

**HUBUNGAN KOMUNITIKASI INTERPERSONAL UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI KASUS DI KANTOR KOPERATIS WIAYAH VI
JAWA TIMUR SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Meningkatkan Tugas Akademik
Dari Memenuhi Syarat Menempati Gelar
Sarjana Ilmu Social Menempati Gelar
Program Studi Ilmu Komunitikasi



2017
SURABAYA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS HMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNITIKASI
R.DINAR PRAKASA FERDIANT
NBI : 151300837
Oleh :



Judul Skripsi :

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI KANTOR KOPERATIF WILAYAH VII JAWA
TIMUR SURABAYA)

: 151300837

Nama : NBI

R. DINAR PRAKASA FERDIANT

Surabaya, 25 Juli 2017

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dosen Pembimbing
Disertasi

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, M.Si
Drs. Jadi Hari Widjono, M.Si

LEMBAR PENGESENHAN SKRIPSI

Diperbaikan didepan Sidang Pengujii Pakutitas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Dan ditetapkan untuk
Memenuhi Syarat Gunna memperoleh Gelar Sarjana pada:

Dewan Pengudi:

1. Drs. Jadi Hari Widjaja, M.Si

2. Drs. Jupriono, M.Si

3. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, M.Si

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 surabaya**

Mengesahkan,

Dekan,

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI KASUS DI KANTOR KOPERTIS WILAYAH
VII JAWA TIMUR SURABAYA)**

SKRIPSI



Oleh
R. Dinar Prakasa Ferdiant
NBI 151300837

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2017**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI KASUS DI KANTOR KOPERTIS WILAYAH
VII JAWA TIMUR SURABAYA)**

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations*

Oleh
R. Dinar Prakasa Ferdiant
NBI 151300837

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan komunikasi Interpersonal untuk
Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik (Studi
kasus di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa
Timur Surabaya)

Nama : R. Dinar Prakasa Ferdiant

N.B.I : 151300837

Menyetujui

1. Drs. Judi Hari Wibowo, M.Si ()
2. Drs. Jupriono M.Si ()
3. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si ()

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2017

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : R.Dinar Prakasa Ferdiant
N.B.I : 151300837
Judul Skripsi : Hubungan komunikasi Interpersonal untuk Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik (Studi kasus di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik dalam naskah maupun kegiatan apapun yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain dalam skripsi yang saya buat ini, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 14 Juli 2017
Yang membuat pernyataan

R.Dinar Prakasa Ferdiant
N.B.I 151300837

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pelaksanaan komunikasi interpersonal petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya, 2)faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya 3)upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan sumber data petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya. Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis interaktif yang meliputi: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya yang meliputi : 1) Pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya telah terlaksana secara baik dan berkesinambungan. Komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya dilaksanakan dalam bentuk konsultasi langsung (bertatap muka) atau menggunakan media (handphone, surat) yang dimanfaatkan untuk memperlancar tugas dan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi. 2) Faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu: iklim komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya, media komunikasi sudah tersedia serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing petugas pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : keterbatasan waktu dalam berhubungan interpersonal karena kami tidak hanya melayani satu pengguna layanan saja dan pengguna layanan yang tidak selalu ada Karena utusan dari Pertguruan Tinggi Swasta mempunyai maslah yang berbeda sehingga menyebabkan minimnya pertemuan yang terjad. 3) Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : adanya upaya kontinyu dan berkesinambungan dari petugas pelayanan untuk menciptakan suasana yang rileks dan terbuka dengan pengguna layanan sehingga terjalin suasana kekeluargaan, petugas pelayanan senantiasa memberikan bimbingan juga pengarahan kepada pengguna layanan untuk menanamkan sikap dedikasi dan loyalitas masing- masing personil terhadap tanggung jawabnya.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this research is to know: 1) the implementation of interpersonal communication of service officer and service user in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya, 2) supporting and inhibiting factor of interpersonal communication between service officer and service user in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya 3) Which is done to overcome the obstacles of interpersonal communication implementation of service and service users in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya.

This research is descriptive research with qualitative approach, with data source of service officer and service user in office KOPERTIS Region VII East Java Surabaya. Researchers use the method of observation, interview and documentation for the collection of data required in this study. Data analytical technique used is interactive analysis which include: data reduction, data presentation and conclusion.

From the results of the research note that the implementation of interpersonal communication in the office KOPERTIS Region VII East Java Surabaya which includes: 1) Implementation of interpersonal communication in office KOPERTIS Region VII East Java Surabaya has been done in a good and sustainable. Interpersonal communication between service officer and service user in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya is conducted in the form of direct consultation (face to face) or using media (mobile phone, letter) which is utilized to expedite the task and work in order to achieve the goals in accordance with the vision and mission. 2) The supporting factors for the implementation of interpersonal communication are: good communication climate between service officers and service users in KOPERTIS office of Region VII East Java Surabaya, communication media is available and loyalty and dedication from each service officer. Factors inhibiting the implementation of interpersonal communication, namely: time constraints in interpersonal relationships because we not only serve one user only service and service users who do not always exist Because messengers from Private Universities have different problems that cause the minimum meeting. 3) Efforts to overcome the obstacles of interpersonal communication execution are: continuous and continuous efforts of service personnel to create a relaxed and open atmosphere with service users so that interwoven atmosphere of kinship, service officers always provide guidance as well as direction to service users to instill a dedication attitude And loyalty of each personnel to their responsibilities.

Keywords: Interpersonal Communication, Public Service

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah Swt, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Hubungan komunikasi Interpersonal untuk Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik (Studi kasus di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya)” tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua orang tua, Ayah Drs. R. Doddy Erdianto dan ibu Tony Farida atas segala doa, dukungan, motivasi dan kasih sayangnya demi keberhasilan penulis
2. Adik penulis, Rr. Catrica Dianasri Ferdiant & Rr. Farah Sabikah Ferdiant atas semangat, dukungan, dan hiburan yang telah diberikan.
3. Pembimbing, Bapak Drs. Yudi Hari Wibowo, M.Si yang telah banyak membantu, membimbing, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mulai dari awal hingga selesai penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Jupriono M.Si selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi. Terima kasih untuk semua kebijaksanaan yang telah diberikan.
5. Seluruh dosen-dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, untuk segala ilmu pengetahuan yang telah diberikan.
6. Para pegawai Jurusan Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu pengurusan berkas untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Masa Depan saya Dinda R. Win Asmara Kirana yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk selesaiya skripsi ini.
8. Keluarga besar 402 : Ageng Adil, A, Brylian Reza, Devina Ferling, Dito, Indra Gatel, Irul, Marshall Modok, Maydika Hery, Rizaldy Akbar, Yuda Herlambang, Wisnu Kuncoro, Moch. Djunaedi, Bimantara kurniawan dan seluruh teman seangkatan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas segala cerita yang sudah dijalankan bersama.
9. Teman-teman King Salman Familia “KKN Surabaya” Umar, Bonggo, Bagus, Anang, Arfa, Elysa, Nicha, Melany, Fitri dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Keluarga besar Kantor KOPERTIS Wilayah VII Surabaya, atas segala bantuan dan dukungan kepada penulis hingga skripsi ini bisa terselesaikan
11. **Seluruh narasumber yang tidak bisa saya sebut namanya**, atas segala waktu, dukungan, motivasi, dan selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. *Thank you so much.*

12. Dan Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya skripsi ini

Surabaya 14 Juli 2017

R.Dinar Prakasa Ferdiant
N.B.I. 151300837

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Abstract.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II Kajian Pustaka	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	18
BAB III Metode Penelitian	
3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Peran Peneliti	44
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.6 Teknik Keabsahan Data	53
BAB IV Deskripsi Objek, Penyajian Data dan Pembahasan	
4.1 Deskripsi Objek	54
4.2 Penyajian Data	59
4.3 Pembahasan	72
BAB V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Rekomendasi	78
DaftarPustaka	79
Lampiran	80