

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat kerja, dipasar, maupun dalam masyarakat atau di mana kita berada. Pasti tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam berkomunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, dan organisasi dapat macet atau berantakan.

Permasalahan-permasalahan yang lazim dihadapi organisasi pada umumnya adalah ketidak harmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya. Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Melalui komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, berdampak pada organisasi macet dan berantakan. Komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral.

Organisasi adalah unit sosial (atau pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu. Schein yang dikutip oleh Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksud Schein ini adalah merupakan suatu sistem.

Komunikasi yang baik dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat terjalin keharmonisan dalam organisasi, sehingga maksud dari informasi yang disampaikan dapat sesuai dengan komunikator tersebut agar tidak terjadinya kesalah fahaman. Komunikasi merupakan mekanisme yang mana terdapat banyak individu untuk mewujudkan dan bertukar informasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diterapkan Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI.

Kondisi saat ini menunjukkan bahwa sumber daya aparatur masih jauh dari yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan sesuai dengan UU 12 Tahun 2008, pelayanan publik tidak tersentralisasi, tetapi telah menuju desentralisasi, sehingga masing-masing aparatur negara

dituntut untuk dapat melaksanakan tugasnya secara profesional dan menjunjung tinggi kode etik sesuai UU ASN yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014.

Mahkamah Agung Republik Indonesia ialah badan negara yang tertinggi dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang melaksanakan peradilan bersama-sama dengan Mahkamah Konstitusi dan tidak dipengaruhi oleh departemen kekuasaan lainnya. Mahkamah Agung menyatakan bahwa lembaga peradilan berada di lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, dan lingkungan peradilan tata usaha negara.

Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai badan yang mempunyai tugas membantu sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas di lingkungan Mahkamah Agung serta pengadilan di semua lingkungan peradilan.

Pelayanan publik yaitu pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Komunikasi serta koordinasi yang baik antar divisi organisasi dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menjalankan pelayanan publik sebagaimana mestinya, terlebih pada badan pengawasan mahkamah agung komunikasi merupakan bagian terpenting untuk merespon laporan pengaduan. Permasalahan yang terjadi karna dianggap lambannya proses penanganan laporan dari masyarakat sehingga terjadinya demonstrasi digedung badan pengawasan mahkamah agung akibat laporan yang dibuat pelapor dirasa tidak

mendapat respon. Maka dari itu penyampaian komunikasi yang baik dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Hal ini menjadi penentu dalam UU No. 22/1999 tentang pemerintah daerah dan undang-undang nomor 25 tahun 1999 tentang perimbangan fiskal antar pemerintah pusat dan daerah ditentukan oleh salah satu tujuan yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat. Realitas yang terjadi saat ini, bahwa Sikap dan tindakan aparatur pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat cenderung mengecewakan.

Hal ini terlihat dari Keluhan, kritik dan banyaknya demonstrasi yang dilakukan masyarakat akibat tidak percayanya akan pelayanan yang diberikan. Dari permasalahan tersebut memberi gambaran bahwa keberadaan aparatur pemerintah menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan.

Kenyataan sekarang pelayanan publik masih perlu banyak perbaikan dan pembenahan. Adanya prosedur yang berbelit-belit, Birokrasi dan Pelayanan Publik kurang transparan, adanya pungli, bahkan mental SDM aparatur selalu menjadi sorotan oleh masyarakat. Apalagi untuk mengurus perijinan-perijinan serta pengaduan. selalu membuat persepsi yang kurang baik dimata masyarakat, dikarenakan tingginya tarif yang dikenakan dan penyelesaian perijinan yang terlalu lama. Dalam menyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai salah satu fungsi pemerintahan, menarik untuk peneliti apalagi ketika menjadi sorotan

bagi masyarakat akibat dari munculnya berbagai permasalahan dalam pelayanan publik.

Lingkungan peradilan harusnya menjadi tempat pencari keadilan, akan tetapi banyak sekali ditemukannya kasus pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh mafia hukum, sehingga citra peradilan menjadi rusak dimata masyarakat. banyaknya kasus korupsi, kolusi bahkan nepotisme yang dilakukan oleh penegak hukum. Misalnya kasus yang terjadi baru – baru ini menggemparkan masyarakat, yaitu kasus korupsi yang dilakukan oleh hakim dan panitra pengganti dari pengadilan negeri Surabaya yang terjerat oprasi tangkap tangan (OTT) yang dilakukan kpk karna terlibat kasus suap, hal tersebut dipublikasikan pada media cetak Koran tempo tanggal 23 januari 2022 dengan judul “*MA Berhentikan Sementara Tarmizi*”. Hal tersebut yang semakin membuat kepercayaan masyarakat semakin berkurang. Kondisi seperti ini sering kali terjadi pada saat penanganan kasus yang sedang berlangsung dilingkungan peradilan.

Kasus korupsi dilingkungan peradilan dari tahun 2004 hingga 2022 sudah tercatat sebanyak 775 kasus, dimana hal ini menjadikan masyarakat tidak percaya akan pelayanan yang diberikan. Seperti kasus hakim yang melakukan kekeliruan dalam membuat hasil putusan yang menyebabkan tersangka kasus korupsi proyek kartu tanda penduduk berbasis elektronik terbebas dari dugaan tersangka, diperkuat dengan hasil publikasi media cetak Koran tempo pada tanggal 6 oktober 2017 dengan judul “*Koalisi Masyarakat Sipil Laporkan Hakim Cepi*”.

Berdasarkan penjabaran tersebut dalam organisasi mahkamah agung hubungan kinerja berada pada kepala badan pengawasan, serta permasalahan lain menyangkut realisasi komunikasi kinerja. komunikasi organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kurang berjalan dengan baik khususnya komunikasi atasan kepada bawahan. Bawahan merasa bahwa atasan dalam hal ini kepala Kepala Badan Pengawasan kurang memberikan ruang dialog kepada bawahan untuk berkonsultasi terlebih Komunikasi yang dilakukan hanya bersifat instruksional atau perintah yang terlalu formal.

Berdasarkan penjabaran tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagian komunikasi organisasi mahkamah agung terlebih pada pelayanan publik.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana komunikasi organisasi di lingkungan Badan Pengawasan Mahkamah Agung dalam meningkatkan pelayanan publik?
2. Bagaimana Public Relations Badan Pengawasan (Hakim Yutisial) merespon laporan pengaduan dari masyarakat?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari penjabaran rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui komunikasi organisasi di lingkungan Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI dalam meningkatkan pelayanan publik
2. Untuk mengetahui Publik Relations Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI dalam merespon laporan pengaduan dari masyarakat.

1.4.Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Penelitian Teoritis

Penelitian saya ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi pada umumnya dan khususnya bagi ilmu public relations serta bagi ilmu komunikasi organisasi, kebijakan pelayanan public. Juga diharapkan berguna bagi penelitian dimasa mendatang.

1.4.2. Manfaat Penelitian Praktis

Penelitian saya ini diharapkan berguna bagi Badan pengawasan Mahkamah agung RI sebagai bahan evaluasi, bagi pembuat regulasi pelayanan public, bagi masyarakat.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang kasus, identifikasi dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada kajian pustaka ini terdapat beberapa sub juga antara lain penelitian terdahulu yang relevan serta menjelaskan tentang teori yang akan dijadikan sebagai pembahasan dalam penelitian ini serta juga menggambarkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai metode penelitian, teknik pengumpulan data (populasi dan sampel), serta menentukan informan penelitian, Teknik Analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini terdapat pemaparan terkait profil organisasi yang akan diteliti. Peneliti menampilkan hasil data data yang dilakukan berdasarkan dari rumusan masalah, bagian pembahasan memaparkan terkait hasil kesimpulan wawancara dan dilakukannya observasi pada temuan peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada hasil kesimpulan ini memaparkan hasil dari rumusan masalah yang telah diperolah, saran berupa usulan dari peneliti terkait objek yang telah diteliti.

