

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hubungan masyarakat (humas) merupakan wadah yang harus dimiliki oleh setiap instansi. Guna untuk menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah yang berkaitan. Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial, tetap memerlukan humas (Linggar, 2000: 1).

Membangun dan mengembangkan hubungan - hubungan yang baik antara organisasi dengan publik, salah satu tujuan dari organisasi. Maka diperlukan kelembagaan humas yang kuat dan memiliki kompetensi di setiap instansi pemerintahan untuk memberikan layanan informasi yang optimal dan kredibel serta memberikan perimbangan arus informasi di masyarakat (djkn.kemenkeu.go.id, 2021)

Menurut Andreas Pandiangan dan Abraham Nugroho layanan informasi masuk dalam lingkup kehumasan. Pada poin ke delapan yakni pelayanan dan penyebarluasan informasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa salah satu kegiatan kehumasan yakni menulis, menyunting dan memproduksi informasi publik (Pandiangan & Nugroho, 2022:16).

Dalam rangka mengimplementasikan layanan informasi publik di lingkungan pemerintah dibutuhkan beberapa struktur, infrastruktur dan staf yang secara khusus

menulis, menyunting dan memproduksi informasi publik serta memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Namun dalam pembentukannya struktur yang dibentuk harus sederhana, ramping dan efisien, sehingga permintaan informasi publik yang dilakukan oleh masyarakat tidak berbelit – belit dan memakan waktu yang lama (Febriananingsih, 2012:147).

Setiap pemerintah mulai dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Desa bertanggungjawab dan berorientasi pada layanan informasi publik yang sebaik-baiknya. Kewajiban untuk menyediakan informasi dan membuka akses atas informasi publik untuk masyarakat luas (Pasal 7 UU No. 14 Tahun 2008).

Desa merupakan badan publik, penyelenggara layanan untuk masyarakat. Dalam pengelolaan layanan juga wajib berpedoman peraturan komisi informasi no.1 tahun 2021 tentang standar layanan informasi publik di desa (PerKi No. 1 Tahun 2018) menunjukkan bahwa Pemerintah Desa sangat berkomitmen dalam membangun layanan informasi publik yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Adanya standar layanan informasi publik di desa, menjadi acuan bagi Pemerintah Desa dalam melakukan layanan informasi publik. Maka peneliti akan meneliti tentang layanan informasi publik berdasarkan Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2018 tentang Standar Layanan Informasi Publik Desa (PerKi No.1 Tahun 2018).

Pengelolaan dan pemberian layanan informasi publik oleh Pemerintah Desa akan memberikan manfaat bagi Pemerintah Desa salah satunya yaitu, mendorong partisipasi masyarakat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan program-program pembangunan yang ada di desa dan membangun hubungan baik dan meningkatkan kepercayaan publik pada Pemerintah Desa (Hadi, 2016:3-4).

Dalam melaksanakan layanan informasi publik yang dilakukan oleh pemerintah, tentunya dalam internal pemerintah tersebut terjadi proses komunikasi organisasi. Schein mengatakan bahwa organisasi yaitu suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai tujuan umum melalui pembagian pekerjaan, fungsi dan tanggungjawab (Masmuh, 2008: 23).

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi antar manusia dalam mengirim dan menerima pesan yang terjadi dalam konteks organisasi. Artinya setiap manusia yang bersatu dalam setiap organisasi, memiliki kegiatan dan tujuan yang sama, maka di dalam organisasi tersebut, dipastikan bahwa terjadinya proses komunikasi (Muhammad, 2011: 65).

Dalam komunikasi organisasi diperlukan komunikasi yang efektif dan efisien. Karena jika dalam suatu organisasi tidak melakukan komunikasi kepada atasan maupun sama sesama pegawai, maka organisasi tersebut tidak dapat mengkoordinasi tugas yang harus dilaksanakan dan tidak tercapainya tujuan dalam pemerintah tersebut (Masmuh, 2008: 4).

Komunikasi organisasi menjadi suatu komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan seluruh anggota organisasi, maka terjadinya pola komunikasi organisasi. Seperti yang dikatakan oleh Suranto bahwa, proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi antara atasan dan bawahannya (Gori & Prietsawen, 2020: 115-122).

Pola komunikasi organisasi yang terjadi dalam pemerintah, proses penyampaian pesan antara atasan dengan bawahan ataupun sebaliknya, untuk mencapai suatu tujuan dan mampu menyampaikan pesan yang mengalir dan teratur. Penyampaian pesannya tidak hanya dalam pekerjaan tetapi untuk saling berbagi informasi dan mempererat hubungan antar satu sama lain (Muhammad, 2009: 110).

Pola komunikasi organisasi yang harus diterapkan bertujuan untuk mempublikasikan informasi publik dengan luas serta merta. Seperti yang dikatakan oleh Zelko dan Dance bahwa pola komunikasi organisasi menjadi sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal, upaya meningkatkan standar layanan minimal dalam organisasi pemerintahan bagian yang penting dalam berbagai aspek (Muhammad, 2009: 112).

Penting diterapkan pola komunikasi organisasi yang baik dalam pemerintah desa agar organisasi perangkat desa dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat sebagaimana mestinya. Menurut Ruslan, konsep layanan informasi publik berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah

dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat (Ruslan, 2003: 260).

Sesuai dalam Undang-Undang no 6 Tahun 2014 tentang desa pada pasal 1 mengatakan bahwa pemerintah desa yaitu penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan yang terdiri dari kepala desa dibantu oleh perangkat desa. Perangkat desa yang sudah di tetapkan dalam undang-undang yaitu sekretaris desa, pelaksanaan kewilayahan dan pelaksana teknis (Undang-Undang no 6 Tahun 2014).

Pemerintah Desa yang tersistem bertujuan untuk membentuk Pemerintahan Desa yang profesional efisien dan efektif, terbuka serta bertanggungjawab. Dengan sistem dan proses yang terjadi dalam Pemerintah Desa bisa berpengaruh pada meningkatnya layanan informasi publik.

Desa Nyatnyono di Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang membutuhkan pengelolaan Pemerintah Desa secara modern dan profesional. Artinya mengelola komunikasi organisasi Pemerintah Desa dengan baik dan efektif, agar tugas dan fungsi kehumasan serta layanan informasi desa bisa lebih modern dan profesional (Pandiangnan & Setyowati, 2022).

Permasalahan yang terjadi di Desa Nyatnyono, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang yaitu komunikasi antara Kepala Desa dengan bawahan terlihat kurang terkoordinasi dan begitu juga komunikasi antara anggota ke anggota lainnya.

sehingga hambatan yang terjadi dalam internal mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut tentang pola komunikasi yang terjadi dalam Pemerintah Desa Nyatnyono bisa berpengaruh di layanan informasi publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, dengan permasalahan yang diuraikan oleh peneliti. Maka peneliti ingin meneliti tentang pola komunikasi organisasi yang terjadi di Pemerintah Desa Nyatnyono dalam proses layanan informasi publik terhadap masyarakat Desa Nyatnyono.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat oleh peneliti adalah “bagaimana pola komunikasi organisasi Pemerintah Desa dalam layanan informasi publik di Desa Nyatnyono Kabupaten Semarang.”

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui pola komunikasi organisasi Pemerintahan Desa dalam layanan informasi publik di Desa Nyatnyono Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi peneliti atau pihak lain.
- b. Sebagai bahan perbandingan antara teori dari mata kuliah yang didapat selama dibangku perkuliahan dengan fakta yang didapat di lapangan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Dapat mengetahui gambaran penerapan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan penerapannya.
- b. Menambah ilmu yang tidak diperoleh di lembaga pendidikan khususnya mengenai pola komunikasi organisasi dalam peran pelayanan publik.

1.5. Tatakala Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Desa Nyatnyono, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang. Berdasarkan pra penelitian yang telah peneliti lakukan, berikut jadwal dan lama waktu penelitian. Di mulai pada pembagian objek lalu

melakukan riset kebijakan, setelah itu peneliti menyusun proposal selama tiga bulan, baru langsung seminar proposal. Setelah selesai seminar proposal peneliti mengumpulkan data, sehingga masuk pada proses. Penyusunan skripsi dan yang terakhir masuk pada ujian skripsi.

