

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkomunikasi adalah salah satu cara kebutuhan manusia, komunikasi merupakan cara agar manusia dapat memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Sebagai makhluk sosial, manusia selalu ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, rasa ingin tahu inilah yang memaksa manusia untuk perlu berkomunikasi. Komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa berkomunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi.

Menurut (Djamarah, 2014:13) menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses menyampaikan pesan kepada orang lain. Redi Panuju menyebutkan komunikasi adalah suatu sistem aliran yang menghubungkan kinerja antar bagian dalam suatu organisasi sehingga dapat menghasilkan suatu sinergi. Komunikasi organisasi sering terjadi dalam suatu organisasi yang bersifat formal dan juga informal dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok.

Komunikasi Interpersonal adalah suatu komunikasi dalam realitas sosial yang sangat berhubungan erat dengan organisasi karena mereka merupakan alat menghidupkan suatu instansi. Pelayanan Fungsional merupakan suatu cara memberikan petunjuk-petunjuk dalam fungsional yang menjadikan suatu

produktivitas dalam bekerja dan memberikan motivasi dalam suatu organisasi pengembangan karier. Suatu pelayanan dapat membina dan memberikan penyusunan rencana program kerja dari suatu kegiatan yang dapat menjadikan evaluasi dari kegiatan tersebut.

Kepegawaian merupakan orang yang bekerja pada pemerintah yang berperan sebagai tulang punggung pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan nasional. Pegawai mempunyai perananan penting yang merupakan sebagai unsur aparatur Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembanguna dalam rangka mencapai tujuan Negara. Kelancaran pelaksanaan pemerintah dan pengembangan nasioanl terutama sekali tergantung pada kesempurnaan aparatur Negara yang pada pokoknya tergantung juga dari kesempurnaan kepegawaian.

Dalam suatu proses pelayanan fungsional kepegawaian Di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Aceh Utara tidak semuanya berjalan dengan mudah dan lancar, bahkan sering kali terjadi hambatan. Hambatan-hambatan yang terjadi dapat berasal dari individu sendiri itu (hambatan internal). Hambatan-hambatan yang sering terjadi yaitu saat pengambilan SK fungsional ada yang tidak jelas dalam proses penyampaian data-data fungsionalnya. Hambatan tersebut itu pula yang membuat peneliti tertarik untuk mencari tahu bagaimana proses pelayanan fungsional kepegawaian yang di lakukan oleh kepala bidang terhadap staff dalam mengatasinya.

Pada umumnya strategi yang digunakan dalam fungsional yaitu untuk menciptakan sebuah kondisi yang diinginkan dengan mempertimbangkan setiap

keuntungan maupun resiko yang mungkin terjadi. Komunikasi sangat penting dalam kehidupan.

Dengan adanya komunikasi maka penyampaian pesan dan tujuan komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dapat diterima dengan baik. Sehingga setiap proses komunikasi yang berjalan dapat terjaga secara efektif dan terhindar dari hambatan dan permasalahan. Secara sederhana dapat didefinisikan pelayanan fungsional adalah suatu petunjuk-petunjuk kepegawaian dalam perencanaan kinerja yang memiliki sistem kerja yang objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Dalam hal ini staff merupakan pihak yang berperan sebagai komunikan, sedangkan kepala bidang berperan sebagai komunikator yang memberikan pesan berupa informasi maupun pesan-pesan lainnya.

Pelayanan fungsional memiliki strategi dalam pelayanan konsumen yaitu dalam pengambilan SK sangat efektif, dalam pengambilan SK fungsional sesama konsumen berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang santun, lugas dan efektif, dalam proses pemutusan dan pengambilan SK terutama dalam proses pembuatan pengantar perbaikan SK kerja fungsional tersebut dan juga pengarahan dalam pengambilan SK fungsional sangat efektif.

Penyusunan jabatan fungsional juga berperan sebagai penetapan dari kinerja unit dengan mendasarkan kepada tingkat kesulitan dan syarat kompetensi untuk masing-masing jenjang jabatan. Penilaian kinerja pejabat fungsional dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi dengan memperhatikan target, capaian, hadir dan manfaat

yang di capai serta perilaku pegawai negeri sipil (PNS). Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah kepala bidang dan staff dalam proses pelayanan fungsional kepegawaian di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Aceh Utara. Banyaknya gangguan internal ataupun eksternal yang menghambat proses penyampaian dan pelayanan fungsional yang menyebabkan kesalahan-kesalahan sering terjadi ketika pelayanan dan pengurusan SK fungsional. Hambatan-hambatan itulah yang sangat mempengaruhi proses penyampain pesan atau informansi kepala bidang dan staff dalam pelayananan fungsional kepegawaian di hadapan konsumen lainnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Kepala Bagian Dan Pegawai Dalam Pelayanan Fungsional Kepegawaian Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Aceh Utara (Studi di Kantor BKPSDM Kabupaten Aceh Utara) “**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dari penelitian di atas, peneliti menetapkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal kepala bagian dalam memberikan pelayanan fungsional kepegawaian terhadap pegawai.
2. Hambatan-hambatan yang terjadi antara kepala bagian dan pegawai dalam proses pelayanan fungsional kepegawaian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, peneliti mengajukan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah komunikasi interpersonal kepala bagian dan pegawai dalam pelayanan fungsional kepegawaian di Kantor BKPSDM Kabupaten Aceh Utara?
2. Bagaimanakah hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan fungsional kepegawaian?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di jelaskan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana komunikasi interpersonal kepala bagian dan pegawai dalam pelayanan fungsional kepegawaian di Kantor BKSPDM Kabupaten Aceh Utara.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja dalam komunikasi interpersonal kepala bagian dan pegawai dalam proses pelayanan fungsional kepegawaian.

1.5 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pasti mendatangkan manfaat sebagai tindak lanjut dari apa yang telah di rumuskan dalam tujuan penelitian. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini di harapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan penulis terhadap teori-teori ilmu komunikasi dan komunikasi interpersonal.
- b. Sebagai bahan acuan bagi institusi kepala bagian dan pegawai untuk terus meningkatkan motivasi dalam proses pelayanan di bidang penyedia informasi agar lebih baik dari sebelumnya.
- c. Sebagai bahan acuan bagi mahasiswa untuk menjadi sebuah referensi berikutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi kepala bagian dan keseluruhan pegawai dalam proses pelayanan fungsional kepegawaian dalam pelayanan efektif dan baik dilakukan.
- b. Sebagai bahan masukan bagi penulis sendiri mengenai jawaban yang jelas terhadap apa yang di teliti.
- c. Sebagai sumber tambahan dan masukan bagi kepala bidang dan staff dalam proses melayani fungsional kepegawaian dalam pelayanan konsumen serta dalam menjalankan tugasnya secara efektif.