

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam organisasi memiliki struktur jabatan mulai dari pimpinan hingga pegawai, dalam peran mereka di organisasi memiliki tugas pokok dan fungsi yang akan nantinya menentukan kemajuan maupun kemunduran sebuah organisasi. Mulai dari pegawai hingga pimpinan harus menjaga iklim komunikasi di organisasi agar kondusif. Dengan saling mendukung rekan kerja, berani menyampaikan pendapat, menyampaikan dan menerima kritikan antar pegawai dan atasan tanpa memandang jabatan yang bersangkutan.

Iklim Komunikasi Organisasi dijelaskan di Dalam buku Komunikasi Organisasi (Redding dalam Mulyana, 2006) bahwa Redding mengatakan iklim komunikasi organisasi merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil resiko; mendorong mereka dan memberi mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka dan menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi; mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercaya dan terus terang dari anggota organisasi; secara aktif memberi penyuluhan kepada pra anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi; dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermutu tinggi dan memberi tantangan.

Iklm komunikasi, di sisi lain, adalah kombinasi dari persepsi, evaluasi makro dari peristiwa komunikasi, perilaku manusia, reaksi karyawan terhadap karyawan lain, harapan, konflik interpersonal, dan peluang pertumbuhan dalam organisasi. Iklm komunikasi berbeda dari iklim organisasi karena mencakup kesadaran akan peristiwa dan pesan yang terkait dengan pesan yang terjadi di dalam organisasi.

Pola-pola cuaca tertentu dapat secara tidak akurat mewakili iklim fisik suatu daerah. Demikian pula dalam hubungan interpersonal tertentu, berdasarkan kunjungan atau pertemuan singkat, bisa saja mendapatkan gambaran yang tidak akurat tentang iklim komunikasi suatu organisasi. Terkadang cuaca untuk hari tertentu memberikan gambaran yang baik tentang iklim fisik secara keseluruhan selama periode waktu yang lebih lama. Sama seperti kesadaran akan suatu organisasi pada hari tertentu dapat memberi Anda gambaran yang lebih jelas tentang suasana komunikasi dalam organisasi tersebut dalam jangka waktu yang lebih lama.

Dalam buku yang ditulis oleh Mulyana yang berjudul *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Pace & Faules menjelaskan (Pace & Faules dalam Mulyana, 2013: 156) Iklm komunikasi menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan berperilaku individu anggota organisasi, keputusan– keputusan untuk melakukan pekerjaan secara efektif, bersikap jujur dalam bekerja, meraih kesempatan dalam organisasi, mendukung rekan kerja lainnya dan untuk menawarkan gagasan-gagasan inovatif bagi penyempurnaan organisasi dan operasinya. Iklm negatif dapat secara serius merusak keputusan

anggota organisasi tentang bagaimana mereka akan bekerja dan berpartisipasi dalam organisasi.

Organisasi atau instansi yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon merupakan dinas penyelenggara pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam kegiatan urusan administrasi kependudukan dan merupakan penjabaran dari kegiatan pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil meliputi pelayanan penerbitan seluruh dokumen kependudukan yang diperlukan, seperti pembuatan; KTP-el, surat keterangan kependudukan, kartu keluarga, biodata penduduk, akta kematian, akta kelahiran, akta perceraian, akta perkawinan, akta pengesahan anak, akta pengakuan anak, dan dokumen lainnya.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya pegawai Dinas Kependudukan pencatatan sipil memiliki kinerja yang berbeda beda, seperti yang dijelaskan Thoha dalam bukunya yang berjudul Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku (Thoha, 2001: 80) bahwa Kinerja secara pengertian bukan hanya sekedar merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan, tetapi juga termasuk kegiatan itu sendiri, Kinerja merupakan aksi yang berorientasi pada tujuan dibawah pengawasan individu secara kognitif, motorik, psikomotorik atau interpersonal. Pada dasarnya, kinerja seorang pegawai adalah urusan individu. Hal ini dikarenakan setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam melakukan pekerjaan.

Setelah pra-penelitian yang dilakukan peneliti iklim komunikasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon cenderung

tidak konsisten, dan juga menganut iklim komunikasi bertahan karna disebabkan hubungan kerja telah tertata secara irarkis dan bersifat impersonal. Sehingga terdapat kondisi iklim komunikasi organisasi yang kaku. Karena kegiatan komunikasi bersifat komunikasi jabatan (*positional communication*). Iklim komunikasi dalam komunikasi vertikal maupun horizontal cenderung bertahan atau kaku terkecuali dengan sesama pegawai tiap bidang cenderung mendukung dan iklim komunikasi terkesan terkotak-kotakan dengan tiap bidang di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Dalam prakteknya di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon cenderung bertahan.

Dalam penerapannya mengenai nilai-nilai iklim komunikasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Cilegon pada nilai dukungan di lapisan kepala dinas dengan kepala bidang memiliki nilai dukungan yang diharapkan dan lancar begitu pula dengan tingkat kepala bidang hingga staf, namun pada nilai dukungan kepala dinas dengan staf secara informal tidak berjalan dengan baik. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Cilegon menganut komunikasi hierarki yang dimana staf tidak bisa langsung berinteraksi dengan kepala dinas tapi dengan cara bertahap melalui kepala bidang yang akan disampaikan kepada kepala dinas. Hasil pengamatan peneliti di lapangan menunjukan walaupun dinas terkait menggunakan komunikasi hierarki tapi terdapat sebagian staf yang dapat berinteraksi dengan kepala dinas langsung tanpa melalui kepala bidang hal ini dikarenakan ruangan kepala dinas dekat dengan ruangan bidang tertentu. Staf secara informal dapat melakukan interaksi langsung dengan kepala dinas, hal ini

menyebabkan ketimpangan hubungan dan kecemburuan pada staf yang berada di ruangan bidang jauh dengan kepala dinas seolah dibawah jabatan kepala dinas hingga kepala bidang yang menjalin komunikasi aktif, seharusnya dalam kegiatan informal pimpinan memberi dukungan dengan turun langsung secara konsisten menghampiri pegawai yang sedang bekerja dengan memberi motivasi agar terjalin kepercayaan terciptanya iklim komunikasi yang diinginkan namun dalam temuan lapangan hanya sebagian staf yang dapat mejalin komunikasi dengan kepala dinas dan ini dapat mempengaruhi tingkat kinerja pada staf karna memiliki rasa yang berbeda mengenai nilai dukungan atasan dengan bawahan

Pada nilai tujuan kinerja yang tinggi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Cilegon terdapat keraguan mengenai pemahaman isi dari visi misi organisasi, karena seluruh pegawai hanya sebatas menjalankan tugas dan mengikuti perintah dari atasan. Karena dengan tidak ditemukannya poster visi misi yang seharusnya di pasang di tiap bidang, peneliti hanya menemukan poster kode etik di ruang pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Cilegon, hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai seperti yang dijelaskan oleh Stinger dalam buku Komunikasi organisasi: teori dan studi kasus yang ditulis oleh Ruliana menjelaskan bahwa:

“Iklim komunikasi organisasi sebagai koleksi dari pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi” (Stinger dalam Ruliana, 2014: 152).

maka dari itu peneliti memiliki ketertarikan menggali lebih dalam mengenai fenomena hubungan antara kepala dinas dengan kepala bidang, kepala dinas dengan

staf, kepala bidang dengan staf tersebut menggunakan teori nilai iklim komunikasi yang di antara lain nilai dukungan, nilai pengambilan keputusan yang partisipatif, nilai kepercayaan, keyakinan, keandalan, nilai kebebasan dan keterusterangan, dan nilai tujuan kinerja yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Kinerja Pegawai”**

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti membuat suatu rumusan masalah untuk penelitian ini, diantaranya rumusan masalah makro dan rumusan masalah mikro.

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Hal yang ini diketahui dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai?”**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan masalah makro yang telah ditetapkan, maka rumusan masalah mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana **Dukungan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai?

2. Bagaimana **Nilai Pengambilan Keputusan yang Partisipatif** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai?
3. Bagaimana **Nilai Kepercayaan, Keyakinan, Keandalan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai?
4. Bagaimana **Nilai Keterbukaan dan Keterusterangan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai?
5. Bagaimana **Nilai Tujuan kerja yang tinggi** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun Maksud Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan tujuan yang jelas sebagai acuan dan motivasi peneliti dalam menelusuri objek penelitian dengan baik. Adapun tujuan yang dimaksud sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui **Dukungan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

2. Untuk Mengetahui **Nilai Pengambilan Keputusan yang Partisipatif** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai
3. Untuk Mengetahui **Nilai Kepercayaan, Keyakinan, Keandalan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai
4. Untuk Mengetahui **Nilai Keterbukaan dan Keterusterangan** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai
5. Untuk Mengetahui **Nilai Tujuan kerja yang tinggi** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu komunikasi terutama dalam konteks Iklim Komunikasi Organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam bidang komunikasi khususnya Iklim Komunikasi Organisasi

2. Bagi Akademik

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, mahasiswa Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas secara khusus sebagai literatur, terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai referensi, informasi, dan evaluasi bagi Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.