



Proses Komunikasi Organisasi Penelitian Mengenai Proses Komunikasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan dengan Permasalahannya dan Pengaruhnya terhadap Pegawai

Pamel Liskardani¹, Nurhizrah Gistituati², Yahya³

^{1,2,3}Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang

*Penulis¹, e-mail: liskardanipamel@gmail.com

Penulis², e-mail: icha_up@yahoo.com

Penulis³, e-mail: yahya@gmail.com

Abstract

This study at the Solok Selatan District Education Office using a quantitative approach as a research method. The analysis used is descriptive analysis with a logical empirical approach as evidence in order to justify the researchers' beliefs or vice versa to build an analysis or conclusion. Data were obtained by the researcher as the main instrument through the interview process with key informants, field notes, recording devices and cameras. The research location is the South Solok Regency Education Office, while the research informants in this case varied based on the accuracy of the selection of key informants who mastered the problem with the snowball sampling technique. The results showed the organizational communication process at the South Solok Regency Education Office was understood by various kinds of reasoning, from complex understanding to simple understanding. Organizational communication here appears to have many barriers to its impact on performance.

Abstrak

Penelitian pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan empiris yang logis sebagai bukti dalam rangka membenarkan kepercayaan peneliti atau sebaliknya untuk membangun sebuah analisa atau kesimpulan. Data diperoleh dengan peneliti sebagai instrumen utama melalui proses wawancara bersama informan kunci, catatan lapangan, alat perekam dan kamera. Lokasi penelitian adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, sedangkan informan penelitian dalam hal ini bervariasi berdasarkan ketepatan pemilihan informan kunci yang menguasai permasalahan dengan teknik snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan proses komunikasi organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan dipahami dengan berbagai macam penalaran, mulai dari pemahaman kompleks sampai dengan pemahaman sederhana. Komunikasi organisasi di sini terlihat memiliki banyak sekali hambatan sampai dengan pengaruhnya terhadap kinerja.

Kata Kunci: Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan: Proses Komunikasi Organisasi

How to Cite: Liskardani, Pamel, Nurhizrah Gistituati, and Yahya. 2020. Proses Komunikasi Organisasi, Penelitian Mengenai Proses Komunikasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan dengan Permasalahannya dan Pengaruhnya terhadap Pegawai.. Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, Vol 9 (2): pp. 8-16-, doi.org/10.24036/bmp.v9i2



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2020 by author.

1. Pendahuluan

Dinas Pendidikan sebagai salah satu SKPD di Kabupaten Solok Selatan pada hakekatnya bertanggung jawab terhadap proses jalannya tujuan serta fungsi pendidikan dalam wilayah kerjanya. Terlepas dari itu, urusan pendidikan yang sifatnya melekat kepada peserta didik dan para pendidik maupun tanggung jawab melekat pada personel SKPD yang bertugas mengolah setiap peran pendidikan di mana hal tersebut tertuang dalam tugas pokok dan fungsi. Dinas ini mempunyai peranan dan tujuan untuk membina serta menciptakan pendidikan yang baik dan itu telah tertulis dalam visi dan misi Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan. Selanjutnya, jika kita berbicara tentang proses maka di dalamnya kita akan menemukan komunikasi yang menjadikan proses tersebut berjalan

dinamis serta berkelanjutan. Menurut Evans & Lindsay (2007:17) “proses adalah serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk mencapai beberapa hasil. Proses merupakan cara bagaimana sebuah pekerjaan menghasilkan nilai bagi pelanggan”. Artinya tidak hanya tersimpan sebagai sebuah ide individu atau mungkin hanya tersimpan dalam kebijakan peraturan perundang-undangan, tetapi dengan komunikasi rencana maupun kebijakan akan menjadi sebuah aksi yang dilaksanakan sebagai bentuk pertanggung jawaban kerja. Komunikasi merupakan sebuah keadaan wajib yang menjadi pokok dalam kehidupan masyarakat, dengan kata lain komunikasi adalah bagian utama yang akan dilaksanakan manusia. Melalui komunikasi manusia membuktikan keberadaan bahwa mereka adalah makhluk social dan tidak akan terlepas dari komunikasi. Untuk mencapai tujuan maupun memenuhi kebutuhannya, maka manusia harus tetap berhubungan dengan orang lain sebagai perwujudan simbol sosial mereka. Seperti yang disampaikan John R. Schermerhon (Widjaja, 2010:8) “komunikasi adalah sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol- simbol yang berarti bagi kepentingan mereka”. Hal tersebut dapat berhasil dengan baik jika seseorang dapat mengirim dan menginterpretasikan pesan dengan tepat selama proses komunikasi telah, akan dan sedang berlangsung. Pada dasarnya bisa kita katakan bahwa relativitas keberhasilan seseorang dalam hidupnya adalah jika ia pandai berkomunikasi. Untuk kemudian dalam skala lebih besar, kelancaran komunikasi manusia dalam komunitas sangat menentukan bagi keberhasilan sebuah organisasi.

Idealnya, terutama dalam rangka pencapaian target kinerja dalam kenyataannya komunikasi mempunyai andil dalam membangun iklim organisasi, yang kemudian berdampak pada terbangunnya budaya organisasi yaitu nilai dan kepercayaan. Disebutkan bahwa komunikasi dalam organisasi adalah “komunikasi disuatu organisasi yang dilakukan pimpinan, baik dengan para karyawan maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, dalam rangka pembinaan kerjasama yang serasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi (Effendy, 1989). Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan sebagai suatu organisasi Pemerintah Daerah jelas akan selalu mendambakan komunikasi yang harmonis, baik dalam komunikasi formal maupun non formal di antara atasan dengan pegawai maupun jajarannya. Jika merujuk pada pendapat di atas, bisa dikatakan bahwa keharmonisan dalam pembinaan kerjasama melali komunikasi dalam organisasi yang baik bisa meningkatkan semangat kerja menyeluruh dalam Dinas Pendidikan sebagai sebuah organisasi strategis yang mengayomi ranah pendidikan. Seperti tujuan komunikasi berikut yang disampaikan oleh Hewitt (1981):

- 1.1 Mendalami atau mengajarkan sesuatu.
- 1.2 Mempengaruhi perilaku seseorang mengungkapkan perasaan.
- 1.3 Menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain.
- 1.4 Berhubungan dengan orang lain.
- 1.5 Menyelesaikan suatu permasalahan atau persoalan.
- 1.6 Mencapai suatu tujuan.
- 1.7 Menurunkan ketegangan dan menyelesaikan konflik.
- 1.8 Menstimulasi minat pada diri sendiri atau orang lain.

Kita lihat kembali konsep dasarnya seperti disampaikan (Effendy, 1993:24) “komunikasi adalah proses di mana seseorang/ komunikator menyampaikan perangsang- perangsang (biasanya lambang- lambang dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah tingkah laku orang lain/ komunikan”. Lebih khusus lagi dikatakan bahwa jaringan komunikasi formal mengikuti jalur formal kewenangan dalam hirarki organisasi. Sedangkan menurut (Marquis & Huston, 2003:339) “jaringan komunikasi informal terjadi antara orang-orang pada tingkat yang sama atau berbeda dari hirarki organisasi tetapi tidak mewakili jalur formal kewenangan atau tanggung jawab”. Lalu bagaimana jika komunikasi dalam organisasi tersebut menemukan hambatan dalam kesehariannya. Melihat konsep dasarnya maupun tujuan komunikasi di atas kita bisa menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah kepastian yang akan terus ada selama organisasi itu ada. Terutama sekali berguna dalam penyampaian tugas-tugas yang perlu dilakukan oleh personal pada Dinas Pendidikan sehingga kegiatan-kegiatan kantor akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan visi dan misi agar tercapai secara efektif efisien. Sehubungan dengan itu kelancaran komunikasi dalam organisasi hendaknya perlu diperhatikan, tapakah itu komunikasi horizontal maupun komunikasi vertikal.

Berdasarkan hasil temuan dengan para pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, keluhan yang disampaikan ketika komunikasi berjalan mereka cenderung tidak diakui ketika yang menyampaikan ide, kritikan atau saran adalah staf atau pegawai biasa. Termasuk muatan prasangka, mengingat hal- hal politis kadang terasa sedikit kuat di Pemerintah Daerah tingkat Kabupaten/ Kota. Fenomena di atas merupakan indikator kurang dinamisnya komunikasi dalam organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, dan jelas hal ini tidak dapat dibiarkan terus karena pengaruh buruk dari pembiara hambatan komunikasi dalam organisas akan dirasakan pada pencapaian target kinerja SKPD itu sendiri. Jika dilihat secara detil, maka ada beberapa fenomena yang menjadi tanda kurang dinamisnya proses komunikasi pada organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, sebagai berikut:

- 1.1. Saran yang berasal dari bawahan dirasa kurang didengarkan, dalam setiap rapat maupun perencanaan kegiatan bisa saja diikutsertakan seluruh lini dan jajaran. Hanya saja saran- saran tersebut bisa dimentahkan kembali atau bahkan dianggap kurang berbobot ketika berasal dari bawah.

- 1.2. Bawahan terlihat kurang beretika saat berkomunikasi dengan atasan.
- 1.3. Interaksi pegawai cenderung individualistik. Sering terlihat masing-masing personal membenarkan pendapat pribadi, bahkan sering muncul prasangka yang memicu konflik dalam berkomunikasi.
- 1.4. Berikutnya, secara geografis Solok Selatan masih termasuk ke dalam daerah tertinggal. Hambatan geografis tersebut menjadi kendala jarak yang membuat komunikasi kepada jajaran rentan gangguan.

2. Metode Penelitian

2.1. Observasi Lapangan

Observasi menurut Supriyati (2011:46) merupakan “suatu metode untuk mengumpulkan data penelitian dengan sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks ntural”., yaitu kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan yang terletak di Jalan Raya Padang Aro Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan untuk melihat, mewawancarai, mencatat dan mendokumentasikan secara sistematis unsur- unsur, gejala serta tingkah laku actual pada objek yang diteliti untuk mengetahui kondisi sebenarnya. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan di Dinas Pendidikan ini akan dilaksanakan secara terbuka dengan menggunakan teknik observasi partisipasi penuh. Hal itu dilakukan demikian karena peneliti beraktifitas ditempat penelitian sehingga memungkinkan melakukan partisipasi penuh.

2.2. Wawancara Mendalam

Wawancara menurut Subagyo (2011:39) adalah “suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan”. Dalam hal ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dalam penelitian ini, berkaitan langsung dengan kegiatan pengamatan dan dapat mengungkapkan bagaimana iklim organisasi dan komunikasi horizontal intrapersonal di Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan. Wawancara mendalam dilakukan peneliti dalam mendapatkan informasi lisan dengan berhadapan langsung bersama sejumlah informan terkait permasalahan penelitian. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara terstruktur terkait proses komunikasi organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan.

2.3. Dokumenter

Menurut Narimawati, Anggadini, & Ismawati (2010:39) dokumentasi adalah “pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan”. Metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis, dan bahan dokumenter memegang peranan yang amat penting. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam yaitu, otobiografi, surat-surat pribadi, klipang, dokumen pemerintah maupun swasta, cerita roman dan cerita rakyat, data di server dan flashdisk dan data tersimpan di website. Peneliti akan menjadikan dokumentasi sebagai sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Dokumen yang sudah terkumpul tersebut diharapkan akan dapat memperbanyak informasi yang diperlukan. Disini Penulis mengambil teknik triangulasi untuk pemeriksaan keabsahan data. Triangulasi sendiri merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan data lain. Teknik triangulasi ini membuat Penulis dapat mengkroscek temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber lainnya. Jika terjadi perbedaan antara data yang diperoleh dari sumber informasi melalui hasil triangulasi, kenyataan tersebut perlu diterima namun kita juga perlu tahu alasan mengapa terjadi perbedaan tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Dapat diketahui berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa orang narasumber saya menemukan bahwa komunikasi yang terjadi pada Dinas Pendidikan dinilai tidak sesuai jika merujuk pada definisi kesamaan pengertian atau kesamaan persepsi. Saya bisa katakan demikian karena pada kesehariannya komunikasi di sini tidak lebih dari pembicaraan keseharian yang memang sewajarnya terjadi, tapi tidak terjadi secara wajar dalam kapasitas formal birokrasi pemerintahan. Secara prinsip, dialek atau perbedaan kultur tidak menjadi masalah, karena memang sebagai instansi Pemerintah Daerah pada Dinas Pendidikan memiliki pegawai yang berbeda asal, berbeda pendidikan dan berbeda pula latar belakang keberadaannya di sini. Komunikasi yang terjadi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan ini ditentukan oleh pemahaman masing-masing individu dan

bergantung pada nilai yang mereka tentukan sendiri, bukan pada tugas pokok dan fungsi yang membatasi keseharian mereka ketika berada dalam ranah formal, sehingga komunikasi organisasi yang terbangun tidak memiliki gestur yang baik selayaknya seperti yang disampaikan oleh Hovland, Janis, & Kelley, (1953) “komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain- lain”. Dikatakan demikian karena seperti yang disampaikan oleh responden 7 “awak ciek se pasan kok lai buliah tatulis e, dangaan jo lah kami ko” (saya berpesan satu saja kalau boleh tertulis, dengarkan juga lah kami ini). Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa ketika responden merasa tidak didengarkan mengingat posisinya, dengan dorongan emosinyamaka kebersamaan tadi tidak akan terwujud karena tidak ada satu suara dalam bertindak maupun mengambil kebijakan- kebijakan terkait kewenangan pendidikan. Komunikasi organisasi yang terjadi pada Dinas

Pendidikan seharusnya berorientasi bukan hanya pada organisasinya, tetapi juga kepada anggota yang terlibat di dalamnya. Produktivitas organisasi dalam hal ini jelas saja tidak akan terwujud optimal jika produktivitas personilnya tidak terbangun baik dengan optimal pula. Mengingat bahwa komunikasi organisasi sewajarnya adalah komunikasi yang berisi cara kerja kerja organisasi itu sendiri baik dalam bentuk disposisi, perintah langsung maupun memo. Jika komunikasi tidak terkelola dengan baik, maka informasi yang ada di dalamnya jelas juga tidak akan terkelola dengan baik, itu yang nantinya akan membuat kinerja organisasi akan menjadi sangat lamban. Jika tolak ukurnya hanya pada daya serap anggaran pada masing- masing SKPD, saya bisa katakan bahwa organisasi ini baik- baik saja, hanya jika dilihat dari proses komunikasinya maka kesimpulan yang saya dapat dari setiap responden, komunikasi organisasi pada Dinas Pendidikan sangat butuh perbaikan dalam rangka meningkatkan kinerja dan pencapaian visi misi yang prima.

1. Dampak komunikasi organisasi terhadap kinerja

Wawancara terhadap responden sudah dilakukan secara mendalam dan dilihat bukan hanya berdasarkan keinginan peneliti, namun juga menilai latar belakang masing- masing responde untuk melihat sudut pandang yang berbeda, terlebih jika ingin melihat dampak, karena Dinas Pendidikan adalah SKPD yang menangani pendidikan, maka orang- orang di dalamnya harus lebih terdidik lebih baik dulu. Bukan hanya pendidikan formal, tapi juga pemahaman pikiran dan mental pelaksana kerja masing- masing bidang maupun seksi dan sub bagian. Peneliti melihat, dampak komunikasi organisa terhadap kinerja bagi masing- masing personil sangat beragam. Seperti yang terlihat dari Responden 1 mengatakan bahwa “apo nan awak pikian itu nan ka awak lakukan, jadi kalau sepanjang komunikasi lai dipikirkan dengan baik, mako karajo yang dilakukapun akan baik, begitu sebaliknya” (apa yang kita pikirkan itu yang kita lakukan, jadi kalau sepanjang komunikasi dipikirkan dengan baik, maka kerja yang dilakukapun akan baik, begitu sebaliknya).

Karena jelas penjabaran masing- masing individu terhadap informasi maupun bagaimana informasi itu disampaikan akan berbeda. Seperti yang disampaikan oleh Responden 2, dikatakan bahwa “saya perhatikan di sini ada beberapa anggota yang bisa bekerja dengan sendirinya tanpa harus diinstruksikan berulang- ulang, ada yang harus dikasih perintah tiap sebentar baru bekerja”. Perbedaan pemahaman itu akan membawa dampak sangat beragam terhadap kinerja, bagi personel yang pemahaman akan komunikasi sangat baik secara teori maupun faktual, akan menerima setiap informasi dengan baik untuk kemudian mengejawantahkan dengan baik dalam bentuk fungsi masing- masing sesuai tugas dan kedudukannya. Berbalik dengan personil yang pemahaman akan komunikasi sangat buruk, mereka akan sulit menterjemaahkan setiap intruksi, sehingga dampaknya terhadap kinerja juga akan sangat buruk. Saya katakan “sangat buruk” karena memang ada sebagian personel yang tidak memahami apa tugas pokok dan fungsinya sendiri sehingga lebih banyak melalaikan pekerjaan sehingga tumpukan- tumpukan bekerja akan terjadi terus dan berulang. Terlebih keterkaitan setiap personel bukan hanya dari segi sosial, tapi keterkaitan pekerjaan juga melibatkan tugas pokok dan fungsi masing- masing pegawai, sehingga jika ada satu pekerjaan tertunggak, maka akan mempengaruhi pekerjaan lainnya.

2. Hambatan dalam proses komunikasi organisasi

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa orang narasumber bahwa hambatan paling prinsip yang terjadi terhadap komunikasi organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan adalah egosentris pemahaman masing- masing individu terhadap komunikasi itu sendiri. Saya mengambil satu penjabaran kecil mengenai perbedaan golongan/ ruang masing- masing personil. Perbedaan tersebut menunjukkan jenjang pendidikan personil, akan menunjukkan kedudukan dalam tugas pokok fungsi yang tertuang dalam sasaran kerja masin- masing personil sampai dengan berapa penghasilan yang harus mereka terima. Perbedaan golongan/ ruang tersebut jika dalam kapasitas organisasi Pemerintah sudah seharusnya menggambarkan latar belakang masing- masing personil seperti yang tertuang dalam Daftar Urut Kepangkatan. Setiap jenjang yang berbeda tersebut akan berpengaruh terhadap pemahaman masing- masing bagaimana personil menunjukkan gestur komunikasi kesehariannya dalam organisasi. Menurut Verderber, Verderber, & Berryman-Fink (2007) “komunikasi antar pribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna”. Sehubungan hal itu pemahaman personil ini yang kemudian

menghambat bagaimana seharusnya komunikasi formal berjalan seperti seharusnya. Bagaimana kita bisa memaksakan seseorang menjabarkan informasi yang mereka terima harus sama satu sama lain, mengingat penjabaran masing- masing akan sangat berbeda. Di sana lah ego personil sangat berperan menghambat komunikasi organisasi berproses seperti seharusnya. Etika dalam komunikasi juga menjadi penghambat dalam mencapai komunikasi organisasi ideal. Etika dalam hal ini berperan untuk menjaga bagaimana hirarki komunikasi berjalan wajar, bagaimana seharusnya atasan berbicara kepada bawah dan begitu sebaliknya. Hal tersebut yang justru sangat diabaikan dalam instansi ini, ketika bawahan tidak berbicara dengan baik kepada atasan dan begitu pula atasan yang cenderung mengabaikan etika perintah kepada bawahan. Hal tersebut ketika terjadi berulang- ulang akan sangat mengganggu dan menjadi penghambat yang membebani pencapaian kinerja optimal pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan.

3. Temuan saat melakukan observasi di lapangan

Berdasarkan sejumlah wawancara yang dilakukan terhadap informan dan penilaian yang diamati terhadap suasana kerja pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, diperoleh beberapa catatan penting seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), lingkungan kerja dan pengaruh pihak ke- tiga (tamu/ kunjungan dinas lainnya).

3.2. Pembahasan

Dari sejumlah hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa proses komunikasi organisasi yang terjadi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan dipengaruhi oleh banyak hal dan akhirnya akan mempengaruhi banyak hal pula. Proses komunikasi organisasi dipahami dengan berbagai macam penalaran, mulai dari pemahaman yang sangat baik dengan mempertimbangkan kejelasan informasi, cara penyampaian sampai dengan efek dari komunikasi tersebut. Selain itu ada juga pemahaman komunikasi sangat sederhana, cukup dengan mempertimbangkan informasi yang disampaikan tanpa memikirkan kejelasan atau cara penyampaiannya. Proses komunikasi organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan menunjukkan banyak hal, seperti hambatan sampai dengan pengaruh terhadap kinerja. Merujuk pada teori komunikasi menurut Forsdale (1981) yang dimuat dalam www.adenrabani.wordpress.com mengatakan bahwa "communication is the process by which a system is established, maintained and altered by means of shared signals that operate according to rules". Komunikasi adalah suatu proses di mana suatu sistem dibentuk, dipelihara dan diubah dengan tujuan bahwa sinyal- sinyal yang dikirimkan dan diterima dilakukan sesuai aturan. Proses dalam komunikasi tersebut adalah system yang runut dan tidak bisa dilepaskan satu sama lain. Komunikasi harusnya bukan hanya dibentuk, tapi butuh dipelihara dan diubah sesuai tujuan dan jelas beraturan. Menariknya, yang penulis lihat justru komunikasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan malah bertolak belakang terhadap teori tersebut. Benar memang ada sebuah system yang dibentuk di sana, bahwa terdapat sekelompok elemen atau lebih tepatnya manusia berada disebuah organisasi dengan segala bentuk komunikasi yang mereka pahami menjalankan serangkaian birokrasi di lingkungan pendidikan. Kehadiran tersebut terpelihara dalam cara yang sedikit melenceng dari aturan seharusnya bagaimana komunikasi organisasi berjalan ideal. Pada dasarnya tidak ada aturan yang mengikat bagaimana seharusnya komunikasi organisasi itu terjadi, setidaknya penulis berpendapat demikian karena memang belum menemukan produk hukum yang memuat cara berbicara dalam organisasi. Selayaknya tata naskah dinas maupun tata kelola pemerintahan yang diatur dalam beberapa peraturan, justru tata komunikasi belum ditemukan sejauh ini atau setidaknya tidak ditemukan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan.

Keseluruhan personal yang berperan dalam organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, masing- masing berasal dari kelompok sosial yang berbeda. Memang hakekatnya komunikasi yang mereka bawa dan pahami adalah sama, yaitu bagaimana menyampaikan pesan, menerima pesan lalu mengolah pesan tersebut. Hanya saja kepribadian yang terbentuk dari integrasi sosial kemasyarakatan, malah akan membawa dampak berbeda dalam organisasi jika tidak diterjemahkan kedalam bahasa organisasi yang lebih formal. Tidak ada yang salah sebenarnya dengan kepribadian dasar yang dibawa tersebut, hanya saja interaksi sosial dalam bermasyarakat dengan interaksi dalam organisasi pastilah punya tujuan berbeda dan punya etika berbeda yang membatasi komunikasi pribadi dalam menyampaikan maupun mengolah informasi. Dalam kelompok atau organisasi, selalu terdapat permasalahan yang menjadi penghambat keberlangsungan organisasi tersebut. Dalam hal ini, sebagai organisasi Pemerintah, Dinas Pendidikan tentu akan tetap mengukuhkan keberadaannya selama roda pemerintahan tersebut berjalan. Berbeda dengan organisasi swasta yang bisa saja berhenti atau collapse begitu permasalahan tidak dapat diatasi. Hanya saja yang membuat masalah tersebut semakin besar adalah, ketika semua pihak terkait di dalamnya tidak mampu berkomunikasi dengan mengenyampingkan kepribadian dasar yang telah lama terbentuk tadi, lalu menunjukkan bahwa komunikasi yang harus mereka tunjukkan adalah komunikasi formal yang menuntut pemahaman lebih baik tentang informasi objektif sampai dengan pemahaman komunikasi lebih baik tentang etika dalam berorganisasi. Hubungan atau proses yang terjadi merupakan suatu proses komunikasi yang lebih

melibatkan persepsi individual disbanding persepsi kelompok seharusnya dimulai dari apa tujuan organisasi dan apa rencana kerja yang harus dicapai dalam tahun berjalan maupun tahun-tahun berikutnya.

Menurut Purwanto (2010) yang dimuat dalam buku Komunikasi Bisnis menyampaikan bahwa komunikasi itu memiliki 2 fungsi penting dalam organisasi, yaitu:

1. Komunikasi memungkinkan orang-orang saling tukar informasi; dan
2. Komunikasi membantu menghubungkan sekelompok anggota organisasi yang terpisah dari anggota lainnya.

Bisa kita ambil poin pentingnya bahwa dalam komunikasi informasi bukan hanya mengejar ketercapaian tujuan tapi menjadikan setiap anggota dalam organisasi itu bisa bersinergi satu sama lain, solid dalam bekerja dan sebagai hasil akhirnya ketercapaian tujuan akan menjadi sesuatu yang paripurna, yaitu menyatukan organisasi secara menyeluruh sehingga ketercapaian tujuan bisa dirasakan dengan baik oleh setiap personil yang ada di dalamnya. Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan teknik snowball sampling, membawa peneliti kepada informan dengan latar belakang yang berbeda. Baik itu latar belakang sosial, latar belakang pendidikan maupun jabatan atau posisi dalam organisasi. Dalam hal ini memberikan hasil-hasil yang menarik, dengan begitu penyampaian informasi berasal dari sudut pandang yang berbeda dan dirasa cukup adil tanpa ada yang dihakimi atau menghakimi, semua didasarkan kepada pemahaman masing-masing yang juga diperlihatkan dalam observasi dari keseharian informan dalam bekerja dengan kesesuaiannya dalam berpendapat.

Dilihat dari keberagaman informan dan disandingkan dengan keseharian bagaimana informan bekerja, peneliti rasa menjadi hal yang cukup pantas untuk disajikan sebagai bentuk konkrit bagaimana sebenarnya komunikasi organisasi yang terjadi di Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan. Keinginan dan kebutuhan informasi setiap personal yang berbeda juga menjadi salah satu sumber hambatan dalam komunikasi organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan. Seharusnya keinginan dan kebutuhan personal dalam organisasi harus didasarkan kepada masing-masing tugas pokok dan fungsi, atau setidaknya tupoksi tersebut yang membatasi keinginan dan kebutuhan personal terhadap informasi baik yang diterima atau yang disampaikan. Komunikasi organisasi seharusnya dibangun berdasarkan kepercayaan untuk membangun semangat kerja, produktivitas dan kemajuan suatu organisasi. Hanya saja ada beberapa batasan personal yang membuat atasan maupun bawahan tidak melaksanakan komunikasi organisasi selayaknya. Tidak ada yang salah sebenarnya jika kita melihat dari sudut pandang etika moral atau sosial, bahwa selaku manusia tidak seharusnya mencampuri permasalahan manusia lainnya. Hanya saja jika itu sudah menunjukkan indikasi gangguan atau hambatan terhadap kinerja, maka atasan harus lebih tegas dan segera menyelesaikan masalah tersebut dimulai dengan komunikasi formal yang tepat. Mediasi harus lebih sering dan segera dilaksanakan ketika hambatan begitu saja terlihat, sehingga tidak terkesan melalaikan permasalahan kecil untuk menunggu menjadi besar. Tentu saja sesuai kewenangan masing-masing, jika atasan harus dapat memfasilitasi kondisi kemungkinan interpersonal yang efektif, sedangkan bawahan menunjukkan loyalitas dengan mengikuti pola komunikasi formal yang diteladani oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing. Peneliti beranggapan bahwa perlu dibentuk hubungan yang fokus pada aspek manusiawi dengan pertimbangan kejujuran informasi formal dalam organisasi. Dalam artian, informasi yang disampaikan haruslah jelas disampaikan sesuai kewenangan masing-masing, hanya saja dalam penyebaran informasi pelaksanaannya benar-benar *right man on the right place*. Secara informasi mungkin arahan kerja benar, hanya saja jika ditumpukan pada 1 (satu) orang maka itu artinya sudah mengenyampingkan sisi manusiawi. Terlepas apakah itu tujuan dari individu yang bersangkutan, ataupun atasan lebih suka meminta satu orang untuk menyelesaikan banyak hal, tetap saja itu tidak mengindahkan aspek manusiawi dalam bekerja. Keberhasilan dalam mencapai ketepatan sampai atau tidaknya informasi turut ditentukan oleh sifat serta mutu informasi tersebut, maka selanjutnya akan ditentukan pula oleh pemahaman maupun pengaruh sikap dan hubungan yang baik dalam setiap tindakan.

Komunikasi organisasi ideal akan memberikan kontribusi bagi produktivitas kinerja masing-masing personil. Apakah itu kita berbicara tentang perbaikan pencapaian hasil kerja maupun tujuan sebuah organisasi. Selain itu, akan didapatkan keuntungan-keuntungan penting ketika karyawan mampu menerima atau menyampaikan informasi secara efektif dan tepat sasaran. Pada dasarnya yang akan memuaskan personil baik itu atasan maupun bawahan bukan hanya isi dari informasi itu saja, tapi juga cara informasi itu disampaikan atau diterima. Informasi yang disampaikan dalam proses komunikasi organisasi, dapat memungkinkan setiap personil di dalamnya melaksanakan pekerjaan secara lebih pasti. Bisa dibuktikan bahwa informasi yang dikomunikasikan secara persuasif lebih memuaskan bawahan disbanding bersifat perintah, kita bisa lihat itu dalam wawancara yang disampaikan terhadap beberapa informan di atas. Karena pada dasarnya atasan akan sadar dengan kewenangan yang mereka miliki, dan bawahan akan sadar sejauh mana batasan kewenangan mereka. Namun jika kewenangan ditunjukkan dengan komunikasi yang tidak tepat maka kepuasan penerimaan tersebut akan berakibat buruk terhadap kinerja bawahan. Idealnya komunikasi menurut saya sederhana seperti yang disampaikan oleh Hanafi (1984:87) bahwa "sumber dan penerima komunikasi harus sistem yang sama, jika tidak sama maka komunikasi tidak akan pernah terjadi".

Pada dasarnya, bisa dikatakan bahwa pemahaman terhadap komunikasi merupakan langkah awal untuk memahami sebuah organisasi. Jika personil yang ada di dalamnya tidak bisa memahami komunikasi dengan baik, maka pemahaman terhadap organisasi tempat mereka hidup dan bekerja juga akan memproses informasi yang bias. Ketidakjelasan terhadap informasi maka akan melahirkan ketidakpastian, dan ketidakpastian akan melahirkan kerancuan dalam bekerja sesuai porsi masing-masing. Komunikasi organisasi yang efektif akan menghasilkan kepuasan dan produktivitas akan menghasilkan kepuasan dan produktivitas personil, perbaikan serta pencapaian hasil maupun tujuan dari organisasi itu sendiri. Tidak hanya sebatas itu, komunikasi yang berdasarkan pada kepercayaan serta ketepatan isi maupun etika informasi dalam berorganisasi, akan memberikan suasana positif pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, sehingga hal tersebut akan menjadi kekuatan yang baik untuk menyelesaikan hambatan komunikasi masing-masing personil dan menjadi kebaikan yang membawa organisasi berkembang. Bukan hanya focus pada tujuan yang akan dicapai, tapi apa saja kebijakan yang membuat perubahan terhadap tujuan menjadi lebih berkembang dan mampu memuaskan masing-masing personil di dalamnya. Komunikasi organisasi sebaiknya bukan hanya dipandang sebagai alat untuk memberikan perintah atau informasi semata, tapi juga merupakan control terhadap semua aspek di dalamnya. Bersifat formal namun tetap memperhatikan kebutuhan manusia yang ada di dalamnya dalam batasan-batasan fungsi dan tugas pokok, sehingga komunikasi organisasi akan dianggap sebagai wadah yang tepat untuk meningkatkan kinerja dalam organisasi.

Kepuasan komunikasi organisasi yang dipahami dengan baik akan menjadi solusi yang tepat bagi lingkungan kerja, standar operasional prosedur maupun pihak ke-tiga seperti yang disinggung di atas. Kepuasan bagi lingkungan kerja adalah, ketika komunikasi organisasi dipahami dengan baik, maka setiap pengaruh yang datang dari lingkungan sekitar akan menjadi masukan yang tepat dan mampu difilter dengan baik sekiranya itu adalah informasi negative. Bagi standar operasional prosedur, yang bisa kita pahami adalah kejelasan dan efektifitas serta efisiensi setiap proses yang terjadi di dalam Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan. Berikutnya, bagi pihak ketiga, Dinas Pendidikan sebagai organisasi perangkat daerah dengan jajaran terbanyak pasti akan terlibat dengan pemberian atau penerimaan informasi yang sangat banyak. Jika prosesnya tidak bisa dikontrol dengan baik, maka setiap informasi yang diterima atau diberikan akan menjadi tumpukan-tumpukan wacana yang terabaikan. Pengabaian itu akan menjadi kelalaian yang membuat tujuan organisasi tercapai lebih lambat dari seharusnya, yang pada akhirnya kelalaian akan menjadi tuntutan-tuntutan bagi setiap orang yang terlibat.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses komunikasi organisasi tidak terjadi sebagaimana harusnya komunikasi formal berjalan. Secara prinsip, perbedaan dialek atau kultur mungkin tidak menjadi permasalahan, hanya saja pemahaman komunikasi yang ditentukan sendiri oleh sudut pandang masing-masing personil tidak memiliki gestur yang baik selayaknya komunikasi organisasi yang seharusnya adalah komunikasi formal.
2. Pemahaman akan komunikasi organisasi yang tidak terjadi sebagaimana harusnya, akan membawa dampak sangat beragam terhadap kinerja masing-masing personil. Hal tersebut menyangkut ketepatan informasi yang diterima atau yang diberikan sebagai penjabaran dari uraian tugas masing-masing pegawai. Selanjutnya, hambatan dalam komunikasi organisasi paling prinsip adalah egosentris masing-masing personil dalam berbicara maupun bersikap dalam organisasi.
3. Pemahaman masing-masing personil yang berbeda tersebut menjadi alasan pegawai bersikap bahwa ketepatan informasi menurut merekalah yang harusnya dijalankan, meskipun terkadang hal tersebut bertentangan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing mereka.
4. Etika dalam organisasi juga menjadi penghambat lain dalam komunikasi organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Solok Selatan, yaitu bagaimana cara bersikap dalam menghadapi perbedaan komunikasi yang terjadi.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disarankan sebagai beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemahaman masing-masing personil terhadap komunikasi organisasi harus diperbaiki, dalam artian masing-masing harus mengkaji ulang apa itu komunikasi organisasi dan bagaimana mereka seharusnya bertindak maupun berbicara dalam organisasi.
2. Masing-masing personil harus memahami cara bertindak profesional dan bagaimana cara bertindak individual.
3. Meningkatkan kompetensi masing-masing personil dalam rangka pengembangan keilmuan sebagai bentuk pembelajaran terkait jenjang pendidikan formal maupun nonformal.

Daftar Rujukan

- Effendy, O. U. (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung: PT Mandar Maju.
- Effendy, O. U. (1993). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2007). *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement (Pengantar Six Sigma)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Forsdale. (1981). *Perspectives on Communication*. New York: Random House.
- Hanafi, A. (1984). *Memahami Komunikasi Antar Manusia*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Hewitt, F. S. (1981). Communication skills: the interview. *Nursing times*, 77(48), suppl-41.
- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. (1953). *Communication and persuasion; psychological studies of opinion change*. London: Yale University Press.
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2003). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Narimawati, U., Anggadini, S. D., & Ismawati, L. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah : Panduan Awal menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi: Penerbit Genesis.
- Purwanto, D. (2010). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Subagyo, P. J. (2011). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Araineka Cipta.
- Supriyati. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.
- Verderber, K. S., Verderber, R. F., & Berryman-Fink, C. (2007). *Inter-Act: interpersonal communication concepts, skills, and contents* (11 ed.). New York: Oxford University Press.
- Widjaja. (2010). *Komunikasi: Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.