

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini, kinerja instansi pemerintah menjadi perhatian besar banyak pihak, terutama dengan munculnya iklim pemerintahan yang lebih demokratis. Instansi merupakan badan, lembaga, atau satuan organisasi yang milik pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun anggaran dan pengeluaran pembangunan meningkat, masyarakat mulai mempersoalkan manfaat yang mereka terima dari layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jika mereka mempunyai kinerja yang baik maka mereka akan bekerja dengan baik sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Kinerja karyawan mengacu pada seberapa baik karyawan melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Ini merupakan faktor penting dalam keberhasilan organisasi karena membantu meningkatkan produktivitas, profitabilitas, dan semangat kerja karyawan secara keseluruhan.

Kinerja suatu lembaga berkaitan dengan visi organisasi dan pemahaman mengenai dampak positif dan negatif dari kebijakan operasional yang diambil. Di sektor publik, kualitas layanan dapat menjadi tolak ukur untuk mengevaluasi tingkat komitmen organisasi sektor publik dalam memberikan layanan berkualitas kepada publik. Pemerintah membutuhkan pegawai dengan kinerja yang tinggi. Tugas dan fungsi unit organisasi adalah menyusun perumusan kebijakan, perencanaan dan kinerja pelaksanaan program. Penilaian kinerja juga penting untuk kinerja individu, menggambarkan seberapa baik seseorang melaksanakan tugasnya untuk menghasilkan hasil yang sudah ditentukan. Selain itu, perlu untuk memahami dan menerapkan budaya terpadu, serta berbagai pergeseran nilai yang diperlukan untuk pertumbuhan organisasi dan mengantisipasi perubahan lingkungan. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh komunikasi. Seperti yang dikatakan Hovland dalam Effendy (2007) bahwa Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. Hal yang paling penting yang dapat mempengaruhi terbentuknya kinerja yang baik adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar pegawai (*Human Relations*).

Dalam suatu organisasi, adalah tugas utama seorang pemimpin untuk membujuk individu tentang perlunya mengembangkan dan menumbuhkan hubungan interpersonal yang positif, baik untuk diri mereka sendiri maupun dalam hubungan yang terbentuk antara pemimpin dan bawahan. Untuk

mencapai kinerja organisasi publik, menentukan semua kebijakan dan bagaimana penerapannya, dan menciptakan suasana yang menguntungkan, para pemimpin memainkan peran penting. Hal ini perlu dimulai dari aspek perubahan struktural dan keterampilan, serta memahami kerja sama antara internal dan bawahan serta eksternal (yakni dengan lembaga sipil dan pemangku kepentingan). Dapat diketahui melalui indikator dalam *Human Relations* yaitu diantaranya adalah hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, dan hubungan dengan masyarakat. *Human Relations* sebagai media yang dapat menghilangkan kesenjangan komunikasi juga dapat digunakan dalam praktek manajemen lembaga/organisasi. Oleh karena itu, banyak organisasi saat ini yang secara aktif mencari jalan untuk menyempurnakan interpersonal relationship, yang terjadi antara para pimpinan dengan para anggotanya. Menurut Effendy (2018) mengatakan bahwa dengan kegiatan *Human Relations* para pemimpin organisasi berusaha memecahkan masalah-masalah dalam situasi kerja dan masalah-masalah yang menimpa para bawahannya secara individual, sehingga dengan demikian mereka dapat digairahkan kearah yang lebih efektif dalam upaya meningkatkan prestasi kerja mereka. Para pimpinan tersebut percaya bahwa adanya *Human Relations* merupakan faktor yang sangat berpengaruh serta menguntungkan bagi adanya organisasi itu sendiri maupun bagi para pegawai.

*Human Relations* merupakan komponen penting dari komunikasi. Dalam hal ini, komunikasi telah maju ke tingkat psikologis di mana baik komunikator dan komunikan dapat memahami emosi dan ide satu sama lain dan bekerja sama untuk menyelesaikan tugas. Ini berarti apabila kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang penuh dengan keakraban yang didahului oleh pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat sosial. Dalam kaitan dengan Ruslan (2002) mengatakan bahwa *Human Relations* dalam organisasi merupakan pengembangan usaha kelompok/pekerja secara produktif dan memuaskan. *Human Relations* memperhatikan aspek-aspek kejiwaan pada diri manusia meliputi sikap dan pribadinya, tingkah laku, sifat maupun wataknya untuk mencegah maupun mengatasi Miss Interpretation dan Miss Communication diantara individu yang berinteraksi. *Human Relations* dalam aktivitas manajemen organisasi atau lembaga menitik-beratkan kepada suatu upaya agar para karyawan terintegrasi kedalam situasi untuk saling bekerja sama antar karyawan dalam satu tim kerja (team work), meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja.

Peran aparatur sipil negara itu bermacam-macam bentuknya, yang dapat dijalankan secara optimal dan konsisten dengan peraturan perundang-

undangan yang berlaku, yang berarti bahwa aparatur sipil negara memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga kelangsungan organisasi dan sangat menentukan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya sering kali timbul permasalahan. Permasalahan yang sering terjadi antara lain kurangnya komunikasi, pegawai merasa malu saat menyampaikan pertanyaan, saran atau kritik karena merasa berada pada level yang berbeda ketika berhadapan dengan pimpinan, kurangnya interaksi antar pegawai, sering ditemui saat mengoordinasikan tugas dan menyampaikan informasi, kesalahpahaman dan sikap kooperatif antar pegawai, menugaskan pekerjaan yang tidak pegawai pahami kepada rekan kerja yang lebih tahu bukanlah pilihan terbaik, serta adanya persaingan-persaingan yang kurang sehat antarpegawai yang dapat menimbulkan perselisihan sehingga dapat menimbulkan hubungan komunikasinya kurang baik. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Wasistiono (2002) bahwa ditingkat kecamatan, camat adalah manajer puncak, oleh karena itu camat juga menjalankan keempat fungsi manajemen serta berimbang dan tentunya didukung dengan respon positif dari para pegawai. Oleh karena itu, pentingnya tugas, fungsi dan wewenang kecamatan untuk pembangunan daerah adalah yang paling dekat dengan masyarakat tersebut.

Adapun kondisi *Human Relations* di lingkungan kantor Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi yang telah di observasi oleh peneliti yang berkaitan dengan kinerja pegawai, dimana hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu contoh dari kurangnya kinerja di lingkungan kantor Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi adalah Beberapa pegawai yang tidak absen pada saat jam datang maupun jam pulang kantor.

Berdasarkan data sekunder yang peneliti temukan terdapat 14 pegawai THL yang tidak mengisi absen masuk dan pulang, serta terdapat 10 PNS yang terlambat absen melebihi waktu yang telah di tetapkan. Pegawai yang bekerja untuk masyarakat harus melakukannya, dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sedangkan berdasarkan data primer yang peneliti observasi dan telah melakukan wawancara awal, diketahui jika pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi mendapatkan tugas diluar dari tugas pokok dikarenakan jumlah pegawai di instansi tersebut mengalami kekurangan jumlah pegawai, serta kurangnya sosialisasi tentang perkembangan teknologi dalam pelaksanaan tugas pegawai negeri sipil, yang mengakibatkan pegawai yang sudah berumur tidak memahami tugas yang diberikan menyebabkan pegawai tersebut melimpahkan tugasnya ke pegawai lain. Jika *Human Relations* dengan situasi lingkungan yang kurang baik dapat

mempengaruhi kinerja seorang pegawai secara keseluruhan. Berdasarkan fenomena tersebut maka akan muncul beberapa permasalahan terkait kepegawaian, baik itu permasalahan kedisiplinan, permasalahan kinerja, maupun permasalahan lingkungan kerja pada setiap pegawai. Peran *Human Relations* diterapkan disini, bagaimana pihak manajemen kemudian dapat merumuskan strategi yang tepat agar dapat membentuk tim kerja yang solid dan bersama-sama menghadapi dan menyikapi secara cepat dan bijaksana permasalahan yang muncul di perusahaan dengan melakukan komunikasi secara kekeluargaan yang melibatkan atasan dan bawahan.

Berdasarkan uraian diatas, ditemukan beberapa pernyataan mengenai kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tambun Utara sehingga peneliti tersadar untuk melakukan penelitian untuk membuktikan hal tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul, “*Human Relations* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (Studi Di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi)”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang mencari jawaban melalui pengumpulan dan kajian data. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, peneliti menemukan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Penerapan *Human Relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana hambatan yang dihadapi *Human Relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ditargetkan untuk tercapai oleh peneliti apabila penelitian ini telah diselesaikan. Penelitian ini bertujuan adalah untuk:

1. Mengetahui secara detail atau mendalam penerapan *Human Relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.
2. Mengetahui secara detail atau mendalam hambatan *Human Relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Tentunya pada suatu penelitian akan memunculkan suatu manfaat. Penelitian akan memunculkan dua manfaat, baik manfaat

akademis maupun manfaat praktisi. Manfaat akademis terkadang mempunyai hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan suatu konsep atau suatu teori komunikasi pada umumnya dan komunikasi Hubungan Masyarakat pada khususnya. Manfaat praktisi akan disebutkan secara tersurat berguna bagi masyarakat.

#### 1. **Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan menambah bahan informasi yang dijadikan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut, serta pengembangan Ilmu Komunikasi dalam bidang konsentrasi Hubungan Masyarakat terutama dalam hal peran media khususnya penelitian.

#### 2. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini akan memunculkan hasil yang diharapkan dapat memberi masukan pada praktisi Hubungan Masyarakat terutama dalam penyediaan data sebagai bahan informasi atau acuan bagi pihak terkait dengan permasalahan penelitian yang tengah dikaji, yaitu penerapan serta kendala *Human Relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.