

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di pasar, di tempat kerja ataupun dalam masyarakat di mana kita berada. tentunya tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam berkomunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga bagi sebuah organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, sebuah organisasi dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dan berhasil begitu pula sebaliknya, tidak ada atau kurangnya komunikasi organisasi dapat berjalan dengan baik atau berantakan.

Pengetahuan mutakhir mengenai komunikasi organisasi telah berkembang, baik akademisi ataupun praktis dari berbagai perspektif telah menganalisis dan membuat teori mengenai organisasi dan komunikasi. Permasalahan-permasalahan yang lazim dihadapi organisasi pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurang mendukungnya program desa dengan realitas pelayanan publik dan lain sebagainya.

Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Melalui komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, berdampak pada organisasi macet dan berantakan.

Istilah organisasi menyiratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan. Sebagian orang menyebut pendekatan ini sebagai pandangan yang

menganggap organisasi sebagai wadah (*container view of organisations*). Organisasi ada seperti sebuah keranjang, dan semua elemen yang membentuk organisasi ditempatkan dalam wadah itu.

Organisasi adalah unit sosial (atau penggolompokan manusia) yang sengaja dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan guna mencapai tujuan-tujuan tertentu. Menurut Schein yang dikutip oleh Arni Muhammad (2000: 23) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi memiliki karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lainnya dan bergantung pada komunikasi manusia untuk kegiatan-kegiatan di dalam organisasi. Sifat ketergantungan antara satu bagian dengan bagian lain menunjukkan bahwa organisasi yang dimaksud Schein adalah merupakan suatu sistem.

Dalam al-Qur'an terdapat dua kata bantu untuk mempelajari pengorganisasian ini. Kata tersebut adalah (*Shaff*) dan (*ummat*). Penulis akan membahas dua kata tersebut satu per satu. Penulis mengidentikkan kata (*shaff*) ini dengan organisasi. Jadi organisasi menurut analisis kata ini adalah suatu perkumpulan atau *jamaah* yang mempunyai sistem yang teratur dan tertib untuk mencapai tujuan bersama. Dalam surah al-Shaff ayat 4 dikemukakan:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”

Peran komunikasi organisasi dalam hal ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali di Balai Desa Kendal. Dalam penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana mutu pelayanannya terhadap masyarakat, dimana biasanya banyak berita yang mempersoalkan masalah pelayanan dan banyak prosedur yang harus di lalui.

Suatu pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang terdiri dari tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang-orang. Berdasarkan pandangan objektif, organisasi berarti struktur, berdasarkan pandangan subjektif, organisasi berarti proses. Penekanan pada perilaku atau struktur bergantung pada pandangan yang anda pegang.

Keberadaan Balai Desa merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon memiliki fungsi dan peran terhadap masyarakat, proses administrasi yang berkaitan dengan fungsi operasional, ketatausahaan atau registrasi yang prosedural sehingga dapat dengan mudah dan cepat dilaksanakan.

Namun, berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Balai Desa Kendal dalam pelaksanaan birokrasi di pemerintahan desa masih belum maksimal dalam mempraktikkan komunikasi organisasi yang efektif dan efisien. Dari hasil pengamatan peneliti bahwasannya ada beberapa keluhan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik seperti dalam hal pelayanan administrasi kependudukan yang kurang efektif dalam penyampaian informasinya, hal ini terjadi karena kurang intensnya komunikasi antara atasan dan bawahan atau sebaliknya, pemerintah desa yang kurang disiplin ketika jam masuk kantor dimana asumsi peneliti atasan para aparat desa tersebut sudah memberikan intruksi tentang aturan jam masuk kantor, kurangnya komunikasi berbentuk teguran dari atasan terhadap aparat desa yang bekerja tidak sesuai prosedur yang berlaku, dll.

Maka dari itu kualitas pelayanan di Desa masih belum memuaskan, sehingga asumsi peneliti terkait permasalahan tersebut adalah disebabkan oleh buruknya komunikasi organisasi yang diterapkan di pemdes Kendal. Hal ini memantik peneliti sehingga tertarik untuk mengambil lokasi penelitian di Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon

dengan judul Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

- 1) Kurangnya intensitas komunikasi atasan terhadap bawahan atau sebaliknya
- 2) Kurangnya penerapan intruksi dari atasan tentang kedisiplinan aparat desa
- 3) kurangnya komunikasi berbentuk teguran dari atasan terhadap aparat desa yang bekerja tidak sesuai prosedur yang berlaku

2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari pelebaran kajian yang tidak ada kaitannya dengan kajian yang sedang penulis teliti, maka dari itu penulis memfokuskan kajian dalam penelitian skripsi ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Mendeskripsikan Peran Komunikasi Organisasi antar Aparat Desa dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.
- 2) Faktor-faktor Pendukung Efektifitas Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.
- 3) Hambatan-hambatan Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus kajian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Peran Komunikasi Organisasi antar Aparat Desa dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon ?

- 2) Bagaimana Aparat Desa Memaksimalkan Faktor-faktor Pendukung Efektifitas Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon ?
- 3) Bagaimana Aparat Desa Mengatasi Hambatan-hambatan Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Peran Komunikasi Organisasi antar Aparat Desa dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.
2. Mengetahui Faktor-faktor Pendukung Efektifitas Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.
3. Mengetahui Hambatan-hambatan Komunikasi dalam Melayani Masyarakat Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Selain mempunyai tujuan, hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat mengenai edukasi Peran Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Desa Kendal Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti dapat menambah wawasan pengetahuan sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.
- b. Bagi organisasi pemerintah desa dapat dijadikan bahan evaluasi bagi diri sendiri, tentang meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- c. Bagi lembaga desa diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan publik di lembaga desa tersebut sesuai dengan harapan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Hasil penelitian Veronika Misaa (2013) “Peran Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa Landungsari dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”.

Penelitian ini sama-sama membahas tentang peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa. Dan dalam metode penelitian juga sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, di dalam sumber datanya juga menggunakan data primer dan sekunder. Dalam teknik pengumpulan data sama-sama terdapat observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kemudian terdapat perbedaan dimana penelitian tersebut yaitu dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat, kemudian perbedaan lainnya terdapat pada tempat, waktu, dan kondisi penelitian yang berbeda menyebabkan hasil yang berbeda.

2. Hasil penelitian Adilawati Taufiq (2016) “Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”.

Penelitian ini sama-sama membahas tentang peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa. Dan dalam metode penelitian juga sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, di dalam sumber datanya juga menggunakan data primer dan sekunder. Dalam teknik pengumpulan data sama-sama terdapat observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kemudian terdapat perbedaan dimana penelitian tersebut yaitu dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat, kemudian perbedaan lainnya terdapat pada tempat, waktu, dan kondisi penelitian yang berbeda menyebabkan hasil yang berbeda.

3. Hasil penelitian Elfie Mingkid (2018) “Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada

Masyarakat di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan”.

Penelitian ini sama-sama membahas tentang komunikasi organisasi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan publik. Dan dalam metode penelitian juga sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, di dalam sumber datanya juga menggunakan data primer dan sekunder. Dalam teknik pengumpulan data sama-sama terdapat observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kemudian terdapat perbedaan dimana pada rumusan masalah penelitian tersebut tidak membahas mengenai perannya, kemudian perbedaan tempat, waktu, dan kondisi penelitian yang berbeda menyebabkan hasil yang berbeda.

F. Tinjauan Teori

1. Teori komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi dalam hal ini pengiriman dan penerimaan pesan/informasi dalam organisasi yang kompleks, berkaitan dengan komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, dan komunikasi horizontal dalam sebuah organisasi.

2. Pola komunikasi

Pola komunikasi dalam hal ini diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses mengirim dan menerima dengan cara yang benar, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004). Dimensi pola komunikasi terdiri dari dua macam, yaitu pola berorientasi konsep dan pola berorientasi sosial yang memiliki arah hubungan yang berbeda (Soenarto, 2006).

3. Efektifitas komunikasi organisasi

Komunikasi yang efektif di dalam sebuah instansi dipercaya akan mampu meningkatkan kinerja para pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Suranto AW (2018:105), indikator komunikasi yang efektif diantaranya adalah: Pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan.

4. Hambatan-hambatan komunikasi organisasi

Di dalam sebuah aktivitas komunikasi tentu akan menemui beberapa gangguan atau hambatan. Hambatan komunikasi tersebut dapat berupa hambatan fisik, psikologis, budaya, linguistik/bahasa, teknis, melubernya informasi, dan literasi. (Siregar Robert, Enas Ujang, dkk., 2021:76-77)

5. Kualitas pelayanan

Mutu atau kualitas dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa menurut ukuran yang berlaku di tempat diadakannya produk dan penyampaiannya paling tidak sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. (Endar Sugiarto, 1999: 15)

6. Teori birokrasi

Teori birokrasi dalam hal ini menggunakan teori birokrasi Max Weber, yang mana berkaitan dengan organisasi masyarakat yang terstruktur. inti dari teori birokrasi weber adalah tentang konsep kekuasaan, wewenang, dan legitimasi. (Roskina Siti, Haris Ikhfan. 2020:93)

G. Metodologi

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moelong (2007: 3) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya berupa kata-kata (bukan angka-angka yang diperoleh dari wawancara, laporan, catatan, dokumen-dokumen) atau tulisan yang diprioritaskan untuk menggambarkan secara analitis sesuatu peristiwa atau proses sebagaimana adanya dalam suatu lingkungan yang alami untuk memperoleh makna yang mendalam dari hakikat proses tersebut.

2. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian studi kasus adalah deskripsi dan penjelasan yang komprehensif tentang berbagai aspek individu, kelompok, organisasi, program, atau situasi sosial.

3. Sumber data

Penelitian ini jika dilihat dari sumber datanya menggunakan dua sumber, yakni data primer yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Dan data sekunder yang diperoleh dari sumber buku, arsip, dokumentasi organisasi, internet, jurnal, yang digunakan peneliti pada saat penelitian

4. Sampling dan penentuan sumber informasi

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Karena peneliti merasa bahwa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

5. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara triangulasi/gabungan. Yakni dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan juga dokumentasi.

6. Teknik analisis data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode studi kasus. Menurut Creswell, studi kasus adalah strategi penelitian dimana peneliti secara hati-hati menyelidiki suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi yangb lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. (Creswell, 2016: 20).