

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap hari kita selalu berkomunikasi terhadap seseorang baik itu secara personal maupun secara kelompok. Komunikasi adalah kegiatan dasar setiap manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah, tempat kerja, di pasar maupun dalam masyarakat luas atau dimana kita berada. Setiap manusia pasti terlibat dalam berkomunikasi dengan siapapun dan dimanapun berada.

Peran komunikasi sangat penting bagi manusia dalam kehidupannya sehari-hari sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, edukatif dan informatif. Sebab tanpa adanya komunikasi maka tidak ada proses interaksi yang saling bertukar ilmu pengetahuan, pengalaman, pendidikan, informasi dan lain sebagainya. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri lagi, begitupun juga bagi suatu organisasi. Dalam suatu organisasi atau lembaga biasanya terdapat orang-orang yang berkerjasama dalam hal mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi khususnya organisasi suatu kantor sudah tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan.

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, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya.

“Organisasi adalah unit sosial (atau pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu (Parsons, 1960)

*Schein* yang dikutip oleh *Arni Muhammad* 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 mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksud *schein* ini adalah merupakan suatu system (*Muhammad, 2004*).

Komunikasi organisasi merupakan suatu bentuk atau aplikasi pemberian pesan komunikasi yang bersifat vertikal yang dapat dipahami antara lain melalui hubungan antara atasan dan bawahan; yang berupa perintah, intruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya serta berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor maupun hubungan dari bawahan kepada atasan yaitu berupa kinerja bawahan atas perintah, dan intruksi dari atasan telah terlaksana dengan baik. dan komunikasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya.

Suatu pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang dilakukan orang-orang terdiri dari tindakan-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 ikuti (Muhammad, 2004).

Keberadaan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ponorogo memiliki fungsi dan peran terhadap masyarakat, proses administrasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil ini dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Namun, berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam proses pelayanan yang kurang memuaskan dan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan terkesan berbelit-belit sehingga proses pelayanan menjadi lambat.

Ada salah satu pengakuan dari masyarakat yang menuliskan pengalamannya di blogspot milik @feranuraini dengan judul “Ribetnya Pengurusan KTP dan KK di Ponorogo”. Menurut pengalaman yang beliau tulis tersebut pelayanan pengurusan KTP dan KK di Kabupaten Ponorogo ini dinilai sangat mulek dan lambat. Untuk mendapatkan KTP dan KK beliau harus bolak-balik hingga 4x ke Kantor Dinas Dukcapil ini. Beliau meminta kepada Bapak Bupati Ipong agar pengurusan KTP dan KK dari Kecamatan ke Dukcapil dipersingkat proses pelayanannya (nuraini, 2018). Tak hanya mbak fera menurut kesaksian beberapa orang yang telah mengurus administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil ini pelayanan pencetakan E-KTP dinilai sangat mengecewakan. Menurutnya antrian yang berjubel didalam, lamanya mengantri hingga rela berdiri desak-desakan dengan menggendong bayi, kemudian nomor antrian yang di batasi sehingga masyarakat yang ingin mencetak e-ktp harus datang lebih pagi. Hal tersebut yang membuat masyarakat kesal

karena sudah jauh-jauh datang ke Dukcapil namun nomor antrian telah habis. Kemudian mengeluhny masyarakat dengan tidak jelasnya informasi yang diberikan.

Dari beberapa pengamatan awal penulis menilai bahwa Dinas Dukcapil kabupaten ponorogo ini kurang menciptakan keharmonisan dan kelancaran dari suatu organisasi, oleh karena itu komunikasi sangatlah penting untuk membentuk hubungan antar karyawan dan atasan yang baik agar bisa meningkatkan pelayanan yang lebih tepat, cepat dan efisien. Dengan begitu masyarakat akan merasa nyaman, senang, dan pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah.

Peranan komunikasi organisasi sangatlah penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam suatu kantor atau pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan. Komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya.

Alasan mengapa penulis memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sebagai tempat untuk melakukan sebuah penelitian yaitu, karena adanya banyak isu terkait pelayanan yang kurang baik, lamanya mengantri, kasus E-KTP yang tidak kunjung jadi, proses pembuatan akta yang dinilai terlalu ribet, serta kurangnya menjalin komunikasi terhadap karyawannya baik di Kantor pusat maupun di kantor kecamatan sendiri. Dimana komunikasi yang di maksud yaitu tidak adanya kejelasan pasti dan informasi yang diterima masyarakat berbeda-beda. Maka untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pasti ada faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanannya. Itulah pentingnya saling adanya komunikasi antara sesama karyawan maupun dengan atasan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil pokok bahasan dengan Judul : *“Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP & Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo”*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP & Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti memiliki tujuan yang akan penulis harapkan dari kegiatan penelitian ini, yaitu :

- Untuk mengetahui Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP & Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi banyak pihak diantaranya :

### **1. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi wawasan serta referensi bagi pembaca yang akan menempuh penyusunan skripsi berkaitan dengan topik penelitian

- b. Penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi pembaca yang akan melakukan penelitian terkait tentang pentingnya peran komunikasi dalam pelayanan
- c. Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi pembaca yang akan meneliti tentang peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di dinas dukcapil kabupaten ponorogo

## **2. Manfaat Teoritis**

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi perusahaan atau instansi lembaga.
- b. Dapat dijadikan bahan evaluasi mengenai pentingnya peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

