

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Objek pada penelitian ini adalah kualitas komunikasi *Downward* yang merujuk pada baik atau buruknya komunikasi yang dilakukan oleh individu yang memiliki jabatan tinggi kepada bawahan yang memiliki jabatan rendah. Atasan sebagai individu memiliki kedudukan tinggi, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah atasan pada manajemen puncak (*Top Manajement*). Pada Manajemen Puncak, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen memiliki jabatan tertinggi dalam organisasi dan bertanggungjawab dalam mengatur jalannya organisasi yang disampaikan kepada seluruh bawahan atau karyawan (kominfo.sragenkab.go.id). Selanjutnya, yang disebut dengan bawahan yaitu karyawan yang menerima informasi dari atasan dalam melakukan komunikasi ke bawah. Bawahan yang dimaksud yaitu seluruh karyawan Diskominfo Sragen, termasuk karyawan kontrak kecuali karyawan *outsourcing* seperti petugas kebersihan, petugas keamanan dan katering karena tidak terlibat langsung dengan komunikasi ke bawah terkait pekerjaan dan tugas. Dalam hal ini, karyawan Diskominfo yang *outsourc* tidak masuk sebagai bawahan yang diteliti karena tidak ada keterlibatan langsung dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di kantor Diskominfo meskipun mereka menjadi bagian dari organisasi. Selanjutnya terdapat bentuk-bentuk komunikasi *Downward* yang dilakukan oleh pimpinan Diskominfo Sragen

Adapun bentuk-bentuk komunikasi *Downward* yang dilakukan oleh pimpinan Diskominfo Sragen antara lain pimpinan mengirimkan pesan berupa instruksi kerja

kepada bawahan dengan berbagai saluran komunikasi. Pertama, pimpinan menggunakan aplikasi Disbook (aplikasi terkait surat-menyurat secara digital yang membantu ASN dalam menyelesaikan tugas). Pada aplikasi tersebut tersambung dengan internet serta karyawan juga ikut aktif dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Segala aktivitas yang berhubungan dengan berbagai informasi dibagikan pada aplikasi Disbook. Kedua, pimpinan Diskominfo juga memberikan instruksi kerja menggunakan saluran lain yakni grup *WhatsApp* sebagai media komunikasi. Setiap minggunya apabila ada perencanaan suatu progress kerja terkait Kedinasan, pimpinan memanggil bawahannya untuk melakukan rapat rutin sekali dalam seminggu. Peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang staff yang bekerja di Diskominfo Sragen mengenai rapat rutin. Menurut pendapat salah seorang karyawan di Diskominfo Sragen mengatakan bahwa pimpinan juga memberikan informasi lainnya berkenaan dengan pekerjaan di mana pimpinan memanggil bawahan menggunakan media telepon dan melakukan komunikasi tatap muka mengenai permasalahan yang dihadapi. Selain itu, komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan juga menggunakan memo di mana dalam kantor terdapat semacam papan yang tertuliskan memorandum untuk karyawan pahami dan berbagai informasi yang datang dari pimpinan secara tertulis tersedia di kantor tersebut.

Berdasarkan wawancara tertulis yang dilakukan peneliti kepada Ibu Yuniarti sebagai Kepala Dinas atau Pimpinan Diskominfo Sragen dalam melakukan komunikasi ke bawah (*Downward communication*), yaitu “untuk hal yang tidak segera atau tidak urgen digunakan media Disbook, untuk hal-hal yang harus segera digunakan media *WhatsApp* atau lisan, seringkali saya menghadapi hambatan

komunikasi biasanya langsung kami koordinasikan atau kalau perlu dipanggil untuk dikomunikasikan mengenai kesulitan atau kendalanya (wawancara, 21 Juli 2021). Dalam hal ini, pimpinan begitu memperhatikan karyawan dengan melakukan komunikasi tatap muka ketika ada sesuatu hal yang penting seperti penjelasan arahan kerja lebih rinci..

Komunikasi oleh pimpinan kepada karyawan di Diskominfo Sragen menjadi penting karena berhubungan dengan apa dan bagaimana pimpinan memberikan pesan baik instruksi, deskripsi pekerjaan, tugas, informasi mengenai kedinasan serta informasi mengenai profesi lainnya kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan. Adapun kualitas komunikasi *Downward* juga dikaitkan dengan ketepatan informasi yang disediakan yaitu mengenai penyampaian pesan atau informasi apabila terdapat kesalahan dan keterlambatan maka dapat mengakibatkan informasi proses informasi menjadi terhambat. Dalam hal ini, dapat mempengaruhi kepuasan komunikasi. Kepuasan komunikasi dalam penelitian ini berfokus pada komunikasi *Downward* yang dilakukan oleh pimpinan apakah dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh karyawan baik dari segi ketepatan, kejelasan dan kecepatan informasi yang disampaikan. Dengan maksud pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat berjalan dengan lancar. Apabila komunikasi yang terjalin berkualitas maka akan mengakibatkan kepuasan komunikasi karyawan yaitu kenyamanan atas komunikasi yang dirasakan dengan pimpinan. Hal ini tentu dapat membuat hubungan dengan karyawan semakin baik sehingga menciptakan rasa nyaman atas komunikasi yang dibangun di kantor Diskominfo Sragen.

Selanjutnya, pada bab ini, akan dijelaskan mengenai sejarah singkat dan latar belakang Diskominfo Sragen.

A. Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen (Diskominfo Sragen) lahir berdasarkan Peraturan Daerah yang dikeluarkan di Kabupaten Sragen Nomor 15 Tahun 2019 berisi tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sragen, pada bagian kedua yaitu Perangkat Daerah Kabupaten/ Kota Pasal 37 Angka 4 “Urusan Pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar diantaranya adalah Komunikasi dan Informatika” ditindaklanjuti dengan peraturan Bupati Sragen Nomor 95 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen (kominfo.sragenkab.go.id).

Berkembangnya ilmu pengetahuan pada bidang teknologi sekarang ini, Diskominfo Sragen dengan segala sumber daya yang ada, memiliki cita-cita dalam meningkatkan kinerja bagi seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Teknologi dan Informasi dengan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sragen yang berkelanjutan. Dalam rangka pencapaian visi dan misi, Diskominfo Kabupaten Sragen ikut menerapkan nilai-nilai organisasi yang ada di Pemerintah Kabupaten Sragen yaitu sesuai dengan Peraturan Bupati Sragen Nomor 33 Tahun 2019 yaitu SUKOWATI yang berarti SU (Susilo), KO (Kuncoro), WA (Wibawa) dan TI (Premati) (organisasi.sragenkab.go.id).

Dalam rangka menciptakan suatu pelayanan publik yang baik, Pemerintah Kabupaten Sragen melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Sragen untuk menata arah kebijakan tahunan dalam pembangunan menciptakan pelayanan publik *smart city*. Pada tahap ini pelaksanaan pembangunan daerah fokus dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, melakukan perbaikan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik ke semua unit pelayanan pada lingkungan Kabupaten Sragen (kominfo.sragenkab.go.id).

B. Lokasi Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen



Gambar 1 Peta Lokasi Diskominfo Sragen

(Sumber: Google Maps)

Diskominfo Sragen beralamat di Jl. Raya Sukowati No.255 Sragen 57211, Jateng, Indonesia.

C. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen

1. Visi

Bangkit Bersama Mewujudkan Bumi Sukowati yang Sejahtera dan Bermartabat.

2. Misi

- a. Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel, melalui peningkatan tata kelola pemerintahan pada empat hal yaitu efektif, aspiratif, partisipatif dan transparan. Membangun birokrasi yang kokoh, mempunyai kapasitas dan kredibilitas serta dedikasi tinggi untuk mewujudkan pelayanan birokrasi pemerintah Kabupaten Sragen yang prima, menjalankan fungsi birokrasi sebagai pelayan masyarakat yang didukung dengan kompetensi aparatur pemerintahan yang profesional dan memanfaatkan sistem modern berbasis Ilmu pengetahuan dan teknologi.
- b. Pembangunan infrastruktur yang menyeluruh dan berkualitas untuk mempercepat capaian berbagai aspek terutama aspek pembangunan. Mewujudkan Kabupaten Sragen yang nyaman melalui perencanaan tata ruang yang baik, ketersediaan sarana dan prasarana publik, baik secara kuantitas maupun kualitas yang baik seperti prasarana jalan, jembatan, irigasi, sanitasi, pengembangan ruang terbuka hijau, pengelolaan sampah dan lain-lain.
- c. Mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas untuk meningkatkan daya saing daerah. Meningkatkan pelayanan dan perluasan akses masyarakat di bidang pendidikan formal dan informal, meningkatkan

kualitas tenaga pendidik dan kependidikan, yang didukung pengembangan sarana prasarana pendidikan, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang memadai.

D. Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, secara umum Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan di bidang pengelolaan informasi, pengelolaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Kesekretariatan;
- b. Pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang pengelolaan informasi, pengelolaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi dan pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- c. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi, pengelolaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi dan pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan informasi, pengelolaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi dan pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- e. Pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas, pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

E. Logo Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SRAGEN

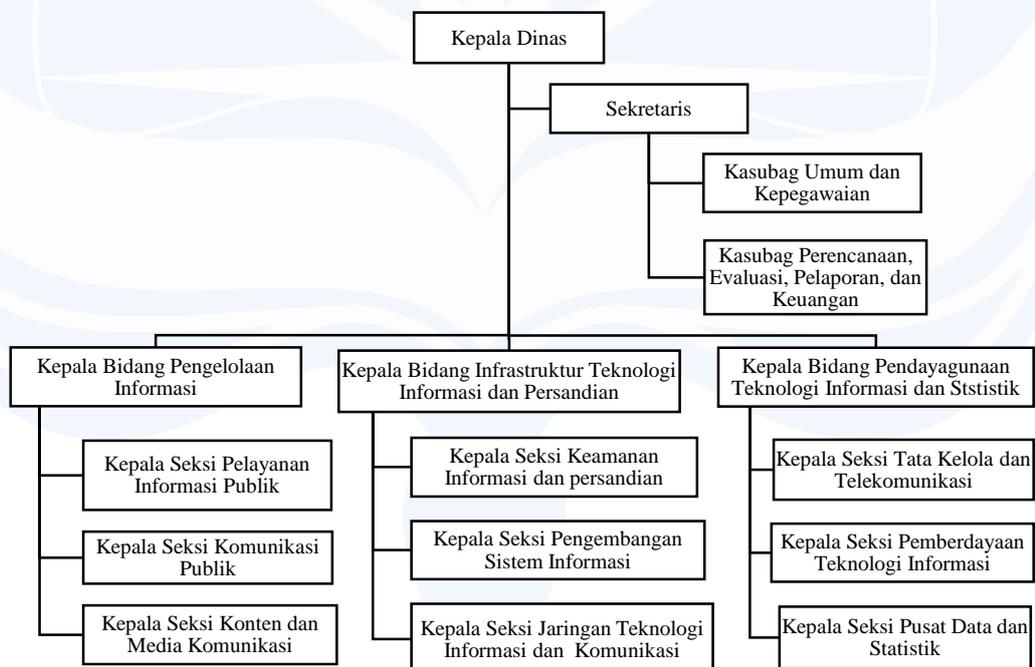
Gambar 2 Logo Organisasi Perusahaan

(Sumber Dokumentasi Perusahaan)

Menurut Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 144/KEP/M.KOMINFO/4/2007 mengenai Penetapan Logo Departemen Komunikasi dan Informatika Menteri Komunikasi dan Informatika. Lambang atau logo Diskominfo Kabupaten Sragen sama dengan lambang atau logo Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen terletak di Provinsi Jawa Tengah. Secara keseluruhan bentuk mengenai logo terbentuk atas tiga susunan huruf C yang masing-masing merupakan singkatan dari *Communication* (yang berarti komunikasi), *Content* (yang berarti konten), dan *Computer* (yang berarti komputer). Ketiga susunan tersebut merupakan bidang utama tugas dari Departemen Komunikasi dan Informatika. Masing-masing bentuk memiliki arti diantaranya sebagai berikut bentuk geometris yang membentuk tiga buah bidang yang secara optis berasal dari sumber satu titik pusat memutar/ melebar, memiliki arti bahwa Departemen Kominfo memiliki tugas untuk meningkatkan akses komunikasi dan pos yang berkualitas, merata (menyeluruh), dan

terjangkau (menjangkau seluruhnya) di mana menggambarkan aktivitas dari penyiaran. Secara terlihat dengan sepiantas logo atau bentuk dari lambang Diskominfo Sragen menyerupai sebuah kerang terinspirasi oleh Nafiri (alat komunikasi tradisional yang sering dipakai oleh leluhur bangsa Indonesia untuk berkomunikasi). Kombinasi warna biru yang memiliki karakter lugas, kokoh, teknologis, dinamis, optimis dan profesionalisme. Aksent warna biru muda selain menambah kesan estetis juga menyiratkan pengertian “perlindungan terhadap kepentingan publik” (digambarkan dengan bidang biru yang dipayungi oleh dua bidang biru) .

F. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen



Gambar 3 Struktur Organisasi Diskominfo Sragen

(Sumber: Dokumentasi Perusahaan)

Gambar 3 menunjukkan bagaimana struktur pada Instansi Diskominfo Sragen. Pada konsep organisasi ini, melihat komunikasi ke bawah (*Downward communication*) yang dilakukan oleh *Top Manajemen* yaitu Kepala Dinas atau disebut sebagai atasan dalam membawa informasi kepada kelompok bawahan yaitu seluruh karyawan Diskominfo Sragen. Jadi, pada konteks penelitian ini atasan yang dimaksud adalah pada *Top Manajemen* yaitu Kepala Dinas dan bawahan yaitu seluruh karyawan Diskominfo Sragen di mana total keseluruhan karyawan berjumlah 52 termasuk Kepala Dinas. Para pegawai di seluruh tingkat dalam organisasi merasa perlu diberi informasi. Manajemen puncak hidup dalam dunia informasi. Maka dari itu, kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat, manajemen puncak harus memiliki informasi dari semua unit dalam organisasi dan memperoleh informasi untuk semua unit (Pace & Faules, 2005: 185-186).

Diskominfo Sragen memiliki beberapa unsur pelaksanaan yang terdiri dari empat bidang diantaranya yaitu bidang sekretariat, bidang pengelolaan informasi, bidang pengelolaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan bidang pendayagunaan teknologi informasi. Berikut penjelasan dari masing-masing susunan organisasi di mana sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

a. Kepala Dinas

Memiliki tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi membantu kepala daerah sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) yaitu

menetapkan kebijakan di bidang Komunikasi dan Informatika, statistik dan persandian, memimpin dalam berbagai hal termasuk pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi Dinas, pembinaan UPTD dan melaksanakan fungsi lainnya yang telah diberikan oleh bupati.

b. Sekretariat

Sekretariat merupakan salah satu unsur pembantu pimpinan, sekretariat ini terletak di bawah dan memiliki tanggung jawab pada Kepala Dinas Kominfo. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat Dinas Kominfo memiliki masing-masing fungsi antara lain pengkoordinasian kegiatan di lingkungan Dinas Kominfo; pengkoordinasian dan penyusunan rencana dan program kerja di lingkungan Dinas Kominfo; pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi keuangan, hukum, hubungan masyarakat, ketatausahaan, kearsipan, kerumahtanggaan, kepegawaian dan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas Kominfo; pengkoordinasian, pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana di lingkungan Dinas Kominfo; pengkoordinasian dan penyusunan peraturan perundang-undangan serta pelaksanaan advokasi hukum di lingkungan Dinas Kominfo; pengkoordinasian pelaksanaan sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP) dan pengelolaan informasi dan dokumentasi; penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan daerah dan pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan Dinas Kominfo; pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai dengan

lingkup tugasnya; pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan fungsinya

c. Bidang Pengelolaan Informasi

Bidang Pengelolaan Informasi adalah unsur pelaksana pengelolaan informasi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Bidang Pengelolaan Informasi dipimpin oleh Kepala Bidang. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pengelolaan Informasi, menyelenggarakan fungsi : Pengelolaan Database Informasi Publik; Pelayanan Informasi Publik; Pengkoordinasian, pemantauan, pengendalian dan evaluasi layanan publik dan pemerintahan di tingkat Pemerintahan Kabupaten Sragen yang dapat diselenggarakan dengan sistem Elektronik; Pengelolaan Saluran Komunikasi Publik milik Pemerintah Daerah; Pengelolaan Nama Domain dan Sub Domain bagi Lembaga, Pelayanan Publik dan Kegiatan Kabupaten Sragen; Penyelenggaraan Ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi Smart City; Perumusan regulasi tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kabupaten Sragen; pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan fungsinya.

d. Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah unsur pelaksana pengelolaan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan

Komunikasi dipimpin oleh Kepala Bidang. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, menyelenggarakan fungsi : Pengelolaan Infrastruktur Dasar Data Center, *Disaster Recovery Center* dan infrastruktur jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Kabupaten Sragen; Pelayanan Akses internet dan intranet; Pengelolaan Sistem Informasi Intra Pemerintah Kabupaten Sragen; Pengelolaan Management Data Informasi *e-Government*; Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi; Pelayanan Integrasi Layanan Publik dan Kepemerintahan; Pengelolaan Keamanan Informasi *e-Government*; Pelaksanaan tata Kelola Jaminan Keamanan informasi menggunakan persandian (aspek kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian dan/atau nir-sangkal); Pelaksanaan dukungan kegiatan pengamanan informasi; pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan fungsinya.

e. Bidang Pendayagunaan Teknologi Informasi

Bidang Pendayagunaan Teknologi Informasi adalah unsur pelaksana pendayagunaan Teknologi Informasi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pendayagunaan Teknologi Informasi dipimpin oleh Kepala Bidang. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pendayagunaan Teknologi Informasi, menyelenggarakan fungsi : Pengelolaan pola hubungan komunikasi sandi antar perangkat daerah Kabupaten Sragen; Pengembangan kapasitas unit komunikasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah; Pengembangan kapasitas

komunikasi sosial pada komunitas strategis di Kabupaten Sragen; Pengembangan kapasitas sumber daya manusia pengelola TIK dan masyarakat di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi; Penyelenggaraan monitoring, pengendalian dan evaluasi Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kabupaten Sragen; pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan fungsinya.

G. Nilai-nilai Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen

Dalam rangka pencapaian visi dan misi, Diskominfo Kabupaten Sragen ikut menerapkan nilai-nilai organisasi yang ada di Pemerintah Kabupaten Sragen yaitu sesuai dengan Peraturan Bupati Sragen Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen, adalah SUKOWATI: SU (Susilo), KO (Kuncoro), WA (Wibawa) dan TI (Premati).

Nilai-nilai organisasi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Susilo yaitu dalam setiap pikiran, perilaku, dan tindakan dalam pelaksanaan tugas didasarkan atas norma agama, norma kesopanan, norma kesusilaan dan norma hukum. Perilaku penting yang mendukung penerapan nilai-nilai organisasi tersebut meliputi jujur, bersih diri dan lingkungan, tertib, ramah, sopan, santun serta menjauhi praktek korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Kuncoro yaitu dalam setiap pikiran, perilaku, dan tindakan dalam pelaksanaan tugas didasarkan pada sikap optimis. Perilaku penting

yang mendukung penerapan nilai-nilai organisasi tersebut meliputi rajin, percaya diri dan pantang menyerah.

3. Wibawa yaitu dalam setiap pikiran, perilaku, dan tindakan dalam pelaksanaan tugas didasarkan pada sikap tanggung jawab. Perilaku penting yang mendukung penerapan nilai-nilai organisasi tersebut meliputi taat azas dan bertanggungjawab
4. Premati yaitu dalam setiap pikiran, perilaku, dan tindakan dalam pelaksanaan tugas didasarkan pada sikap hati-hati. Perilaku penting yang mendukung penerapan nilai-nilai organisasi tersebut meliputi teliti, disiplin dan profesional.