

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi merupakan suatu wadah atau sarana yang terdiri dari beberapa orang dengan masing-masing aktivitas yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi secara umum ada yang formal dan informal, salah satu organisasi formal adalah organisasi yang mempunyai kebijakan, struktur serta prosedur yang jelas dan terikat dengan aturan untuk tujuan bersama. Menurut Wright (Muhammad, 2001:23) organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasikan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama. Artinya organisasi merupakan suatu wadah yang dibentuk bersama yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas dan aturan tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tersebut ada yang berperan sebagai pemimpin dan anggota.

Setiap organisasi diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota atau pegawai. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang, antar bagian dalam

organisasi, atau sebagai aliran yang mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi.

Menurut Zelko dan dance dalam Romli (2014:11) komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling bergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatannya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam berbagi informasi dengan organisasi lain dan hubungan dengan masyarakat. Oleh karena itu komunikasi dalam organisasi memiliki peran penting dan sangat mempengaruhi kinerja serta menjadi jalan untuk saling bertukar informasi demi kepentingan semua pihak dalam organisasi. Kinerja dalam organisasi adalah merupakan indikator dalam menentukan bagaimana suatu usaha dilakukan untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam organisasi atau instansi (Utami,2013).

Komunikasi menjadi jembatan dalam pertukaran informasi antar sesama anggota organisasi. Komunikasi digunakan sebagai sarana mendukung, memudahkan, melaksanakan, dan menjalankan kegiatan organisasi (koordinasi) melalui penyampaian informasi (tugas) kepada semua pelaku suatu organisasi. Sehingga dapat dikatakan, komunikasi dalam organisasi merupakan sumber kehidupan, yang mana organisasi terdiri dari orang-orang (kelompok) yang selalu

membutuhkan komunikasi dengan sesamanya (Manopo, 2014). Untuk penyampaian atau pertukaran informasi dalam organisasi, proses komunikasi terus-menerus terjadi selama interaksi.

Komunikasi dalam organisasi memiliki aliran untuk menyampaikan informasi keseluruh bagian organisasi. Aliran informasi dalam suatu organisasi adalah suatu proses dinamik, dalam proses inilah pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan, dan diinterpretasikan. Komunikasi organisasi bukanlah sesuatu yang terjadi kemudian berhenti, akan tetapi komunikasi terjadi terus menerus sepanjang waktu (Pace&Faules, 2013:170).

Pemerintah sebagai suatu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam penyelenggaraannya juga menjadikan komunikasi sebagai suatu bagian dari pelayanan khususnya dalam hal penyampaian informasi. Penyampaian informasi disebut juga dengan komunikasi pemerintahan yaitu suatu penyampaian ide, program dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan masyarakat (Hasan, 2005: 95). Sejalan dengan tujuan *good governance* dalam pemerintahan, organisasi pemerintah dituntut dapat membangun dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Ada tiga karakteristik dari *good governance* yaitu pertama, memberikan ruang kepada aktor lembaga non pemerintah untuk berperan secara optimal dalam kegiatan pemerintah sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah, kedua, pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama, dan ketiga, praktik pemerintah yang

bersih dan bebas dari KKN serta berorientasi pada kepentingan publik dalam transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas pulik (Dwiyanto,2006:19).

Dalam mencapai tujuan *good governance* instansi pemerintah daerah dituntut agar dapat menciptakan kondisi dan reputasi baik bagi instasi (*good will*), saling memahami (*mutual understanding*), saling percaya (*mutual confidence*), saling menghargai (*mutual appreciation*), dan saling bertoleransi (*mutual tolerance*) (komaruddin, 2014:9). Kewajiban pemerintah daerah sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis, penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik (Kamarni, 2011). Pelayanan publik dalam bentuk pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya mengembangkan masyarakat informasi bagi pemerintah daerah sesuai Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.

Upaya mendukung keterbukaan informasi publik salah satunya dengan portal *website*. Dengan adanya *website*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dapat dilakukan melalui internet. *Website* pemerintah digunakan untuk publikasi informasi tentang daerah, potensi investasi, dan berbagai informasi lainnya yang dapat diakses oleh semua pihak. Dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang mana berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan Teknologi Informasi dalam proses pemerintahan yang

diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Diharapkan dengan adanya *website* mampu memberikan kontribusi dalam pengelolaan informasi kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dihubkominfo) Kabupaten Bangka Selatan merupakan organisasi pemerintah yang memiliki empat bidang, salah satunya bidang kominfo. Bidang kominfo memiliki tugas dan fungsi dalam pengelolaan teknologi informasi *website*. Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu (Raes setyadi:2010). Menanggapi hal tersebut, metode yang bisa dioptimalkan oleh bidang kominfo adalah melalui pengelolaan informasi. Hal ini disebabkan karena informasi merupakan keharusan yang harus disebarluaskan.

Dari hasil pengamatan awal yang dilakukan pada *website* Bangka Selatan, didapatkan bahwa pelayanan informasi yang disediakan oleh *website* Bangka Selatan tidak lengkap karena informasi yang disediakan pada *website* Bangka Selatan hanya menampilkan informasi kegiatan yang diselenggarakan oleh SKPD di lingkungan pemerintah Kabupaten Bangka Selatan. Pembaharuan atau *updating* informasi dilakukan tidak secara terus-menerus setiap harinya. Fitur-fitur dalam *website* masih banyak informasi yang belum diperbaharui seperti agenda kegiatan,

galery yang berisi foto foto kegiatan, data data potensi daerah dan lainnya. Sejak tahun 2014 sampai sekarang belum ada perubahan pada tampilan *website*.

Hasil survey Indeks Government Independen (IGI) untuk penilaian kinerja pemerintahan, menyatakan bahwa Kabupaten Bangka Selatan termasuk dalam zona merah dalam pelayanan publik. Tetapi menurut Kepala Inspektorat Bangka Selatan, hasil penilaian tersebut disebabkan karena lemahnya komunikasi pemerintah Bangka Selatan dengan masyarakatnya. *Website* yang ada sebagai saluran komunikasi bagi pemerintah Bangka Selatan, tidak termanfaatkan dengan baik berupa informasi yang *up to date* yang bisa di akses oleh masyarakat.¹ Artinya *website* pemerintah dituntut bukan lagi sekedar profil status pemerintah yang *go online* namun harus sudah menjadi sekumpulan informasi/dokumen/data yang dinamis dan aktual sehingga bisa berguna bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan Dikubkominfo Kabupaten Bangka Selatan perlu meningkatkan pengelolaan informasi *website* yang lebih bermanfaat bagi masyarakat.

Diungkapkan juga oleh Alam Abu Laha selaku pengakses *website* bahwa informasi *website* kurang *update*, beritanya masih kurang luas seperti pembangunan fasilitas umum, capaian laporan kinerja dan program kerja SKPD.²

Beranjak hal di atas bahwa peneliti berasumsi bahwa *website* sebagai media resmi Kabupaten Bangka Selatan belum maksimal dalam memberikan informasi. Pengelolaan informasi *website* melibatkan orang-orang dengan tugas dan saling

¹ www.radar.bangka.co.id, diakses 20 Februari 2015

² wawancara dengan PNS Dinas Pekerjaan Umum Kab. Bangka Selatan tanggal 12 Januari 2015

berhubungan satu dengan yang lainnya. Dalam pengelolaan informasi *website* ada petugas yang bertanggungjawab melakukan pencarian berita (peliputan), editing berita dan operator untuk publikasi. Setiap peliputan sekaligus juga membuat narasi berita sesuai data di lapangan, setelah narasi selesai petugas editing berita melakukan redaksi penulisan kemudian diserahkan kepada operator untuk dipublikasikan berita ke *website*.

Untuk publikasi berita *website* sesuai standar operasional prosedur (SOP) bahwa petugas menerima disposisi dari kepala bidang kemudian mengisi berita dan dikoreksi serta di Paraf oleh kepala bidang. Akan tetapi di dalam pelaksanaan dilapangan, publikasi berita dilakukan langsung oleh operator *website* dengan berita yang diterima dari petugas editing berita tanpa diketahui oleh kepala bidang. Sehingga kepala bidang tidak mengetahui berita apa saja dan berapa yang telah di *update* sertaip harinya. Ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam pengelolaan informasi tidak berjalan semestinya, sehingga informasi *website* belum terkeloka dengan maksimal.

Berdasarkan persoalan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana aliran komunikasi dalam pengelolaan informasi *Website* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bangka Selatan?

2. Apa saja hambatan aliran komunikasi dalam pengelolaan Informasi *Website* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bangka Selatan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis aliran komunikasi dalam pengelolaan informasi *website* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bangka Selatan.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan aliran komunikasi dalam pengelolaan Informasi *website* pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bangka Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi, pada kajian Komunikasi Organisasi.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika khususnya bidang kominfo dan Pemerintah di Indonesia pada umumnya, dalam menentukan dan mengetahui aliran komunikasi yang baik agar pengelolaan informasi *website* bisa lebih optimal.