

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era pembangunan yang sedang berlangsung di Indonesia dewasa ini, terlihat tugas bagi semua pihak yang turut terlibat dalam pembangunan, semakin meningkat dan semakin berat. Dikalangan organisasi-organisasi pemerintah baik tingkat pusat maupun tingkat daerah, semakin terasa perlunya penyelesaian tugas umum pemerintahan dan tugas pembangunan dengan cepat, berdaya guna dan berhasil guna. Terlebih lagi dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 Tentang perubahan kedua atas Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahn Daerah (Otonomi Daerah), yang banyak menuntut kesiapan dalam menyiapkan Sumber Daya Manusianya.

Pegawai sebagai tenaga pelaksana yang merupakan unsur terpenting dan memegang peranan penting dalam kehidupan organisasi, perlu mendapat perhatian khusus dari organisasi. Hal tersebut dikarenakan semua sumber dana, daya, sarana dan prasarana kerja yang dimiliki oleh suatu organisasi hanya menjadi bermanfaat apabila dikelola oleh manusia. Kenyataan tersebut terlihat pada berbagai jenis organisasi, baik yang bergerak dibidang adminitrasi negara, adminitrasi niaga maupun organisasi nirlaba.

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat ditunjang oleh Kinerja para pegawainya. Pencapaian tujuan organisasi memerlukan kerja sama yang baik antar komponen didalamnya. Kerjasama

terbentuk karena adanya kesatuan persepsi tentang apa yang akan dicapai. Untuk itu diperlukan sekali komunikasi yang baik antar anggota didalamnya, peran komunikasi dalam suatu organisasi dapat menciptakan hubungan kerja yang kondusif dalam rangka pencapaian tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat dan Kepala Sub Bagian Keuangan Kantor Kecamatan Bareng, keduanya menyatakan bahwa sekarang ini kinerja dari pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Bareng memang kurang baik, hal ini diidentifikasi bahwa terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memahami dan menjalankan tupoksi mereka sesuai dengan arahan dari atasannya, terutama menyangkut kegiatan masing-masing Sub Bagian dan para Seksi baik kegiatan internal maupun eksternal. Penurunan kinerja Kantor Kecamatan Bareng terlihat dari hasil observasi awal, terindikasi beberapa masalah kinerja pegawai yang dilanggar oleh para pegawai di kantor kecamatan Bareng antara lain:

1. Kurang optimalnya pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini peneliti indikasikan dari beberapa masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima. Seperti tidak adanya Camat di tempat, kemudian dari kelengkapan data yang ada karena permasalahan pihak kelurahan yang tidak jelas dalam menyampaikan syarat yang dibutuhkan dalam pelayanan sehingga masih terdapat kekurangan mengenai kelengkapan data sehingga mau tak mau harus bolak-balik kembali guna memenuhi syarat kelengkapan datanya, Keluhan masyarakat lambatnya penggantian KTP yang hilang. Mereka

berpendapat seharusnya sebagai seorang pelayan masyarakat para pegawai harus berorientasi pada pemberian pelayanan secara prima

2. Masyarakat mengeluhkan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pegawai yang tidak disiplin seperti pelanggaran ketentuan jam kerja; keterlambatan masuk kerja serta keterlambatan dalam pelayanan, sehingga secara langsung menghambat dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor padahal jam masuk adalah pukul 08.00 WIB. Pada jam pulang pun terdapat beberapa pegawai yang lebih dulu pulang dari jam yang ditentukan pukul 16.00 WIB

Penurunan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bareng disebabkan permasalahan komunikasi internal. Berdasarkan pengamatan penulis komunikasi yang sering digunakan pada Kantor Kecamatan Bareng yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horisontal dan komunikasi diagonal. Fenomena yang terjadi dalam fenomena vertikal terlihat dari Camat lebih banyak bekerja sendiri dan kurang menjalin hubungan kerja dengan para pegawainya. Oleh sebab itu hubungan Camat dengan para pegawainya menjadi kurang harmonis sehingga Camat kurang mampu membangun Kinerja para pegawainya untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan. Komunikasi yang tidak baik dan tidak optimal antara staf pegawai, dan banyaknya masalah yang timbul dari tidak efektifnya komunikasi, salah satu penyebabnya gagal komunikasi adalah kuatnya dugaan atau prasangka dan kurang lengkapnya informasi yang diterima

tentang sesuatu tugas. Camat juga kurang memberi teguran kepada bawahan yang melakukan kesalahan dalam bekerja, selain itu pegawai tidak secara rutin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan kepada bapak Camat.

Fenomena komunikasi horizontal antara lain terlihat dari kurangnya pegawai melakukan interaksi dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan, kurangnya penyampaian informasi penting kepada pegawai lain serta kurang berdiskusi dengan pegawai lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan. Selain itu permasalahan juga terjadi dalam komunikasi diagonal antara lain : pegawai kurang menyampaikan keluhan kepada pegawai bagian mengenai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan kurangnya antar pegawai untuk menyampaikan pendapat kepada pegawai bagian lain jika dimintai pendapat.

Menurut Effendy (2009:66) komunikasi internal adalah Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan/jawatan tersebut lengkap dengan terstruktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan horizontal dan vertikal didalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (organisasi dan manajemen), dengan Kinerja yang tinggi pegawai akan dapat bekerja dengan perasaan senang dan bergairah sehingga mereka dapat berprestasi dengan baik, sebaliknya apabila pihak pimpinan kurang memperhatikan bawahannya maka semangatnya akan turun

karena pegawai merasa kurang mendapat perhatian dari pimpinan dan adanya rasa segan terhadap pimpinan.

Hubungan secara teoritis tersebut didukung oleh beberapa penelitian empiris antara lain penelitian Mardianto (2010: 62) tentang pengaruh komunikasi atasan bawahan dan motivasi terhadap kinerja di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Surakarta, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi dan motivasi terhadap kinerja PT Bank BPD Jateng cabang Surakarta, baik secara individual maupun secara simultan. Penelitian Septi Muslikhah (2011: 48) tentang pengaruh komunikasi intern terhadap Kinerja guru sekolah menengah kejuruan. Hasil penelitian juga menyebutkan bahwa tingkat komunikasi intern ke atas sebagian besar guru SMKN se Kota Salatiga dalam kategori tinggi dan Kinerja guru SMKN se Kota Salatiga dalam kategori sangat tinggi.

Dengan demikian komunikasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pembinaan perilaku pegawai sebagai motivasi untuk meningkatkan Kinerja pegawai sebagai proses dalam suatu pekerjaan akan terasa lebih mudah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal, komunikasi Diagonal dan Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bareng. Maka dari itu penulis akan mengadakan penelitian yang dituangkan dalam judul “**Pengaruh**

Komunikasi Vertikal, Komunikasi horizontal dan Komunikasi Diagonal terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Bareng “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memperoleh gambaran yang jelas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahannya, yaitu;

- a. Apakah komunikasi vertikal berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bareng?
- b. Apakah komunikasi horizontal berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bareng?
- c. Apakah komunikasi diagonal berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bareng?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut ;

- a. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh komunikasi vertikal terhadap Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bareng.
- b. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh komunikasi horizontal terhadap Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bareng
- c. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh komunikasi diagonal terhadap Kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bareng

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat, yaitu:

a) **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal komunikasi internal terhadap kinerja.

b) **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam penyelenggaraan komunikasi internal guna kelancaran pekerjaan bagi pimpinan serta pegawai Kantor Kecamatan Bareng untuk memperbaiki, membina dan mengembangkan institusinya (misalnya, Kinerja pegawai, transformasi informasi dan sebagai bagian untuk menjembatani kesenjangan antar pegawai).