalah seseorang yang baik dalam memberikan pelayanan kepada orang lain sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.<sup>2</sup>

Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang unggul. Dengan kesediaan masyarakat untuk melaporkan permasalahan yang mereka hadapi dalam menerima pelayanan publik, maka hal ini dapat menjadi kontribusi berharga untuk memperbaiki kinerja lembaga penyelenggara pelayanan publik tersebut. Lembaga negara independen yang memiliki tugas mengawasi pelaksanaan pelayanan publik serta menerima pengaduan dari masyarakat yaitu Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI). Hal ini sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyebutkan bahwa, "*Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya*".<sup>3</sup> Sehingga tujuan pembentukan Ombudsman RI dimaksudkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas terciptanya prinsip-prinsip demokrasi dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan publik melalui lembaga negara yang dapat diandalkan dan bebas dari kepentingan politik.

Sebagai bentuk akuntabilitas atas pencapaian kinerja selama setahun, Ombudsman RI menerbitkan laporan tahunan sebagai sarana komunikasi yang

---

<sup>2</sup> Ombudsman RI, "Mengenal Pelayanan Publik" diakses 13 April 2022, <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>.

<sup>3</sup> Ombudsman RI, "Independensi Ombudsman," diakses 31 Agustus 2022, <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/artikel--independensi-ombudsman>.

efektif bagi semua pihak yang berkepentingan dengan Ombudsman RI serta sebagai alat untuk menginformasikan kepada masyarakat luas. Substansi laporan masyarakat yang paling mendominasi setiap tahunnya yaitu terkait masalah Agraria/Pertanahan. Berikut ini adalah perkembangan jumlah pengaduan dari masyarakat terkait masalah Agraria/Pertanahan:

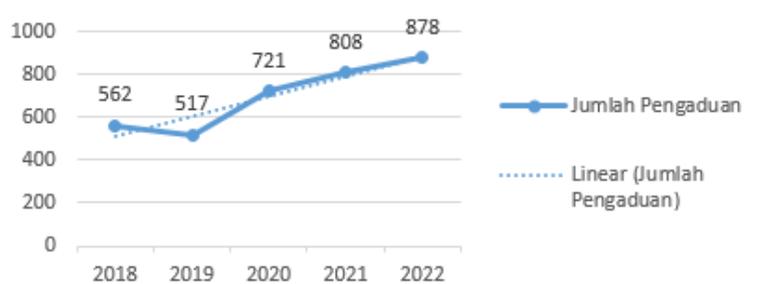
**Tabel 1. 1**  
**Peringkat Substansi Laporan Tahunan Ombudsman RI**

Tahun	Peringkat (Substansi Laporan + Jumlah Pengaduan)				
	I	II	III	IV	V
2018	Agraria/ Pertanahan (1014)	Kepolisian (792)	Kepegawaian (718)	Pendidikan (664)	Administrasi Kependudukan (325)
2019	Agraria/ Pertanahan (865)	Kepegawaian (749)	Pendidikan (658)	Kepolisian (551)	Administrasi Kependudukan (249)
2020	Agraria/ Pertanahan (1135)	Kepegawaian (788)	Pendidikan (750)	Kepolisian (568)	Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial (430)
2021	Agraria/ Pertanahan (1128)	Kepegawaian (876)	Kepolisian (681)	Pendidikan (547)	Pedesaan (428)
2022	Agraria/ Pertanahan (1.301)	Kepegawaian (827)	Administrasi Kependudukan (776)	Pendidikan (764)	Kepolisian (678)

Sumber Data: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2018 – 2022

Banyaknya jumlah pengaduan terkait masalah Agraria/Pertanahan menjadi salah satu tanggung jawab besar bagi lembaga pemerintah yang bersangkutan. Lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan menjalankan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara sektoral, regional, dan nasional yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN). Berikut ini merupakan grafik perkembangan jumlah laporan pengaduan terkait Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Indonesia:

**Grafik 1. 1**  
**Jumlah Pengaduan Terkait BPN Tahun 2018 - 2022**



Sumber Data: Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan data grafik diatas, pada tahun 2018 Badan Pertanahan Nasional (BPN) mendapatkan total laporan pengaduan sebanyak 562. Namun pada tahun 2019, grafik mengalami penurunan tidak signifikan dengan total laporan pengaduan sebanyak 517. Tahun 2020 grafik kembali meningkat dengan signifikan dengan total laporan pengaduan sebanyak 721. Kemudian grafik kembali mengalami peningkatan lagi pada tahun 2021 dengan total laporan pengaduan sebanyak 808. Terakhir pada tahun 2022, grafik meningkat namun tidak signifikan dengan total laporan pengaduan sebanyak 878. Jika dilihat trendline pada grafik diatas, maka hal tersebut menunjukkan adanya skala peningkatan jumlah pengaduan terkait Badan Pertanahan Nasional (BPN) pada periode tahun 2018 – 2022.

Berdasarkan pernyataan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, masalah pertanahan yang paling banyak diadakan oleh masyarakat yaitu terkait pelayanan sebesar 46%. Selanjutnya disusul oleh permasalahan tanah sengketa sebesar 29%, 17% lainnya, masalah administrasi sebesar 2,8%, kemudian masalah korupsi dan pungutan liar (pungli) sebesar 3%. Tidak hanya pada tahun 2020, komposisi masalah pertanahan yang paling banyak

diadakan oleh masyarakat hampir sama sejak tahun 2018 dan 2019.<sup>4</sup> Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling utama mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah bagaimana pegawai menyampaikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yaitu efektivitas komunikasi. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikemukakan Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi Pelayanan Publik*. Dalam buku tersebut menyebutkan bahwa komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis karena semua bentuk pelayanan publik membutuhkan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Selama ini, *image* pelayanan publik yang buruk masih melekat pada sistem pelayanan publik, dan yang paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan aparatur dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat/publik yang harus dilayani.<sup>5</sup> Maka dari itu, sangat penting bagi petugas layanan untuk memahami prinsip-prinsip berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Effendy, bahwa salah satu tujuan berkomunikasi yaitu untuk mempengaruhi persepsi atau tingkah laku orang lain.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Kompas Cyber Media, "Sepanjang 2020, Kementerian ATR/BPN Terima 400 Aduan Masalah Tanah," KOMPAS.com, 14 November 2020, <https://www.kompas.com/properti/read/2020/11/14/090000421/sepanjang-2020-kementerian-atr-bpn-terima-400-aduan-masalah-tanah>.

<sup>5</sup> Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi)* (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 16.

<sup>6</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 31.

Dalam konteks penelitian ini, petugas layanan menerapkan jenis komunikasi interpersonal. Menurut Burgon, definisi komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan kepada pihak lain untuk mendapatkan umpan balik, baik secara langsung (*face to face*) maupun dengan media.<sup>7</sup> Begitupun dengan proses komunikasi antara pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) dengan penerima layanan yang terjadi secara langsung di kantor BPN maupun melalui saluran media seperti Instagram, WhatsApp, telepon serta aplikasi LAPOR!. Pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik telah diteliti oleh Rahmatul May Sarah dengan judul penelitiannya yaitu, “Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa aktivitas komunikasi interpersonal merupakan hal utama dan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka akan melahirkan kepercayaan publik serta mendorong kepuasan bagi masyarakat selaku penerima layanan.<sup>8</sup>

Berdasarkan tradisi ilmu komunikasi, penelitian ini mengacu pada Teori Pertukaran Sosial yang dikembangkan oleh John Thibaut dan Harold Kelley. Asumsi dari teori pertukaran sosial yaitu bahwa manusia memandang suatu hubungan dalam konteks ekonomi, dimana mereka memperhitungkan pengorbanan (*cost*) kemudian membandingkannya dengan penghargaan (*reward*) yang didupatkannya. Inti dari teori ini adalah bahwa hubungan interpersonal dapat

---

<sup>7</sup>Burgon dan Huffner, *Human Communication* (London: Sage Publications, 2002).

<sup>8</sup> Rahmatul May Sarah, “Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru” (Universitas Islam Riau, 2019).

berlanjut atau berhenti. Hal ini disebabkan karena pengalaman masing-masing individu dalam hubungan interpersonal yang memungkinkannya untuk membandingkan faktor-faktor motivasi dan tujuan dari hubungan tersebut dengan orang lain. Jika kedua belah pihak merasa bahwa hubungan tersebut memberikan manfaat dan kepuasan yang cukup besar, maka mereka cenderung untuk mempertahankan hubungan tersebut. Namun sebaliknya, jika manfaat yang diperoleh semakin sedikit maka peluang untuk berlanjutnya hubungan tersebut juga semakin kecil.<sup>9</sup> Jika dikaitkan dengan konteks penelitian ini, apabila komunikasi interpersonal antara petugas layanan dengan penerima layanan berjalan baik, maka penerima layanan merasa puas dan memberikan penilaian positif. Namun, jika komunikasi interpersonal petugas layanan tersebut berjalan tidak baik saat proses pelayanan berlangsung, maka penerima layanan akan memberikan penilaian negatif sebagai respon terhadap pengalaman buruk tersebut. Hal ini pastinya akan mempengaruhi citra baik dari instansi pemerintahan tersebut.

Penerapan teori pertukaran sosial dalam bidang komunikasi interpersonal dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratih Kusumaningrum dengan judul penelitiannya yaitu, “Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta”. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa pihak bawahan merasa mendapatkan penghargaan lebih besar daripada pengorbanan yang mereka lakukan, karena pihak bawahan telah mencapai kepuasan relasi sebagaimana yang mereka harapkan dari kelima dimensi komunikasi interpersonal yang meliputi

---

<sup>9</sup> Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal* (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2011), 54.

keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan yang diterima dari pihak atasan mereka.<sup>10</sup>

Penelitian lain yang menunjukkan adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan penerima layanan yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Vidiah Ardina dengan judul penelitiannya yaitu, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Mahasiswa”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal karyawan terhadap tingkat kepuasan pelayanan mahasiswa. Artinya, semakin baik komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan, maka semakin meningkatkan pula kepuasan pelayanan pada mahasiswa di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang.<sup>11</sup>

Dengan beberapa pertimbangan yang sudah ditentukan, peneliti memilih Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri sebagai objek dalam penelitian ini. Hal tersebut merupakan langkah yang tepat karena mengingat perbandingan data luas wilayah antara Kota Kediri dan Kabupaten Kediri yang cukup berbeda jauh dan hal ini pastinya berdampak terhadap jumlah berkas yang masuk ke masing-masing kantor wilayah. Luas wilayah Kota Kediri seluas 63,40 km<sup>2</sup>, sedangkan luas wilayah Kabupaten Kediri seluas 1.563 km<sup>2</sup>.<sup>12</sup> Maka atas pertimbangan tersebut, peneliti telah menetapkan pemilihan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri sebagai objek pada penelitian ini.

---

<sup>10</sup> Ratih Kusumaningrum, “Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan dengan Pendekatan Teori Pertukaran Sosial di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta,” *UAJY*, 2019.

<sup>11</sup> Vidiah Ardiani, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Magister Program Pascasarjana UMM)” (UMM, 2018).

<sup>12</sup> “BPS Provinsi Jawa Timur,” diakses 11 Mei 2024, <https://jatim.bps.go.id/indicator/153/81/1/luas-wilayah-menurut-kabupaten-kota.html>.

Konteks penelitian ini berfokus pada komunikasi interpersonal pegawai yang bertugas di bagian *front office* yaitu di loket pelayanan. Tugas mereka adalah bertanggung jawab langsung untuk memberikan pelayanan informasi, administrasi, pengaduan, dan pelayanan keuangan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Kepala BPN Nomor 3 Tahun 2010 tentang Loket Pelayanan Pertanahan, bahwa semua layanan pertanahan dilakukan melalui *front office* atau bagian loket pelayanan. Dikarenakan tugas petugas loket (*front office*) berhadapan langsung dengan penerima layanan, maka penting bagi mereka untuk memperhatikan beberapa aspek penampilan seperti keramahan, kesopanan maupun kerapian berbusana. Untuk membentuk budaya kerja yang baik, mereka juga harus bersikap disiplin, jujur, lugas, dan cekatan, karena hal tersebut dapat menjadi indikator penilaian kepuasan bagi masyarakat selaku penerima layanan.<sup>13</sup> Maka dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana cara berkomunikasi interpersonal petugas loket Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri agar bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat selaku penerima layanan.

---

<sup>13</sup> I Gusti Nyoman Guntur, *Pendaftaran Tanah* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN), 2014), 118.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti menyusun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun sesuai dengan latar belakang penelitian, peneliti menetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi atau pelaksanaan pembangunan dalam arti luas. Sehingga manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Berikut penjelasan lebih lanjut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi secara keseluruhan. Selain itu dengan selesainya penelitian ini, maka dapat menjadi kajian menarik untuk melengkapi bahan kepustakaan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik permasalahan serupa agar memperkuat argumentasi hasil penelitiannya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi semua pegawai instansi pemerintahan yang bertugas di bagian *front office* (loket pelayanan) khususnya instansi Kantor Pertanahan, untuk lebih meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dalam proses pelayanan, agar masyarakat selaku penerima layanan mendapatkan kepuasan yang selanjutnya akan berdampak kepada penilaian yang baik bagi instansi pemerintahan tersebut.

## E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan uraian sistematis mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Terdapat 10 penelitian terdahulu yang telah diidentifikasi untuk dijadikan acuan dalam penelitian ini. Hal tersebut diuraikan sebagai acuan untuk menentukan perbedaan, sehingga akan ditemukan keterbaruan dari penelitian ini seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Identitas	Fokus dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Ahmad Daud, Skripsi “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tarumajaya Bekasi” (Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika, 2023).	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di kantor kecamatan Tarumajaya Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pegawai terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di kantor kecamatan Tarumajaya Bekasi yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ .	Tidak ditemukan adanya <i>middle theory</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial.
2.	Vidiah Ardiani, Skripsi “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal tenaga tata usaha	Terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan secara simultan.	Penelitian Vidiah menggunakan teori penilaian sosial, sedangkan penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial.

	Malang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Mahasiswa” (Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2018).	program pascasarjana UMM terhadap tingkat kepuasan pelayanan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.		
3.	Khoirudin Zain, Skripsi “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Kota Malang” (Psikologi, Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019).	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Secara parsial, terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$ . Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di kota Malang sebesar 19,60 %.	Variabel X yang digunakan Zain ada dua, yaitu komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan.
4.	Erlinda Sumitasari Yolanda, Brillian Rosy Jurnal “Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo” (Adminsitasi dan	Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi dan kepribadian terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas	Terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yaitu sebesar $0,17934 < 0,309$ .	Variabel X yang digunakan Erlinda dan Brillian ada dua, yaitu komunikasi dan kepribadian, serta terdapat variabel Z yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan dalam penelitian ini hanya

	Pelayanan Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo, 2022).	pelayanan pegawai Kantor Desa Driyorejo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.		menggunakan satu variabel X yaitu komunikasi interpersonal dan variabel Y yaitu kepuasan masyarakat.
5.	Lisa Novianni Maghfiroh, Hilda Syaf'aini Harefa, Jurnal "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang" (Ilmu Komunikasi, Universitas Stikubank, Semarang, 2019).	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal di pustakawan terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unisbank sebesar $0,000 < 0,05$ .	Objek penelitian yang digunakan Lisa dan Hilda adalah pemustaka, sedangkan objeke dalam penelitian ini yaitu masyarakat pemohon layanan di kantor BPN.
6.	Slamet Mulyana, Irianti Bakti, Teddy K. Wirakusumah Jurnal "Pelayanan Melalui Komunikasi Interpersonal terhadap Wisatawan di Cipanas Kabupaten Garut" (Ilmu Komunikasi, UNPAD, Bandung, 2018).	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi interpersonal dalam melayani wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Hasil penelitian ini yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik melalui komunikasi interpersonal, maka akan sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan para wisatawan sebagai penerima layanan.	Penelitian Slamet dkk menggunakan metode kualitatif. Sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.
7.	Ratih Kusumaningrum, Skripsi "Kepuasan Relasi Antara Atasan dan Bawahan dengan Pendekatan Teori	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana teori pertukaran sosial	Hasil peenelitian ini ditemukan bahwa bawahan merasa mendapatkan	Penelitian Ratih dkk menggunakan metode kualitatif. Sedangkan penelitian ini

	Pertukaran Sosial di PT PLN (Persero) Area Yogyakarta” (Ilmu Komunikasi, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2019)	bisa mempengaruhi kepuasan relasi kerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	penghargaan lebih besar daripada pengorbanan yang dilakukan. Bawahan telah mencapai kepuasan relasi sebagaimana yang mereka harapkan dari lima dimensi komunikasi interpersonal.	menggunakan penelitian kuantitatif.
8.	Nensi Margaret Juliana Runturambi, Theodora M. Katiandagho, Grace A. J. Rumagit Jurnal, “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Manado” (Ilmu Perencanaan dan Pembangunan Wilayah, Universitas Sam Ratulangi, Manado, 2020).	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Manado dengan menggunakan instrumen pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi penilaian 9 unsur pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Hasil penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sejumlah 9 unsur pelayanan publik dan mendapatkan nilai 77,61 dengan kategori kinerja baik dan mutu pelayanan “B”.	Penelitian Nensi dkk hanya menggunakan satu variabel saja yaitu efektivitas pelayanan publik, sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu komunikasi interpersonal dan kepuasan masyarakat.
9.	Wilman Lase, Skripsi “Analisis Perbandingan Motivasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dengan Non PNS Dilihat Dari Kebutuhan Abraham Maslow Di Kecamatan Tajur Halang Kabupaten Bogor”	Fokus penelitian ini untuk mengetahui motivasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Non PNS berdasarkan model Abraham Maslow di	Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kebutuhan motivasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) tertinggi pada kebutuhan penghargaan yaitu sebesar 35%,	Penelitian Wilman hanya menggunakan satu variabel saja yaitu Analisis Perbandingan Motivasi, sedangkan penelitian ini menggunakan dua

	(Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pakuan Bogor, 2021).	Kecamatan Tajur Halang Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	sementara untuk Pegawai Non PNS adalah kebutuhan keamanan sebesar 23%.	variabel yaitu komunikasi interpersonal dan kepuasan masyarakat.
10.	Miftahul Jannah; La Tarifu; Saidin Jurnal “Efektivitas Komunikasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Kendari” (Ilmu Pemerintahan, Universitas Halu Oleo, 2020).	Fokus penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas komunikasi pemerintahan dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan Kantor Pertanahan Nasional seperti komunikasi internal dan komunikasi eksternal kepada pemohon layanan,	Penelitian Mitahul dkk menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

Sumber Data: Penelitian terdahulu yang diolah oleh peneliti

## F. Definisi Operasional

Dengan memberikan penegasan istilah secara operasional pada penelitian ini, merupakan langkah penting karena untuk memastikan bahwa antara peneliti dan pembaca memiliki pemahaman yang sama mengenai berbagai istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Metode ini diharapkan untuk menghindari perbedaan pengertian atau ketidakjelasan makna isi penelitian antara peneliti dan pembaca. Penegasan istilah diberikan kepada konsep-konsep utama dalam penelitian ini dengan cara menjelaskan langkah-langkah pengukuran variabel melalui uraian indikator-indikator pernyataan yang dimuat kedalam kuesioner. Sebagaimana menurut Sugiyono, bahwa definisi operasional dalam variabel

penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>14</sup> Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (variabel independen) yang terdiri dari komunikasi interpersonal petugas loket serta variabel terikat (variabel dependen) terdiri dari kepuasan penerima layanan. Berikut penjelasan lebih lanjut:

### **1. Variabel Komunikasi Interpersonal Petugas Loket (X)**

#### **a. Definisi Operasional**

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses penyampaian pesan dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan) secara tatap muka dengan maksud untuk mencapai tujuan dari isi pesan tersebut, kemudian saling memberikan umpan balik (*feedback*) secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

#### **b. Indikator Operasional**

Adapun indikator operasional dari komunikasi interpersonal yaitu:

- 1) Keterbukaan: Kesiediaan untuk bersikap jujur, terbuka, dan tidak menyembunyikan informasi yang sesuai dengan fakta sebenarnya. Keterbukaan juga mencakup keinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi secara jujur terhadap pesan orang lain.
- 2) Empati: Kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya tanpa mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik.

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 38.

- 3) Sikap Mendukung: Pemberian dorongan atau motivasi kepada lawan bicara.
- 4) Sikap Positif: Pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran yang positif, tidak berprasangka buruk atau curiga. Begitupun juga dengan tindakannya harus mengarah kepada aktivitas terjalannya kerjasama.
- 5) Kesetaraan: Pengakuan bahwa kedua belah pihak saling memiliki kepentingan yang bernilai dan berharga, serta saling membutuhkan atau dalam artian memposisikan diri seimbang dengan lawan bicara.

## **2. Variabel Kepuasan Penerima Layanan (Y)**

### **a. Definisi Operasional**

Kepuasan penerima layanan adalah tingkat perasaan yang dihasilkan sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan si penerima layanan.

### **b. Indikator Operasional**

Adapun indikator operasional dari kepuasan penerima layanan yaitu:

- 1) Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dilakukan petugas layanan kepada penerima layanan.

- 3) Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat selaku penerima layanan.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan dan diterima penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya demi kepuasan penerima layanan.
- 9) Sarana dan Prasarana: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai suatu tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menunjang terselenggaranya suatu proses untuk mencapai tujuan tersebut.