

PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN MAPANGET KOTA MANADO

Oleh:

Marvin Goni

e-mail: Marvingoni60@yahoo.com

Abstrak

Pentingnya peranan komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan system pelayanan yang baik. Dapat disadari bahwa dalam suatu organisasi yang berskala besar dengan jumlah personilnya yang banyak tentu harus membutuhkan proses pelayanan. Namun dalam kenyataannya proses pelayanan yang diemban aparatur pemerintah sampai saat ini belumlah maksimal, disebabkan karena cara pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berbelit-belit, lama, tidak terbuka (transparan), tidak memuaskan. Kondisi ini seringkali dapat kita jumpai pada proses penyelenggaraan pemerintahan khususnya diwilayah Kecamatan.

Untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam suatu kantor atau pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan oleh aparatur pemerintah. Komunikasi organisasi adalah merupakan suatu bentuk atau aplikasi pemberian pesan komunikasi yang bersifat vertikal yang dapat difahami antara lain melalui hubungan antara atasan dan bawahan; yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya serta berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor maupun komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya.

PENDAHULUAN

Peranan komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam suatu kantor atau pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan oleh aparatur pemerintah. Komunikasi organisasi adalah merupakan suatu bentuk atau aplikasi pemberian pesan komunikasi yang bersifat vertikal yang dapat difahami antara lain melalui hubungan antara atasan dan bawahan; yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya serta berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor maupun komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya.

Dengan demikian dapat difahami bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu upaya untuk menciptakan suatu kondisi yang dapat melancarkan pelaksanaan tugas bagi aparatur pemerintah. Aparatur pemerintah merupakan motor penggerak dalam pengembangan komunikasi organisasi, tanpa adanya peran aparatur pemerintah maka proses komunikasi organisasi tidak akan dapat berjalan sebagaimana yang kita harapkan.

Salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan system pelayanan yang baik. Dapat disadari bahwa dalam suatu organisasi yang berskala besar dengan jumlah personilnya yang banyak tentu harus membutuhkan proses pelayanan. Namun dalam kenyataannya proses pelayanan yang diemban aparatur pemerintah sampai saat ini belumlah maksimal, disebabkan karena cara pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berbelit-belit, lama, tidak terbuka (transparan), tidak memuaskan. Kondisi ini seringkali dapat kita jumpai pada proses penyelenggaraan pemerintahan khususnya diwilayah Kecamatan. Sebab Kecamatan menurut Sadu Wasistiono (2009) adalah merupakan entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung maupun secara tidak langsung. Dengan adanya UU No. 12 2008) dan PP No. 19 tahun 2008 telah merubah paradigma wilayah Kecamatan dimana Camat menjadi pelaksana sebagian urusan pemerintahan yang

menjadi wewenang Bupati serta menjadi wilayah kerja atau areal Camat dimana ia bekerja, kemudian Camat adalah perangkat daerah yang ditugaskan di wilayah Kecamatan. Sebagai satuan kerja dari perangkat daerah maka wilayah Kecamatan memiliki hubungan kerja yang sangat luas antara lain hubungan antara Kecamatan dengan perangkat Daerah Kabupaten/Kota, hubungan antara Kecamatan dengan Instansi Vertikal, Hubungan antara Kecamatan dengan Pemerintahan Desa dan Kelurahan, yang semuanya itu tentu memerlukan proses komunikasi organisasi. Disini dapat difahami bahwa Camat memiliki berbagai kewenangan dalam melaksanakan hubungan kerjanya yang dapat diatur dalam KepMenDagri No. 158 tahun 2004 tentang pedoman Organisasi Kecamatan (Wasistiono, 2009).

Berdasarkan latar belakang pemikiran yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik mengambil pokok bahasan penelitian dengan menitikberatkan pada: "Peranan Komunikasi Organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Mapanget Kota Manado".

Adapun perumusan masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). Sejauhmana peranan Komunikasi Organisasi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Mapanget?
- 2). Bagaimana dampak Kepuasan Komunikasi Organisasi terhadap proses Pelayanan di Kecamatan Mapanget?
- c). Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Komunikasi Organisasi dalam proses Pelayanan?

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumahtangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

Komunikasi berasal dari bahasa Latin "communis" atau "common" dalam bahasa Inggris yang berarti sama. Dari kata communis berubah menjadi kata kerja communicare, yang berarti menyebarkan atau memberitahukan.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah arus daya yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara. Untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi maka dapat digunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan makro, mikro dan individual.

a). Pendekatan Makro.

Dalam pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam berinteraksi ini organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan integrasi dan menentukan tujuan organisasi.

b). Pendekatan Mikro.

Pendekatan ini terutama memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi.

Konsep Pelayanan Publik.

Pelayanan dalam instansi pemerintah merupakan salah satu faktor yang turut menentukan, karena tanpa pelayanan maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan menjadi sia-sia. Dimana-mana masalah pelayanan menjadi topik yang sangat menarik untuk dibicarakan. Sebelum membahas lebih jauh tentang pentingnya pelayanan maka terlebih dahulu akan dikemukakan pengertian dari pelayanan itu sendiri.

Menurut Nugroho (2008) bahwa pelayanan Publik memiliki berbagai tugas antara lain:

1. Tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh Negara yang dilaksanakan melalui salah satu alatnya yaitu pemerintah atau birokrasi pemerintah
2. Tugas pembangunan adalah tugas untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dari masyarakat. Tugas ini focus pada upaya membangun produktivitas dari masyarakat dan mengkreasikan nilai ekonomi atas produktivitas ekonomi tersebut. Tugas pembangunan ini menjadi misi dari organisasi ekonomi ataupun lembaga bisnis
3. Tugas pemberdayaan, adalah peran untuk membuat setiap warga masyarakat mampu meningkatkan kualitas kemanusiaan dan kemasyarakatan. Tugas ini adalah yang non for profit.

Makna Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani kebutuhan atau keperluan konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa. (Moekijat, 2006) Pelayanan publik dapat berupa sesuatu yang sifat berwujud (barang) maupun tidak berwujud (jasa). Dalam kaitan dengan pembahasan ini maka pemahaman public lebih diarahkan pada pengguna fasilitas publik atau pengguna jasa layanan yang dilakukan atau disediakan oleh institusi layanan public (*public service provider*). Para pengguna jasa layanan publik yang paling kongkrit adalah mereka atau warga masyarakat yang langsung menerima atau menikmati layanan publik. Meski demikian secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik tidak hanya warga masyarakat yang langsung menikmatinya namun pada calon pengguna dimasa datang pun termasuk pengguna jasa layanan publik (Wahab dalam Bappenas, 2008). Layanan public pada dasarnya dapat dikelompokkan kedalam pelayanan publik dibidang pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat serta kesejahteraan sosial.

Pendekatan Teori

Teori kepuasan dari Abraham Maslow dikenal dengan teori kebutuhan. Teori motivasi ini mengajarkan bahwa;

"Kebutuhan kita terdiri dari lima kategori; mulai dari kebutuhan yang paling mendasar sampai pada kebutuhan yang paling tinggi. Bilamana kebutuhan yang paling rendah terpuaskan / terpenuhi, maka akan meningkat pada tingkat kebutuhan berikutnya. Lima kategori kebutuhan tersebut adalah sebagai berikut; Fisiologis, Keselamatan / keamanan, Rasa memiliki, Penghargaan, Aktualisasi diri."

(Wayne Pace dan Don F. Faules, 2001 : 120 – 121)

Menurut Abraham Maslow kebutuhan-kebutuhan ini berkembang menurut urutan hirarkis, dengan kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan paling kuat hingga terpuaskan. Kebutuhan ini mempunyai pengaruh atas kebutuhan-kebutuhan lainnya selama kebutuhan

tersebut belum terpenuhi. Misalnya akan sulit, meskipun bukan tidak mungkin untuk memberikan perhatian kepada penghematan bagi masa depan ketika anda merasa lapar yang hebat.

Teori Motivasi dari Herzberg

Teori ini mengajarkan bahwa: *"Kepuasan pekerjaan selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan"*. (Miftah Thoha, 2003).

Adapun menurut teori ini yang dapat membangkitkan semangat kerja adalah motivator. Faktor ini terdiri dari faktor keberhasilan, penghargaan, faktor pekerjaannya sendiri, rasa tanggung jawab, dan faktor peningkatan.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini teori motivasi dari Herzberg bahwa bagaimana motivasi kerja dapat tercipta dengan adanya faktor keberhasilan (pencapaian prestasi), penghargaan, faktor pekerjaan sendiri, rasa tanggung jawab dan faktor peningkatan (kemajuan) artinya motivasi kerja dari pegawai dari dinas pegawai dinas Kecamatan Mapanget Kota Manado akan tercipta jika pimpinan atau semua pegawai dapat memperhatikan kelima faktor tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini lebih menekankan pada metode penelitian kualitatif. Dimana metode ini tidak bermaksud untuk mencari hubungan sebab akibat dari sesuatu melainkan berusaha memahami situasi dan latar tertentu sebagaimana adanya.

Penelitian kualitatif mencoba memahami dan menerobos gejalanya dengan menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai arti permasalahan sebagaimana yang disajikan dalam situasinya.

PEMBAHASAN

Dalam suatu organisasi atau lembaga biasanya terdapat orang-orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi khususnya organisasi suatu kantor sudah tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan. Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi dapat difahami sebagai perilaku pengorganisasian dimana setiap orang atau kelompok akan terlibat dalam proses interaksi dan memberikan makna atas apa yang terjadi. (Khomsahrial Rimli, 2011).

Salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan system pelayanan yang baik. Dapat disadari bahwa dalam suatu organisasi yang berskala besar dengan jumlah personilnya yang banyak tentu harus membutuhkan proses pelayanan. Namun dalam kenyataannya proses pelayanan yang diemban aparatur pemerintah sampai saat ini belumlah maksimal, disebabkan karena cara pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berbelit-belit, lama, tidak terbuka (transparan), tidak memuaskan. Kondisi ini seringkali dapat kita jumpai pada proses penyelenggaraan pemerintahan khususnya diwilayah Kecamatan. Sebab Kecamatan menurut Sadu Wasistiono (2009) adalah merupakan entitas

pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung maupun secara tidak langsung. Dengan adanya UU No. 12 2008 dan PP No. 19 tahun 2008) telah merubah paradigma wilayah Kecamatan dimana Camat menjadi pelaksana sebagian urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati serta menjadi wilayah kerja atau areal Camat dimana ia bekerja, kemudian Camat adalah perangkat daerah yang ditugaskan diwilayah Kecamatan. Sebagai satuan kerja dari perangkat daerah maka wilayah Kecamatan memiliki hubungan kerja yang sangat luas antara lain hubungan antara Kecamatan dengan perangkat Daerah Kabupaten/Kota, hubungan antara Kecamatan dengan Instansi Vertikal, Hubungan antara Kecamatan dengan Pemerintahan Desa dan Kelurahan, yang semuanya itu tentu memerlukan proses komunikasi organisasi. Disini dapat difahami bahwa Camat memiliki berbagai kewenangan dalam melaksanakan hubungan kerjanya yang dapat diatur dalam KepMenDagri No. 158 tahun 2004 tentang pedoman Organisasi Kecamatan (Wasistiono, 2009). Peranan komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi diwilayah Kecamatan. Pesan komunikasi organisasi ini dapat bersifat vertikal dalam arti proses komunikasi antara atasan dan bawahan; yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya yang berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor serta komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang berlangsung secara mendatar.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan maka penulis dapat menguraikan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi adalah merupakan suatu bentuk atau aplikasi pemberian pesan komunikasi yang bersifat vertikal yang dapat difahami antara lain melalui hubungan antara atasan dan bawahan; yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya serta berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor maupun komunikasi organisasi yang bersifat horizontal yakni proses komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya. Komunikasi organisasi dianggap penting dalam menentukan kegiatan pelayanan.
Hasil penelitian membuktikan bahwa peranan komunikasi organisasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin,
2. Komunikasi organisasi dalam proses pelayanan berkaitan dengan keinginan dan kemauan yang dapat dipenuhi dari pihak pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam kegiatan kinerja pelayanan. Hasil penelitian membuktikan bahwa dengan kepuasan komunikasi organisasi yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan hal ini dapat dilihat dari kepuasan dalam prosedur pelayanan, kepuasan dalam memenuhi berbagai bentuk persyaratan pelayanan, kepuasan dalam pemberian biaya pelayanan, dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan,
3. Komunikasi organisasi bertujuan untuk membentuk arus informasi, pertukaran informasi dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi juga terjadi dalam suatu system dan mekanisme pelayanan yang dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal. Komunikasi organisasi berkaitan dengan suatu proses pesan, arus informasi, dan tujuan

dalam kegiatan pelayanan. Selain itu dapat pula difahami bahwa komunikasi organisasi berkaitan dengan pola interaksi atau hubungan antara atasan dengan bawahan. Kemudian komunikasi organisasi akan sangat berhubungan dengan prosedur kerja, metode kerja serta lingkungan kerja.

Saran

1. Komunikasi organisasi dapat tercipta dengan baik apabila terdapat hubungan kerja sama antara atasan dengan bawahan dalam penyampaian pesan, dan saluran komunikasi yang efektif. Disarankan hendaknya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perlu diciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan, antara bawahan dengan bawahan maupun antara pihak pemberi pelayanan maupun pihak penerima pelayanan.
2. Perlunya lebih meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan demi menunjang intensitas kegiatan pelayanan. Sebab makin baik penyediaan sarana dan prasarana pelayanan maka akan semakin meningkatkan pelaksanaan tugas-tugas pelayanan dalam komunikasi organisasi.
3. Sumberdaya manusia dapat menentukan kualitas pelayanan melalui penelitian ini disarankan hendaknya aparat pemerintah dapat menerapkan system pelayanan prima dengan prinsip-prinsip kesederhanaan, tepat waktu, tidak berbelit-belit, transparan, biaya pelayanan harus memiliki standar yang baku serta perlu disediakan bagan alir pelayanan agar dapat diketahui dan difahami oleh seluruh pelanggan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006, *Penilaian Kinerja Organisasi pelayanan Publik*, Jakarta: Bina Aksara.
- Adam, Ibrahim. 1998. *Peranan Komunikasi Organisasi dalam Suatu Organisasi Kantor*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arifin, Anwar. 1992. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico.
- Agus Dwiyanto, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Kebijakan, UGM.
-, 2005, *Membangun sistim pelayanan publik yang memihak pada rakyat*, Jakarta: Bina Aksara.
- Arni Muhamad, 2009, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Aulia Reza Bastian, 2006, *Reformasi Pendidikan*, Jakarta: Tim Lappera.
- Abdul Wahab, 2008, *Kebijakan Pelayanan Publik*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Abdul Wahab, 2001. *Globalisasi Dan Pelayanan Publik Dalam Prespektif Teori Governance*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Badudu. Solihin, 2006, *Otonomi Daerah dan Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- David Osborne dan Ted Gaebler, 2002. *Mewirausahakan Birokrasi: Mentransformasikan semangat wirausaha kedalam sektor publik*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- , 2003, *Reinventing Government*, A Plulume Book.
- Hadi Prayitno, 2004, *Petani dan kemiskinan di daerah pedesaan*, BPFE.
- Hans Dieter Ever, 2001, *Kemiskinan dan Kebutuhan pokok*, Jakarta: CV Gramedia.
- Hessel Nogi. S. Tangkilisan, 2005. *36 Kasus Kebijakan Publik Asli Indonesia*, Yogyakarta: BPFE.
- Ibnu Kencana, dkk, 2006, *Manajemen Pelayanan terpadu*, Jakarta: Yayasan Obos Mas.

Islamy. Idan , 2006, *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan Negara*, Jakarta: Bina Aksara.

Jusuf. Juhir, dan Situmorang, 2008, *Pengawasan Melekat*, Jakarta: CV Rajawali.

Kumorotomo Wahyudi, 2006, *Meningkatkan kinerja BUMN, Antisipasi terhadap kompetisi dan kebijakan deregulasi*, Yogyakarta: JKAP.