

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat atau di Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan dari masyarakat maupun stakeholder baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit layanan maupun melalui suara pembaca pada berbagai media massa.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga

masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi pelayanan publik yang baik pada organisasi, yaitu komunikasi yang terjadi pada atasan dan bawahan karena mempunyai dampak besar dalam berdirinya organisasi. Situasi yang nyaman serta menyenangkan pada organisasi terjadi karena adanya hubungan yang harmonis yang bisa mempengaruhi semua lapisan terhadap rasa kepercayaan dan kepuasan untuk menentukan kerja kinerja bawahan atau karyawan serta kepuasan masyarakat.

Komunikasi merupakan suatu aktivitas yang melekat dalam kehidupan insan baik sebagai individu juga hubungannya dengan insan lain. Dikatakan kegiatan yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi sebagai alat yang digunakan pada berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat juga di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Komunikasi menjadi sangat penting pada kehidupan manusia bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, pandangan baru, gagasan atau butir pikirannya saja, namun komunikasi digunakan sebagai indera untuk mengajak atau memengaruhi orang lain. Selain itu, komunikasi pula merupakan alat interaksi untuk menyamakan persepsi serta mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, instansi/perusahaan maupun masyarakat.

Berdasarkan SKM Kota Bandung (Survey Kepuasan Masyarakat) pada laman <http://skm.bandung.go.id/hasilsurvei> Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kota Bandung pelayanan publik mendapat predikat B (Baik) di tahun 2021. Badan

Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung merupakan instansi pemerintahan, yang memiliki tugas pokok membantu Walikota Bandung dalam melaksanakan urusan wajib Kesatuan Bangsa & Politik Dalam Negeri, Pemberdayaan Masyarakat dan Penanggulangan Kemiskinan. Dengan adanya hasil atau predikat tersebut membuktikan bahwa pelayanan publik di Kantor Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung ini tak lepas dari adanya koordinasi antara atasan dan bawahan yang baik pula.

Koordinasi antara atasan dan bawahan di Kantor Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung dapat menjamin pergerakan anggota organisasi ke arah tujuan bersama. Karena tanpa adanya koordinasi, semua pihak dalam organisasi dan manajemen akan bergerak sesuai dengan kepentingannya namun terlepas dari peran anggota lainnya dalam organisasi dan peran masing-masing anggota tersebut belum tentu untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi pada dasarnya merupakan wujud interaksi antar individu dalam kelompok ataupun organisasi. Wujud komunikasi yang dilakukan nyatanya mempunyai pola tertentu, sehingga mempunyai jejaring komunikasi(Saefullah, 2005: 300). Komunikasi yang dilakukan pemimpin bisa berupa instruksi ataupun perintah, anjuran, tutorial, petunjuk, nasehat ataupun kritikan yang sifatnya membangun(Rivai, 2010: 139).

Krisyantoro menyatakan bahwa pola komunikasi bisa dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman serta penerimaan pesan

menggunakan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Secara umum pola komunikasi ialah cara bagaimana berkomunikasi baik verbal serta non verbal mencakup cara memberi dan menerima informasi dalam situasi tertentu. Berkaitan dengan penelitian ini pola komunikasi organisasi merupakan cara berkomunikasi verbal dan non verbal yang digunakan atasan maupun bawahan untuk mengarahkan, mensugesti dan memimpin bawahan agar komunikasi menjadi efektif dan berjalan dengan lancar.

Umumnya pola komunikasi ada pada sebuah organisasi pemerintah adalah komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang mampu dilakukan individu dalam satu bagian, divisi/bagian dalam perusahaan, pimpinan, juga antara pimpinan serta bawahan. Tercapainya tujuan perusahaan dapat terwujud apabila di dalamnya terjadi komunikasi yang baik antara pemimpin dan kayawannya ataupun sebaliknya. Informasi yang disampaikan oleh pimpinan bila tidak diterima dengan baik oleh bawahan akan berdampak terjadinya kesalah pahaman/ *miss commnuications* yang bisa mengganggu pekerjaan sehingga target kerja tidak tercapai.

Pola komunikasi dibuat untuk menunjukkan hubungan unsur-unsur komunikasi, seperti komunikator, pesan yang disampaikan, media yang digunakan, penerima pesan atau komunikan, serta pengaruh yang diberikan ketika penerima pesan sebelum dan sesudah menerima pesan, umpan balik dari penerima pesan, sampai dengan lingkungan yang dapat mempengaruhi komunikasi.

Ada beberapa pola komunikasi. Pola komunikasi primer, yang dibagi menjadi dua bentuk yaitu verbal dan nonverbal. Pola komunikasi sekunder, pola yang prosesnya menggunakan media atau alat. Pola komunikasi linier yang dilakukan secara langsung atau tatap muka akan tetapi bisa juga dengan menggunakan media serta memerlukan perencanaan terlebih dahulu. Pola komunikasi sirkular, pola komunikasi yang merupakan komunikasi dua arah dimana mendapatkan umpan balik dari komunikan ke komunikator agar terlihat komunikasi tercapai.

Organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi. Yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi itu adalah sebuah koordinasi, dimana dengan adanya suatu koordinasi dari pimpinan akan membuat jalan organisasi itu terarah serta tepat pada sasaran dari organisasi itu sendiri. Karena memang pada hakikatnya suatu organisasi itu akan tetap terakui keberadaannya ketika masih terdapat koordinasi dari atasan terhadap bawahan karena hal tersebut membuktikan bahwa organisasi itu masih hidup.

Umumnya pola komunikasi yang dilakukan antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi khususnya pada lembaga pemerintahan ini biasanya bersifat berjenjang atau membentuk pola rantai seperti penelitian yang ditulis oleh Harianti terkait Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar yang mana pola ini digunakan hanya dalam penyampaian informasi dan konsepnya

berupa atasan membuat suatu pengumuman atau instruksi kerja, informasi tersebut tidak langsung disampaikan kepada bawahannya akan tetapi harus melalui pimpinan dari sub bagian tersebut.

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting dalam organisasi karena dengan komunikasi berpengaruh untuk kelangsungan organisasi. Adanya hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang baik dapat membentuk kondisi yang menyenangkan pada organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan serta kepuasan karyawan serta masyarakat.

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian tersebut maka peneliti ingin mengetahui pola komunikasi organisasi yang digunakan antara atasan dan bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung dalam sebuah bentuk tugas akhir atau skripsi.

1.2. Fokus Penelitian dan Pertanyaan penelitian

1.2.1. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Pola Komunikasi Organisasi dalam Menjalinkan Komunikasi Efektif Natara Atasan dan Bawahan di Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas ini maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *mind* atasan dan bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik di Kantor Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung?
2. Bagaimana *self* atasan dan bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung?
3. Bagaimana *society* antara atasan dan bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik di badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dicapai dalam melakukan penelitian ini selain sebagai syarat ujian sidang skripsi strata satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung adalah sebaagai berikut:

1. Mengetahui *mind* atasan dan bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik di Kantor Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung
2. Mengetahui *self* atasan dan bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung
3. Mengetahui *society* antara atasan dan bawahan pada koordinasi tugas pelayanan publik di badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam pengembangan suatu ilmu pengetahuan. Sesuai dengan judul penelitiannya, penelitian ini terbagi menjadi

kegunaan praktis dan kegunaan teoritis yang secara umum dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya di bidang komunikasi organisasi.

1. Kegunaan Praktis

Sebagai pengetahuan bagi peneliti agar dapat lebih mengerti dan memahami bagaimana pola komunikasi dalam sebuah perusahaan ataupun instansi sekalipun. Selain itu sebagai bahan masukan bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung dalam upaya koordinasi tugas pelayanan publik. Dan diharapkan menjadi bahan pengetahuan bagi pihak lain yang berkepentingan secara praktisi terhadap topik pembahasan penelitian ini.

2. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat meningkatkan pemahaman yang berkaitan tentang kajian Komunikasi Organisasi dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian serupa dimasa yang akan datang. Selain itu diharapkan menjadi bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan ilmu komunikasi bagi pembacanya dan khususnya bagi penulis.