

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi organisasi merupakan elemen krusial dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, terutama dalam pengelolaan informasi dan koordinasi antar bagian organisasi. dalam organisasi terdapat permasalahan yang dapat menghambat kelancaran komunikasi, di antaranya adalah proses pengolahan informasi yang mencakup pemaknaan pesan dan jumlah informasi yang diterima dan kurangnya koordinasi antar bagian. Kesalahpahaman pesan dan kesalahan tafsiran informasi sering terjadi di organisasi (Safitri & Mujahid, 2024). Dari beberapa sumber, peneliti menemukan beberapa kasus permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tajibu & Suherman (2020), pola komunikasi yang diterapkan oleh Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Anggeraja, Kabupaten Enrekang masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terjadi karena kurangnya transparansi, kesalahpahaman dalam penyampaian pesan, miskomunikasi, serta perbedaan bahasa yang digunakan oleh pihak yang terlibat.

Penelitian yang dilakukan oleh Erni Wulansari dan Jazuli Akhmad (2023) menyimpulkan bahwa efektivitas pola komunikasi di Bagian Protokol Setda Kabupaten Temanggung terdapat beberapa hambatan utama yang menghambat efektivitas komunikasi, seperti kurangnya koordinasi dengan pimpinan dan OPD terkait, keterlambatan penyampaian informasi, serta kesenjangan komunikasi yang menyebabkan lambatnya umpan-balik terhadap kebijakan yang membutuhkan respons cepat.

Permasalahan dalam komunikasi organisasi juga ditemukan di Prokopim Setda Kab. Klaten, sehingga penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut guna memahami dan mengatasinya secara komprehensif. Prokopim tidak hanya bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi dari pimpinan daerah, tetapi juga harus memastikan kelancaran kegiatan suatu kegiatan pemerintahan. Oleh

karena itu, penting bagi Prokopim Setda untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi yang ada. Dengan memahami faktor-faktor yang menghambat komunikasi dan menerapkan pola komunikasi yang tepat, Prokopim dapat meningkatkan kualitas komunikasi internal dan eksternal, sehingga mendukung pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang lebih baik dan membangun citra positif pimpinan daerah.

Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) merupakan salah satu lembaga yang menjalankan roda pemerintahan. Protokol lebih dikenal masyarakat dengan sebutan Humas tetapi berdasarkan aturan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri RI) Nomor 56 Tahun 2019, tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, Humas berubah menjadi Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim). Prokopim merupakan salah satu penyokong fungsi daerah yang berfokus pada penyediaan layanan dalam protokol dan kehumasan pemerintah. Prokopim bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran komunikasi, koordinasi, serta penyusunan kegiatan resmi yang melibatkan pimpinan dalam kegiatannya. Prokopim tidak hanya berperan sebagai penghubung antara pimpinan dengan pihak internal maupun eksternal, tetapi juga sebagai pengatur jalur komunikasi yang sesuai dengan standar etika dan norma protokol.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klaten terdiri dari 3 divisi terkait yaitu divisi Protokol, divisi Komunikasi Pimpinan dan divisi Dokumentasi Pimpinan. Setiap divisi mempunyai sub koordinator yang bertugas untuk memberikan arahan dan tugas kepada karyawan. Jumlah karyawan Prokopim Setda Kab. Klaten adalah 33 karyawan yang kini didominasi oleh generasi milenial dan generasi z (Prokopim, 2024). Generasi milenial dan z cenderung memiliki pemikiran kritis, ambisi yang tinggi, kreatif, berpikir komprehensif dalam pengambilan keputusan (Widjanarko et al., 2023). Generasi karyawan milenial dan z tentunya dapat mendorong pemikiran kritis dan verifikasi informasi secara efektif bagi seluruh karyawan, sehingga tindakan pengambilan keputusan dapat sesuai dengan situasi dan kondisi kegiatan.

Perbedaan generasi antara atasan dan bawahan tentunya dapat mempengaruhi pola komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi, sehingga memahami karakter generasi dapat menjaga keseimbangan pola komunikasi organisasi (Putri et al., 2019). Pola komunikasi antara karyawan milenial dapat berjalan dengan bebas dan santai tanpa terhambat oleh hierarki, berbeda dengan karyawan milenial berkomunikasi dengan karyawan senior cenderung bersifat formal. Perbedaan generasi dapat mempengaruhi bagaimana cara pandang setiap generasi yang dapat membuat dinamika dalam hubungan organisasi. Ketidaksesuaian ini bisa menciptakan kesenjangan dalam pemahaman, ekspektasi, dan respons terhadap informasi, yang berpotensi mempengaruhi efisiensi kerja dan hubungan antar pegawai. Pemahaman dan penerapan pola komunikasi yang sesuai tentunya dapat meningkatkan kualitas dan organisasi yang positif dan inklusif, dimana setiap karyawan merasa memiliki peran penting dalam organisasi.

Sekretariat Daerah Kabupaten Klaten mempunyai Rencana Kerja yang mengacu pada kebijakan dari pemerintah pusat dan pemerintah provinsi. Tujuan dari hal ini adalah untuk memastikan keselarasan dalam pelaksanaan pemerataan pembangunan dari tingkat pusat ke daerah. Rencana kerja tercipta dari beberapa isu strategis yang diperlukan program untuk mencapai kesejahteraan sosial pada masyarakat. Pengimplementasian diformulasikan ke dalam setiap kebijakan program, dan kegiatan prioritas yang akan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Tugas Prokopim dalam kegiatan pemerintah adalah menyiapkan bahan pengaturan acara, tata tempat, tata acara, tata upacara, tata penghormatan, kelancaran acara, lancarnya komunikasi dan koordinasi. Beberapa kegiatan pemerintah Kabupaten Klaten, antara lain :

Tabel 1. 1 Kegiatan Pemerintah Kabupaten Klaten

No	Kegiatan
1.	Sambang Warga
2.	TNI Manunggal Masuk Desa Sengkuyung
3.	Upacara

4.	Peresmian Gedung, Jembatan,
5.	Karya Bhakti Mandiri Klaten Bersinar
6.	Sosialisasi
7.	Rapat Koordinasi
7.	Festival, Konser Musik, Perlombaan, Pengajian Akbar dll.

Sumber : Olahan Penulis (2025)

Prokopim mempunyai peranan penting dalam setiap kegiatan pemerintahan. Prokopim mempunyai fungsi pedoman dalam melaksanakan setiap tugas untuk memastikan sarana prasarana dan koordinasi yang baik antara pihak pemerintah dengan pihak terkait. Setiap kegiatan pemerintahan tentunya harus diselenggarakan dengan peraturan yang telah ditetapkan sehingga protokol mempunyai fungsi dalam mengawasi, melaksanakan, dan melancarkan kegiatan tanpa adanya gangguan. Komunikasi yang dijalankan dalam Prokopim sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan karena dapat menentukan cara informasi dan pemahaman situasi dalam kegiatan. Kegiatan pemerintah yang tidak diawasi oleh prokopim dapat memunculkan beberapa permasalahan karena kurangnya SDM yang memahami dengan pedoman standar keprotokolan. Keberhasilan suatu kegiatan pemerintahan dapat bergantung pada kemampuan seorang protokoler dalam mengatur dan mengelola jalannya suatu kegiatan (Haryati et al., 2023).

Prokopim menjalankan tugas dengan menerapkan komunikasi organisasi guna memastikan kelancaran penyampaian pesan atau informasi antar pegawai dalam ruang lingkup pemerintahan. Menurut Permenpan & RB Nomor 28 tahun 2011, komunikasi organisasi pada instansi pemerintahan merupakan suatu kegiatan bertukar pesan yang terjadi dalam satu jaringan sehingga saling bergantung antara pegawai satu dengan yang lain. Komunikasi yang efektif dapat mempermudah proses pemahaman informasi dalam organisasi maupun pihak luar. Penciptaan pertukaran pesan antar karyawan tentunya menciptakan komunikasi seperti "siapa yang berkomunikasi dengan siapa" yang berpengaruh terhadap kelancaran

jalannya suatu organisasi dengan kata lain komunikasi berpengaruh pada tindakan dan kinerja pegawai terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan.

Salah satu permasalahan yang pernah terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah kabupaten Klaten adalah keterlambatan kehadiran Ibu Bupati. Situasi ini dapat berdampak pada kelancaran acara, terutama ketika masyarakat yang telah menunggu mulai merasa kecewa, bingung, atau tidak sabar. Ketepatan waktu seorang pejabat sering kali menjadi simbol profesionalisme, sehingga keterlambatan dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap komitmen pemerintah dalam melayani masyarakat (Harta & Diana, 2017). Oleh karena itu, kejadian tersebut perlu ditangani dengan cermat untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan memastikan acara tetap berlangsung sesuai rencana. Dalam situasi semacam ini Prokopim memiliki peran yang sangat penting. Prokopim harus segera berkoordinasi untuk menyusun pengisi acara sementara seperti hiburan, sambutan, atau sesi interaktif yang melibatkan masyarakat. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menjaga suasana tetap kondusif dan memastikan kegiatan berlangsung lancar hingga Ibu Bupati tiba. Keterampilan komunikasi, fleksibilitas, dan koordinasi yang baik antar karyawan menjadi kunci utama dalam menghadapi tantangan semacam ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Ari Susanto, Ismail Taufik dan Yogaprasta Adi Nugroho (2022) menyatakan bahwa banyak orang berpendapat dalam organisasi pemerintahan kedudukan jabatan memiliki peranan yang sangat signifikan. Hal ini disebabkan oleh struktur organisasi disusun secara hierarki, sehingga komunikasi yang terjadi antara atasan dan karyawan tidak berjalan dengan bebas. Batasan-batasan dalam organisasi pemerintahan mungkin secara tidak sadar telah melekat pada diri para pejabat sehingga mengakibatkan perilaku, sikap, dan perbuatan pada saat di organisasi. Selain itu dalam menjalankan tugas, organisasi seringkali kurang fleksibel dan cenderung kaku, karena semua urusan terikat pada berbagai ketentuan, peraturan, dan prosedur yang sering kali rumit, yang dapat menyebabkan hambatan.

Komunikasi yang dilakukan berbentuk formal maupun nonformal sehingga dapat mengatasi situasi lingkungan yang tidak pasti dan dapat diubah sesuai

dengan keadaan untuk mencapai tujuan dan visi misi dari instansi pemerintahan (Mukarom, 2021). Komunikasi formal merupakan sistem komunikasi yang berlangsung sesuai dengan aturan dalam struktur organisasi. sementara itu, komunikasi informal merupakan sistem yang didasarkan pada hubungan sosial sehingga memiliki pengaruh dalam menentukan kewenangan (Sulaiman, 2013). Pembentuk lingkungan yang mendorong keterbukaan, pemahaman bersama, perubahan sikap, hubungan harmonis, rasa saling percaya, serta memberikan kebebasan bagi seluruh pegawai diciptakan dari aliran komunikasi yang baik. Hal tersebut tentunya menciptakan komunikasi yang tidak hanya terjadi sebagai perintah melainkan dari proses kolaboratif setiap karyawan (Setiyawan, 2023).

Penelitian tentang komunikasi organisasi pernah dilakukan oleh Endang Fitra Mayu dan Andi Muttaqin Mustari (2022) mengenai pola komunikasi organisasi bagian protokoler kantor pemerintah Kabupaten Muna dalam peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian berfokus pada pola komunikasi organisasi yang digunakan sehari-hari dan manfaat media dalam menyalurkan informasi organisasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa bagian protokol dan komunikasi pimpinan menerapkan beberapa pola komunikasi organisasi, yaitu pola y, pola roda, pola lingkaran. Atasan memberikan informasi kepada karyawan dan didalamnya terdapat umpan balik, tetapi segala informasi yang ditujukan kepada karyawan harus melalui atasan terlebih dahulu.

Penelitian tentang komunikasi organisasi juga dilakukan oleh Deshinta Affriani Br Brahmana dan Elisabeth Sitepu (2020) mengenai pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian berfokus pada pola komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pola komunikasi roda diterapkan di kantor Lurah Gung Leto. Pola komunikasi ini dinilai kurang efektif karena setiap pesan dan informasi harus terlebih dahulu disampaikan melalui pimpinan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dapat dikaji bagaimana perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Perbedaan terletak pada objek, teori penelitian, dan sudut pandang penelitian. Penelitian ini menyoroti bagaimana pola komunikasi pada Prokopim dapat mempengaruhi pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kab. Klaten. Berdasarkan permasalahan diatas, tentunya mendorong peneliti untuk tertarik melakukan penelitian tugas akhir atau skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab.Klaten Dalam Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu bagaimana pola komunikasi organisasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klaten dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti tetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pola komunikasi organisasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klaten?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain:

a. Manfaat akademis

Penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta wawasan mengenai pola komunikasi organisasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klaten. Selain itu penelitian dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pola komunikasi dalam organisasi, baik di sektor pemerintahan maupun swasta.

b. Manfaat praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi mengenai pola komunikasi yang lebih efektif di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sehingga pelaksanaan tugas pemerintahan dapat berjalan lebih lancar dan efisien. Selain itu penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan internal terkait komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan kolaborasi dan koordinasi antara anggota tim.

1.5 Sistematika Bab

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian BAB I menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian BAB II menjelaskan tentang kajian teori seperti komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi, dan hambatan komunikasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian BAB III penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu melakukan wawancara kepada staf pegawai mengenai pola komunikasi organisasi Prokopim Setda Kab. Klaten.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian BAB IV menguraikan hasil penelitian yang telah diperoleh dan menghubungkannya dengan teori-teori yang telah dikaji sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Pada bagian BAB V terdiri dari hasil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat menjadi rekomendasi bagi pihak-pihak terkait untuk perbaikan di masa mendatang.