

Peranan Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan
di Kecamatan Bolaang Itang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Amna Diana
Johny. Lumolos

Abstract: *The aims of this study are to know the role of organizational communication in the improvement of service quality in the West Bolang Itang District, the impact of organizational communication satisfaction, and the factors supporting the communication services organization in the process.*

The method used in this study put more emphasis on qualitative research methods. The instruments used in this study were a list of questions with emphasis on the various lists of questions that have been circulated to the informant in a structured or unstructured. The data collection techniques were observation and interviews. The observation was conducted in a participatory manner, in which researchers directed the targeted research communities. The analytical techniques used in this study were more emphasis on qualitative analysis.

From this study it can be concluded that a) the role of organizational communication in the organization's service process can be applied through the relationship between superiors and subordinates, to maximize the timeliness of the work, affecting the attitude of openness subordinates in performing duties, affecting the administrative service, increasing the level of professionalism through education, and maximize the implementation of the discipline, b) good organizational communication satisfaction can affect the quality of service that can be seen from the procedure of service satisfaction, satisfaction in meeting the requirements of the various forms of service, satisfaction in the provision of cost of service, and satisfaction with services completion time, c) factors that supports communication between other organizations through service accountability, transparency of service, knowledge and skill factors and factors of discipline in conducting the service.

It can be suggested that it is necessary to create a good working relationship between superior and subordinate, between subordinates with subordinates as well as between the parties nor the providers of service recipients, as well as a need for improvement in facilities and infrastructure to support the intensity of service activity.

Keywords: *role of organizational communication, service quality*

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

*Amna Diana adalah Lulusan Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat
Johny. Lumolos adalah Dosen Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat*

perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi (Adam, 1998). Salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan sistem pelayanan yang baik.

Dapat disadari bahwa dalam suatu organisasi yang berskala besar dengan jumlah personilnya yang banyak tentu harus membutuhkan proses pelayanan. (Abdul Wahab, 2008). Namun dalam kenyataannya menurut Dwiyanto (2006) bahwa proses pelayanan yang diemban aparatur pemerintah sampai saat ini belum maksimal disebabkan 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 di wilayah Kecamatan (Ibnu Kencana, dkk, 2006).

Berdasarkan apa yang dikemukakan di atas difahami bahwa dalam organisasi wilayah Kecamatan hubungan kerja yang dilimpahkan kepada Camat sangat luas dan kompleks antara lain menyangkut realisasi dari Komunikasi Organisasi (Susanto, 1977). Karena dalam wilayah Kecamatan terdapat hubungan kerja secara vertikal maupun hubungan kerja secara horizontal. Widjaja, (1999) mengemukakan juga bahwa Peranan komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi di wilayah 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 horisontal yakni proses komunikasi organisasi yang berlangsung secara mendatar.

Berdasarkan latar belakang pemikiran yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik mengambil pokok bahasan penelitian dengan menitikberatkan pada peranan komunikasi organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Bolangitang Barat dengan menitikberatkan pada Peranan Komunikasi Organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Untuk penelitian Informan maka dapat ditetapkan sebanyak 6 orang informan yakni 4 orang dari staf Kantor Kecamatan dan 1 orang dari anggota masyarakat dan 1 orang dari aparat pemerintah Desa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini lebih menekankan pada metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini fokus yang diarahkan dengan menekankan pada: (1) Peranan Komunikasi Organisasi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan, (2) Dampak Kepuasan Komunikasi Organisasi terhadap proses Pelayanan. (3) Faktor yang mendukung Komunikasi Organisasi dalam proses Pelayanan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan dengan menekankan pada berbagai daftar pertanyaan yang telah diedarkan kepada informan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Teknik pengumpulan data adalah observasi dan wawancara. Observasi diadakan secara partisipatif, dimana peneliti langsung masyarakat yang menjadi sasaran penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini lebih menekankan pada analisis kualitatif. (Sugiyono, 2003).

HASIL PENELITIAN

1. Peranan komunikasi organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan

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, dan salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan system pelayanan yang baik. Dalam komunikasi organisasi yang berkaitan dengan bidang pelayanan biasanya dapat kita fahami antara lain melalui hubungan antara atasan dengan bawahan, bagaimana melaksanakan pekerjaan yang maksimal, bagaimana sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, bagaimana proses administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, serta perlu adanya peningkatan terhadap disiplin.

2. Dampak kepuasan komunikasi dalam proses pelayanan

Kepuasan komunikasi organisasi dalam kaitan dengan proses pelayanan adalah kepuasan yang menunjukkan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses pelayanan. Hal yang penting dalam proses komunikasi organisasi adalah bagaimana aparatur/pegawai dapat melaksanakan kegiatan pelayanan secara baik, yaitu dengan ketepatan waktu, tidak berbelit-belit, tidak birokratis, ada kepastian pelayanan, biayanya pelayanan murah, dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

2. Faktor yang mendukung komunikasi dalam proses pelayanan

Faktor yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan adalah tingkat pendidikan karena dengan tingkat pendidikan yang memadai tentu akan berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan. Selain itu faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam bidang pelayanan adalah masalah akuntabilitas pelayanan, trnsparansi pelayanan, masalah pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan, dan masalah disiplin, sarana dan prasarana.

PEMBAHASAN

1. Peranan Komunikasi Organisasi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan

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.

2. Dampak Kepuasan Komunikasi Organisasi dalam proses Pelayanan.

Kepuasan dalam komunikasi organisasi biasanya mencakup berbagai aspek terutama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan seseorang atau setiap

pegawai dalam mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Dalam lingkungan organisasi komunikasi merupakan suatu proses penyebaran informasi. Kepuasan komunikasi organisasi dalam kaitan dengan proses pelayanan adalah kepuasan yang menunjukkan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses pelayanan. Hal yang penting dalam proses komunikasi organisasi adalah bagaimana aparatur/pegawai dapat melaksanakan kegiatan pelayanan secara baik, yaitu dengan ketepatan waktu, tidak berbelit-belit, tidak birokratis, ada kepastian pelayanan, biayanya pelayanan murah, dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

3. Faktor yang mendukung Komunikasi Organisasi dalam proses Pelayanan.

Dari berbagai kajian yang peneliti fahami ternyata hambatan-hambatan yang turut mempengaruhi komunikasi organisasi dalam kaitan dengan bidang pelayanan antara lain :

a. Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas bidang pelayanan seringkali kurang difahami oleh setiap petugas pelayanan pada hal dalam meningkatkan kinerja pelayanan akuntabilitas kinerja ini menjadi syarat dalam bidang pelayanan.

b. Transparansi Pelayanan.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi pelanggan/masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi pelayanan.

c. Faktor Pengetahuan dan ketrampilan petugas pelayanan.

Pelayanan yang maksimal adalah merupakan target yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi. Dalam komunikasi organisasi seringkali ditemukan berbagai macam persoalan dimana lambannya proses kerja, ketidaktelitian, melaksanakan pekerjaan kurang tepat waktu, menunda-nunda, dalam menerima kegiatan pelayanan seringkali berbelit-belit kurang mematuhi perintah atasan, terjadinya misi informasi.

d. Disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

Dalam komunikasi organisasi biasanya disiplin merupakan sebuah kebijakan yang harus dijalankan oleh petugas pelayanan. Lemahnya penerapan disiplin bagi petugas pelayanan dapat dilihat antara lain: berbagai pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja, pulang kantor lebih cepat/ belum waktunya; menyalahgunakan wewenang; masih rendahnya rasa pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas-tugas pelayanan; pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal; serta berbagai pelanggaran terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. 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 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 sistem 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.

Hasil penelitian membuktikan bahwa faktor yang mendukung komunikasi organisasi antara lain melalui akuntabilitas pelayanan, transparansi pelayanan, faktor pengetahuan dan ketrampilan dan faktor disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

B. 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 sistem 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

- Abdul Wahab S., 2008, *Kebijakan Pelayanan Publik*, Pradnya Paramita Jakarta.
- Adam, Ibrahim. 1998, *Peranan Komunikasi Organisasi dalam Suatu Organisasi Kantor*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, A., 2006, *Penilaian Kinerja Organisasi pelayanan Publik*, Bina Aksara Jakarta.
- Ibnu Kencana,dkk, 2006, *Manajemen Pelayanan terpadu*, Penerbit Yayasan Obos Mas Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian administrasi*, Penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Susanto, Astrid. 1977 *Komunikasi (Teori dan Praktek) Jilid 1*. Jakarta: Binacipta,
- Widjaja, W.A. 1999. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: rajawali Pers.