

**PENGARUH KOMUNIKASI TERBUKA DALAM MISI
MENINGKATKAN AKUNTABILITAS DI DALAM
ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK**

MATA KULIAH METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia. S.A.N., M.A., Ph.D



Disusun Oleh:

Mellysa

(2256041050)

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Landasan Teori

a. Komunikasi Terbuka

Menurut Agus M.Hardjana (2016 :15) “Komunikasi adalah kegiatan yang berbentuk seorang pribadi memberikan pesan melalui sarana tertentu kepada pribadi lain dan setelah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan atau jawaban kepada pengirim pesan”.

Sedangkan menurut Deddy Mulyana (2015 : 11) “Komunikasi ialah suatu bentuk proses berbagi arti atau makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih”.

Andrew E. Sikula (2017 : 145) “Komunikasi dapat dikatakan sebagai proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain”.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan komunikasi terbuka adalah dimana jalannya sebuah interaksi antar individu yang didalamnya saling mendorong satu sama lain untuk bisa saling membicarakan gagasan, pendapat serta ide tanpa memiliki rasa malu dan takut untuk berbicara juga akan reaksi dari orang lain.

b. Akuntabilitas

Sedarmayanti berpendapat bahwa akuntabilitas yaitu pertanggungjawaban atas suatu pencapaian atau kegagalan suatu misi dalam mencapai sasaran yang sebelumnya ditetapkan lewat suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan atau periodik.

Sedangkan menurut Mohammad Mahsun, akuntabilitas memiliki definisi secara luas dan secara sempit. Secara luas, akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya, kepada pihak pemberi pertanggungjawaban tersebut.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas sendiri yaitu suatu pertanggungjawaban yang dimiliki oleh seseorang yang telah diberi kepercayaan.

Akuntabilitas sendiri menurut BAPPENAS memiliki alat mengukur sebagai berikut:

No	Komponen Penilaian
1	Kesesuaian antara Pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan
2	Kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan
3	Pendataan output yang terukur
4	Pendataan outcome yang terukur

C. Organisasi Pelayanan Publik

Organisasi pelayanan publik merupakan suatu lembaga yang disediakan oleh pemerintah sebagai media untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah menyediakan suatu lembaga dengan membentuk sistem administrasi dan birokrasi yang baik agar menghasilkan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat, karena pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara (Canaldhy Rendy, 2016.)

Menurut Robbins dalam Fahmi (2013) organisasi sektor publik adalah kesatuan sosial yang dikelola secara sadar, dengan batasan yang dapat diidentifikasi, dan dilakukan secara terus menerus untuk mencapai tujuan bersama yang telah dibuat sebelumnya. Sedangkan menurut Fahmi (2013), organisasi sektor publik dapat diartikan sebagai suatu tempat yang bisa melakukan banyak peran yang didirikan dengan tujuan mewujudkan keinginan semua pihak.

Menurut Mahsun., dkk. (2013), Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berkaitan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara yang diatur oleh hukum. Organisasi sektor publik yang berdiri di Indonesia cukup banyak, seperti LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), rumah sakit, puskesmas, tempat peribadatan (gereja, masjid, vihara, kuil, dan pura), partai politik, dan organisasi pendidikan.

Dari beberapa teori diatas dapat ditarik secara garis besar organisasi pelayanan publik ialah suatu wadah yang disediakan pemerintah sebagai sarana pelayanan publik.

2. Penelitian yang Relevan

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilyas Gunawan (2022) dengan judul PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Penelitian Pada Karyawan Bagian Kantor dan Lapangan PT PLN (Persero) Kec Pangandaran). Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana komunikasi, komitmen, dan kualitas pelayanan yang ada saling mempengaruhi satu sama lain.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa antara komunikasi, komitmen dan pengaruh kualitas pelayanan memiliki aspek yang saling terkait dan berpengaruh positif antara satu sama lain.

Penelitian sebelumnya yang juga dilakukan oleh Khairul Aakmal (2023) dengan judul PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BANGSAL ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN KOTA DUMAI. Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui komunikasi, pelayanan publik, dan seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap pelayanan publik Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi Berpengaruh Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bangsal Aceh Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.

Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Khairul Akmal (2023) PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BANGSAL ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN KOTA DUMAI.	Sama- sama meneliti pengaruh komunikasi, lalu akuntabilitas terhadap pelayanan publik.	Perbedaannya pada tempat penelitian nya.
2	Ilyas Gunawan (2022) PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.	Sama- sama meneliti pengaruh komunikasi, lalu akuntabilitas terhadap pelayanan publik.	Perbedaannya pada tempat penelitiannya.

Sumber: Penulis, 2023.

3. Hipotesis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul Pengaruh Komunikasi Terbuka dalam Misi Meningkatkan Akuntabilitas di dalam Organisasi Pelayanan Publik, maka diperoleh hipotesis yang dibagi kedalam beberapa poin sebagai berikut:

A. Ke-signifikanan pengaruh antara komunikasi terbuka terhadap misi meningkatkan akuntabilitas di dalam organisasi pelayanan publik.

- **A1:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terbuka dalam misi meningkatkan akuntabilitas di dalam organisasi pelayanan publik.
- **A2:** Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terbuka dalam misi meningkatkan akuntabilitas di dalam organisasi pelayanan publik.

B. Peranan penting komunikasi terbuka dalam pelayanan publik

- **B1:** Terdapat peranan penting komunikasi terbuka dalam pelayanan publik.
- **B2:** Tidak terdapat peranan penting komunikasi terbuka dalam pelayanan publik.

C. Peranan penting komunikasi terbuka terhadap peningkatan akuntabilitas

- **C1:** Terdapat peranan penting komunikasi terbuka terhadap peningkatan akuntabilitas.
- **C2:** Tidak terdapat peranan penting komunikasi terbuka dalam peningkatan akuntabilitas.

D. Hubungan erat antara akuntabilitas dengan organisasi pelayanan publik

- **D1:** Terdapat hubungan yang erat antara akuntabilitas dengan organisasi pelayanan publik.
- **D2:** Tidak terdapat hubungan yang erat antara akuntabilitas dengan organisasi pelayanan publik.

Daftar Pustaka:

Nilamsari, Natalina & Moch Nandang Pratama. (2019) “POLA KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELATIH DAN PEMAIN DALAM PROGRAM LATIHAN KOMUNITAS FUTSAL TUTER FC”.
<https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/download/880/512> . Diakses pada tanggal 10 September 2023, pukul 21:15.

Gunawan, Ilyas. (2022) *“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Penelitian Pada Karyawan Bagian Kantor dan Lapangan PT PLN (Persero) Kec Pangandaran”*. Hal 7-8.

Kamal. (2022) “Pengertian Akuntabilitas, Aspek, Manfaat, Tingkatan, Dimensi, dan Mekanisme”. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-akuntabilitas/> Diakses pada tanggal 10 September 2023, pukul 22:00.

Andries, LM. (2022) “Organisasi Sektor Publik” http://e-journal.uajy.ac.id/28530/3/180424447_Bab%202.pdf . Diakses pada tanggal 10 September 2023, jam 22:18.

Akmal, Khairul. (2023). *“PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BANGSAL ACEH KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN KOTA DUMAI”*. Hal 7 & 74.