

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI PEMERINTAHAN KELURAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya

Arindya Ragil Budian

Drs. Judhi Hari Wibowo M.Si

Beta Puspitaning Ayodya, S.I.P., M.A

Abstrac: This study discusses the role of organizational communication in village government in providing services to the community. The purpose of this study is to find out how the role of organizational communication in service to the community. This research is descriptive qualitative research using interviews and observations to collect data. The data the researchers obtained were face-to-face interview data.

From the results of research that has been done, it can be seen that the role of organizational communication is very influential on the services that urban village officials do to the community. The pattern of interpersonal communication in the organization's communication process is a free pattern which in its communication process is openness, honesty, and there is a reciprocal process. In the community service process, the village head has aspects of openness, empathy, supportive behavior, positive attitude, and equality in the community service process so that the community service process can improve the relationship between the village head and employees and to support the process of service so that it can run well. Interpersonal communication occurs both primary and secondary. Organizational communication as a pattern and form of communication that occurs in the context and network of organizations. Organizational communication involves forms of formal and informal communication, as well as forms of interpersonal communication and group communication. Discussion of theories - organizational communication theory concerning the structure and function of the organization, human relations, communication and the process of organizing, and culture in an organization.

Keyword: interpersonal communication, public service, organizations communication.

Abstrak: Penelitian ini membahas mengenai peran komunikasi organisasi di pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi dalam pelayanan ke masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data. Data yang peneliti peroleh berupa data wawancara tatap muka.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa peran komunikasi organisasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang di lakukan pegawai kelurahan kepada masyarakat. Pola komunikasi interpersonal dalam proses komunikasi organisasi tersebut adalah pola bebas yang dalam proses komunikasinya terdapat keterbukaan, kejujuran, dan ada proses timbal balik. Dalam proses pelayanan masyarakat, Lurah memiliki aspek keterbukaan, empati, perilaku suportif, sikap positif, dan kesetaran dalam proses pelayanan masyarakat sehingga proses pelayanan masyarakat tersebut dapat meningkatkan hubungan antara Lurah dan pegawai serta untuk menunjang jalannya proses pelayanan sehingga dapat berjalan dengan baik. Komunikasi antarpribadi terjadi secara primer maupun sekunder. Komunikasi organisasi sebagai pola dan bentuk dari komunikasi yang terjadi dalam konteks dan jaringan organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk – bentuk komunikasi formal dan informal, serta bentuk – bentuk komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok. Pembahasan teori – teori komunikasi organisasi menyangkut struktur dan

fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian, serta kebudayaan dalam suatu organisasi.

Kata kunci: komunikasi antarpribadi, pelayanan masyarakat, komunikasi organisasi.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan kunci keberhasilan seseorang dalam mencapai tujuan hidup. Di era sekarang, komunikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, kemudahan komunikasi saat ini membuat orang – orang mudah dalam melakukan segala hal, karena komunikasi merupakan kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari – hari.

Dalam organisasi, komunikasi sangat penting untuk menghindari salah paham. Dalam sebuah organisasi pasti memiliki suatu tujuan tertentu, dimana dalam proses mencapai tujuan tersebut, komunikasi berperan penting guna tercapainya tujuan bersama.

Komunikasi organisasi lebih di artikan kepada pola dan bentuk dari komunikasi yang terjadi dalam konteks dan jaringan organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk – bentuk komunikasi formal dan informal, serta bentuk – bentuk komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok. Pembahasan teori – teori komunikasi organisasi antara lain menyangkut struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses pengorganisasian, serta kebudayaan dalam suatu organisasi.

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar perorangan yang bersifat pribadi, baik komunikasi yang terjadi secara primer ataupun sekunder. Kegiatan – kegiatan seperti percakapan melalui telepon, surat – menyurat pribadi merupakan contoh – contoh komunikasi antarpribadi. Teori – teori antarpribadi umumnya memfokuskan pengamatannya pada bentuk – bentuk dan sifat hubungan, percakapan, interaksi, dan karakteristik komunikator. Jadi, manusia dalam kehidupannya berkomunikasi interpersonal ataupun organisasi tanpa timbal balik tidak akan berhasil mencapai tujuannya, karena manusia adalah makhluk sosial maka manusia butuh berinteraksi dengan sesamanya.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa Rukun Warga (RW). Pemerintahan di tingkat desa dan kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Disini komunikasi berperan penting dalam baik tidaknya suatu komunikasi organisasi, berhasil tidaknya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kelurahan ke masyarakat agar tidak terjadi kesalah pahaman, melihat betapa pentingnya komunikasi organisasi dalam lingkungan kelurahan, maka peran penting lurah sebagai pemimpin sangat di perlukan guna menunjang kinerja pegawai kelurahan untuk meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia, tingkatnya tepat di bawah Kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kelurahan juga merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya sendiri lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, tentunya dengan banyak pertimbangan dari berbagai macam pihak.

Kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi di kelurahan sangat diperlukan, terutama masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan di karenakan penduduknya yang heterogen, di daerah Sidotopo dan sekitarnya rata – rata bersuku Madura, Jawa, dan Cina, keberagaman ini tentunya kurang lebih menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang penulis ajukan adalah sebagai berikut : “Sejauh mana peran komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan Sidotopo Wetan Kenjeran Surabaya”.

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi peran komunikasi organisasi di kelurahan Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Surabaya, sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang baik pada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknis pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data dengan mengolah data menggunakan metode kualitatif, data yang diperoleh dari hasil wawancara diuraikan sesuai pedoman menggunakan landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil-hasil yang telah di ambil melibatkan pada faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pegawai dan komunikasi interpersonal yang baik dalam melayani masyarakat. Data hasil temuan lapangan didapatkan melalui wawancara tatap muka dengan Lurah, staff dan beberapa masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan.

Peran Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi khususnya mempunyai hubungan dengan satu atau lebih dimensi struktur organisasi (peranan, status, kompleksitas teknologi, pola-pola otoritas dan sebagainya). Komunikasi dengan luar organisasi adalah pertukaran “*messages*” antara organisasi atau masuknya arus informasi dari luar atau lingkungan kedalam organisasi. Setiap langkah dalam manajemen dan pengoperasian suatu organisasi sangat bergantung pada komunikasi seperti peningkatan aktivitas, penyelesaian konflik, memperbaiki semangat pekerja (Suprpto, 2006 : 100).

Penelitian yang dilakukan penulis di Kelurahan Sidotopo Wetan mendapati bahwa semua elemen dalam Kelurahan Sidotopo Wetan saling berkaitan sesuai dengan teori organisasi yang menunjukkan bahwa organisasi dapat dibandingkan dengan organisme hidup dan memiliki kebutuhan, keinginan, kesalahan dan ciri-ciri lain yang dapat dijumpai dalam makhluk hidup. Bagian-bagian dari organisasi dan bagian organisme adalah saling terkait dengan satu sama lain.

Hal ini didukung oleh dengan pendapat dari Wiryanto : 2005 yang menyatakan bahwa Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi sebagai proses penciptaan makna atas interaksi dalam organisasi, dimana komunikasi adalah organisasi itu sendiri (perilaku pengorganisasian). Organisasi dipahami sebagai orang-orang yang berinteraksi dan memberi makna kepada interaksi tersebut. Sehingga komunikasi sebagai pembentuk organisasi merupakan kunci sekaligus pemicu bagi berjalannya sebuah organisasi.

Berdasarkan penelitian penulis, komunikasi organisasi yang dijalankan pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan sama dengan teori organisasi yang menyatakan adanya keterkaitan antar pegawai kelurahan sehingga dalam pelaksanaan komunikasi organisasi terdapat hubungan baik antara lurah dengan pegawai dan sebaliknya, maupun hubungan antara pegawai dengan masyarakat. Berikut ini komunikasi yang dijalankan oleh pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan:

Pola Komunikasi Organisasi Komunikasi ke Bawah

Lurah Sidotopo Wetan memberikan informasi dan arahan tentang pelaksanaan program kerja: Teori Informasi organisasi menyatakan bahwa organisasi sebagai suatu sistem pemrosesan informasi, dalam organisasi terdapat informasi yang perlu diproses untuk mencapai tujuan organisasi (Rohim, 2009:151). Berdasarkan analisis penulis yang dilakukan di Kelurahan Sidotopo Wetan, Lurah mempunyai wewenang penuh dalam melakukan arahan dan informasi pelaksanaan program kerja, informasi-informasi dan arahan-arahan tersebut merupakan tugas dari lurah yang mempunyai kewenangan penuh terhadap kelurahan itu sendiri. Menurut penulis, informasi dan arahan yang disampaikan lurah sudah optimal dilakukan. Hal ini dilihat dari tanggapan pegawai tentang informasi yang didapat mengenai kelurahan sudah cukup diterima dari lurah. Walaupun terkadang ada *miss communication*, hal ini bisa tertutupi dengan keaktifan beberapa pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dalam memperjelas / bertanya kembali informasi yang kurang jelas kepada lurah.

Lurah menyampaikan peraturan-peraturan yang berlaku: Menurut analisis penulis, peraturan yang berlaku di Kelurahan Sidotopo Wetan sudah diterapkan dengan baik oleh lurah, hal ini tentu menjadikan kelurahan berjalan dengan baik. Roda keorganisasian Kelurahan Sidotopo Wetan yang stabil menjadikan program-program kerja berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan fungsi

Komunikasi dalam Organisasi yaitu sebagai fungsi regulative yang didalamnya adalah bagaimana aplikasi peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi. (Rohim,2009:113). Karena kelurahan merupakan organisasi pemerintahan dalam aplikasi kegiatan dituntut untuk taat kepada peraturan yang berlaku. Hal ini, secara tidak langsung menambah peningkatan pelayanan pengurus dalam melaksanakan program kerja, yang berimbas kepada lancarnya kegiatan-kegiatan di Kelurahan Sidotopo Wetan.

Lurah memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja lebih baik: Motivasi kepada pegawai yang dilakukan oleh lurah dilakukan disaat pelaksanaan kegiatan. Motivasi yang dilakukan oleh lurah adalah dengan memberi gambaran tentang kegiatan yang dilakukan akan menjadikan citra positif bagi kelurahan. Hal ini sejalan dengan teori harapan *Vroom* yang menyatakan bahwa anggota organisasi akan termotivasi bila mereka percaya bahwa tindakan mereka akan menghasilkan hasil yang diinginkan, bahwa hasil mempunyai nilai positif bagi mereka, dan bahwa usaha yang mereka curahkan akan mendapat hasil. (Wayne peace. 2006:139). Sebenarnya hal ini berkaitan erat dengan teori *Human Relations* yang menyatakan bahwa seseorang akan bekerja dengan semangat kerja yang tinggi apabila ia merasa dibutuhkan, merasa dianggap penting, merasa diperhitungkan dan merasa diikutsertakan dalam organisasi atau kelompok (Wursanto,2005:307). Upaya-upaya yang dilakukan lurah merupakan suatu usaha untuk menyemangati pegawainya untuk bekerja lebih baik.

Pola Komunikasi ke Atas

Adanya ide atau saran dari pegawai kepada lurah tentang kegiatan : Masukan-masukan dari pegawai kepada lurah ditanggapi positif oleh lurah, hal ini sesuai dengan Gaya Komunikasi *Relinquishing style* yang menyatakan bahwa gaya komunikasi yang mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain dari pada keinginan untuk memberi perintah (Rohim, 2009:117). Menurut penulis, saran-saran yang disampaikan pegawai ditanggapi *positif* oleh lurah dan diterima dengan baik, sesuai teori diatas, lurah berupaya untuk menerima masukan atau saran dari anggota tentang pelaksanaan kegiatan. Hal ini memungkinkan terjadinya komunikasi yang baik antara pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan tersebut. Gaya komunikasi tersebut sudah dijalankan oleh lurah, sejalan dengan gaya komunikasi *Relinquishing style* ini. Salah satu hal yang dilakukan pegawai adalah berupaya untuk mencari jalan tengah disetiap komunikasi yang dilakukan, baik itu saran maupun usulan. Pegawai tidak hanya mengikut kepada lurah, tetapi mempunyai kreativitas dan improvisasi yang kuat untuk berjalannya kelurahan.

Pelaporan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai kepada lurah baik secara lisan atau tulisan: Laporan kegiatan dilakukan oleh pegawai yang dalam hal ini dilakukan oleh pelaksana kegiatan dilakukan ketika pelaksanaan kegiatan telah selesai, yang merupakan suatu pertanggung jawaban atas kegiatan yang dilakukan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sukoco (2007:177), bahwa laporan merupakan perwujudan pertanggungjawaban dari bawahan kepada atasan atas pemberian kepercayaan dalam melaksanakan tanggung jawab dan pelimpahan wewenang untuk mendukung pelaksanaan tanggungjawab tersebut. Menurut penulis, proses pelaporan yang dilakukan pegawai atau pelaksana kegiatan kepada lurah sudah cukup efisien, karena dalam hal ini atasan yang memberikan tugas atau perintah, yang mempunyai *fungsi kontrol* dan pengawasan atas dirinya, atau atas kegiatan yang dilaporkan.

Adanya penyampaian keluhan tentang kegiatan kepada lurah: Keluhan-keluhan pegawai kepada lurah sebagai organisasi non profit, lurah harusnya meminimalisir hal-hal yang menjadikan adanya keluhan-keluhan dari pegawai. Ketidak sesuaian keinginan pegawai dengan aplikasi yang ada, membuat pegawai terkadang mengeluh. Hal ini dipahami karena keluhan merupakan salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang (James,2006 :20). Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh penulis, keluhan-keluhan tersebut disampaikan antar pegawai saja, keluhan-keluhan tersebut berkaitan dengan pelaksanaan program kerja dan keluhan tentang komunikasi antar pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan.

Pola Komunikasi Sejajar

Adanya Komunikasi yang intens antar pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan: Komunikasi yang dilakukan antar pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan biasanya dilakukan jika ada kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan Kelurahan Sidotopo Wetan, komunikasi yang intens terjadi saat program kerja sedang berlangsung, jika tidak ada kegiatan praktis komunikasi yang intens tidak terjadi, hal ini

dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh masing – masing pegawai. Arni Muhammad (2004:21) mengungkapkan bahwa komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkat otoritasnya didalam organisasi, pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisai diarahkan secara horizontal, pesan biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Menurut analisa penulis, komunikasi yang dilakukan pegawai sudah cukup intens, komunikasi ini sesuai dengan harapan dari organisasi (kelurahan) yang menginginkan adanya komunikasi yang intens antara pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan. Sesuai dengan ungkapan Arni diatas, organisasi menginginkan komunikasi tersebut tidak hanya dilakukan ketika pelaksanaan program kerja, tetapi dilakukan secara berkesinambungan dan secara keseluruhan. Selama ini, komunikasi yang di lakukan praktis dilakukan antara pegawai yang letak geografisnya berdekatan.

Pola Hubungan timbal Balik Anggota: Hubungan timbal balik pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dilakukan dalam bentuk pertukaran informasi, baik informasi tentang program kerja maupun informasi terbaru mengenai kelurahan, selama ini respon sebagian pegawai cukup baik terhadap adanya suatu informasi terbaru, hal ini sesuai dengan tanggapan dari Wiliam J. Seiler (1998) yang dipaparkan Arni dalam buku *Komunikasi Organisasi* (2004:13) bahwa komunikasi yang berlangsung secara timbal balik. Komunikator merespon umpan balik atau *feedback* dari pihak komunikan sehingga muncul saling pengertian diantara kedua pihak. Komunikasi yang dilakukan antar pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dengan lurah dilakukan dengan lancar dan timbal balik yang cukup baik, disini menimbulkan rasa saling pengertian antar pegawai dengan lurah sehingga berdampak pada lancarnya kegiatan di kelurahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Pola Komunikasi Interpersonal Lurah dengan pegawai

Organisasi kelurahan tidak akan berjalan dengan baik apabila interaksi di antara orang-orang yang tergabung dalam organisasi tidak pernah ada komunikasi. Komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan aktivitas tempat pimpinan mencurahkan waktunya untuk menginformasikan sesuatu dengan cara tertentu kepada seseorang atau kelompok. Dengan komunikasi, maka fungsi manajerial kepala Kelurahan Sidotopo Wetan yang berawal dari fungsi perencanaan, implementasi dan pengawasan dapat dicapai. Perkembangan teknologi komunikasi yang sangat cepat, tidaklah mengurangi arti pentingnya komunikasi diantara orang yang tergabung dalam kelurahan. Komunikasi antara orang dengan orang tidak selalu tergantung pada teknologi, akan tetapi tergantung dari kekuatan dalam diri orang dan dalam lingkungannya. Dengan demikian, komunikasi di kelurahan merupakan suatu proses interaksi antara orang itu sendiri dalam lingkungan kelurahan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, kepala kelurahan Sidotopo Wetan memiliki karakter yang baik dalam mengelola komunikasi/hubungannya dengan para pegawai. Berikut ini adalah hal-hal yang senantiasa dilakukan oleh Lurah guna menjaga hubungan komunikasinya dengan para pegawai, yaitu: a) Lurah selalu memberikan ruang inspirasi pada pegawai, b) Lurah memberikan kebebasan kepada pegawai untuk menunjukkan kemampuannya melayani masyarakat, c) Diluar jam kerja, lurah sering berkumpul santai dengan para pegawai untuk menjaga hubungan kekeluargaan, d) lurah berusaha untuk selalu transparan dalam mengelola kelurahan, dan e) lurah selalu mengajak berdialog dan musyawarah jika didapati permasalahan yang melibatkan kelurahan.

Terdapat beberapa pola komunikasi yang dibangun diantara lurah dan pegawai di kelurahan Sidotopo Wetan yakni: Pertama, pola komunikasi linear, yaitu komunikasi yang memiliki arah timbal balik dan saling mengupayakan pesan lisan yang langsung saling memberikan pemahaman.

Konteks ini mengarah kepada kepribadian yang selalu menjaga komunikasi antarpersonal. Sejauh dalam penelitian ini ditemukan pola linear ini karena lurah selalu mengupayakan dengan memberikan pemahaman yang saling berpangkal kepada pengertian antar sesama. Artinya, lurah tidak memandang rendah para pegawai dan tidak pula memandang paling berkuasa sebagai kepala kelurahan.

Kedua, pola komunikasi lingkaran. Struktur lingkaran tidak memiliki pemimpin, semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Pada Kelurahan Sidotoopo Wetan pola komunikasi lingkaran lebih sering terjadi pada

suasana non formal, seperti saat istirahat, atau ketika sedang ada acara kumpul-kumpul antara pegawai dan kepala kelurahan.

Ketiga, pola komunikasi roda, yakni setiap orang hanya dapat berkomunikasi melalui kepala kelurahan. Pada jaringan komunikasi roda, ada seorang pemimpin yang menjadi fokus perhatian. Pola komunikasi roda hanya terjadi pada suasana tertentu, misalnya rapat yang dipimpin langsung oleh kepala lurah. Setiap peserta rapat, dalam hal ini pegawai hanya dapat diperkenankan mengajukan pendapatnya pada rapat melalui lurah. Setiap pegawai tidak dapat melakukan komunikasi secara langsung diantara mereka, melainkan komunikasi berpusat, dan diatur oleh lurah. Jadi, pemimpin sebagai komunikator dan anggota kelompok sebagai komunikan yang dapat melakukan feedback pada pemimpinnya. Dalam jaringan komunikasi lingkaran, setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang disamping kiri dan kanannya. Dengan perkataan lain, disini tidak ada pemimpin. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus-menerus, tanpa arah dan batasan.

Beberapa pola komunikasi yang dilakukan oleh Lurah Sidotopo Wetan ini pada dasarnya memiliki beragam cara/pola. Namun, pada penelitian ini dibatasi pada wilayah organisasi (kelurahan) saja, karena ingin mengetahui bagaimana komunikasi yang baik antara lurah dengan pegawai di Kelurahan Sidotopo Wetan.

Pegawai dengan masyarakat

Proses komunikasi primer dengan cara penyampaian pesan dan atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang atau simbol berupa bahasa, kial, syarat, gambar, warna dan lain sebagainya, yang secara langsung mampu "menerjemahkan" pikiran, perasaan komunikator kepada komunikan. Bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah jelas karena bahasalah yang paling mampu "menerjemahkan" pikiran seseorang kepada orang lain. Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Dengan perkataan lain, komunikasi adalah proses membuat sebuah pesan setelan (tuned) bagi komunikator dan komunikan.

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua, setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Dari hasil wawancara dengan pegawai kelurahan, penyajian informasi tentang program yang dilakukan oleh pegawai kelurahan dalam mendukung jalannya suatu program kemasyarakatan dilakukan dengan cara yang klasik yaitu mengunjungi warga secara langsung (*door to door*) dan menjelaskan maksud dan tujuan program kepada warga secara langsung. Selain itu pola penyebaran informasi tentang suatu program dilakukan pula dengan cara mengumpulkan tokoh masyarakat setempat dan memperkenalkan program yang akan dilaksanakan kepada mereka sehingga tokoh masyarakat tersebut dapat menyebarkannya kembali ke masyarakat tempat ia tinggal. Proses Komunikasi tersebut masuk dalam proses komunikasi secara primer dimana pegawai kelurahan menjelaskan suatu program kepada masyarakat secara langsung dan menyapaikannya secara lisan. Dilihat dari proses komunikasi sekunder pegawai kelurahan juga melakukan penyebaran informasi tentang program kerja kepada masyarakat menggunakan surat edaran dan surat imbauan sebagai media penyampaian pesan kepada masyarakat. Selain itu media poster dan spanduk juga dilakukan oleh beberapa kelurahan. Hal ini dilakukan agar penyebaran informasi tentang program tersebut kemasyarakatan dapat dilakukan dengan cepat.

PEMBAHASAN

Komunikasi organisasi terbukti sangat berperan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan penerapan komunikasi interpersonal yang dilakukan di kelurahan Sidotopo Wetan Surabaya. Bisa dikatakan berperan dapat di lihat dari fungsi komunikasi dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi *informative* : Kelurahan dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh pegawai dalam suatu kelurahan berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap pegawai kelurahan dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan di kelurahan ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di kelurahan.
2. Fungsi *regulative* : Di kelurahan terdapat peraturan – peraturan yang harus di taati dan dilaksanakan oleh pegawai.
3. Fungsi *persuasive* : Ketika Lurah meminta tolong untuk mengantarkan ke suatu tempat dari pada memerintah pegawai kelurahan untuk berangkat sendiri mengurus masalah yang ada di tempat tersebut.
4. Fungsi *integrative* : Kelurahan menyediakan fasilitas yang memadai dan Lurah memberikan arahan dan penjelasan tentang tugas yang diberikan agar pegawai kelurahan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan konsep fungsi komunikasi dalam organisasi yang dikemukakan oleh Sendjaja, maka komunikasi organisasi yang terjadi di kelurahan Sidotopo Wetan berperan penting dalam melayani masyarakat. Bahkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa peran komunikasi organisasi yang disertai dengan komunikasi interpersonal di Kelurahan Sidotopo Wetan justru meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai kelurahan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi organisasi yang terjadi di Kelurahan Sidotopo Wetan, terjadi secara formal dan informal, komunikasi yang terjadi secara formal seperti :

- 1) Lurah melakukan komunikasi ke bawah, yaitu memberikan informasi dan arahan tentang pelaksanaan program kerja.
- 2) Ketika pegawai melakukan komunikasi ke atas, yaitu ketika pegawai memberikan saran, ide dan masukan kepada Lurah.
- 3) Komunikasi sejajar yang dilakukan antar pegawai, seperti komunikasi yang dilakukan secara intens saat program kerja sedang berlangsung.

Komunikasi organisasi yang terjadi secara informal seperti :

- 1) Ketika diluar jam kerja, lurah sering berkumpul santai dengan para pegawai untuk menjaga hubungan kekeluargaan.
- 2) Lurah melakukan hubungan personal dengan bersilaturahmi ke rumah pegawai.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara Lurah dengan pegawai dilakukan dengan cara :

- 1) Lurah selalu memberi ruang inspirasi pada pegawai.
- 2) Lurah memberikan kebebasan kepada pegawai untuk menunjukkan kemampuannya melayani masyarakat.
- 3) Lurah berusaha untuk selalu transparan dalam mengelola kelurahan.
- 4) Lurah selalu mengajak berdialog dan musyawarah jika didapati permasalahan yang melibatkan kelurahan.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara pegawai dengan masyarakat dilakukan dengan cara :

- 1) Proses komunikasi primer, dengan cara mengunjungi warga yang sakit dan lansia secara langsung, selain itu pola penyebaran informasi tentang suatu program dilakukan dengan cara mengumpulkan tokoh masyarakat setempat dan memperkenalkan program yang akan dilaksanakan kepada mereka, sehingga tokoh masyarakat tersebut dapat menyebarkannya kembali ke masyarakat tempat ia tinggal
- 2) Proses komunikasi sekunder, dengan cara melakukan penyebaran informasi tentang program kerja kepada masyarakat menggunakan surat edaran dan surat imbauan sebagai media penyampaian pesan kepada masyarakat

Kerjasama yang harmonis antara lurah dengan pegawai dan pegawai dengan pegawai meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, selain itu sikap keterbukaan yang di lakukan oleh pimpinan (lurah) dalam berkomunikasi dengan pegawai dan masyarakat, memudahkan para

pegawai dan masyarakat untuk menyampaikan gagasan dan idenya, selain itu pula sikap terbuka ini juga akan menjadikan hubungan antara pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat akan semakin baik, dengan komunikasi secara langsung antara pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat akan tercipta pemahaman yang akan menjadikan hubungan pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat akan semakin baik dan menciptakan komunikasi yang baik antara pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat.

Fungsi komunikasi dalam organisasi juga menunjang peran komunikasi organisasi kelurahan dalam melayani masyarakat, fungsi tersebut antara lain:

- 1) Fungsi informatif : kelurahan dipandang sebagai suatu system pemrosesan informasi.
- 2) Fungsi regulatif : di kelurahan terdapat peraturan – peraturan yang harus di taati dan dilaksanakan oleh pegawai.
- 3) Fungsi persuasif : Lurah lebih suka meminta tolong pegawai kelurahan untuk membantu dalam program kerja daripada memerintah pegawai tersebut untuk melakukan program kerja sendiri.
- 4) Fungsi integratif : kelurahan menyediakan fasilitas yang memadai, Lurah memberikan arahan dan penjelasan tentang tugas yang diberikan agar pegawai kelurahan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

Peran komunikasi organisasi berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat ketika pemahaman masyarakat dalam menangkap informasi dari pegawai kelurahan melalui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai kelurahan kepada masyarakat sudah jelas dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai kelurahan, Lurah dan beberapa masyarakat, menunjukkan bahwa komunikasi organisasi sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan yang di berikan pihak kelurahan ke masyarakat. Dengan demikian maka lancarnya sebuah pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung dari peran komunikasi organisasi yang ada di kelurahan Sidotopo Wetan.

SARAN

Untuk seluruh pegawai kelurahan, komunikasi sangatlah penting dalam sebuah organisasi, karena dalam komunikasi organisasi terdapat kerja sama guna mencapai misi atau tujuan dari kelurahan yaitu memberi pelayanan terbaik untuk masyarakat. Dan seharusnya sarana dan prasarana yang ada di kelurahan digunakan semaksimal mungkin, seperti mesin *e-kios* yang berada di kelurahan, agar masyarakat tahu dan mau menggunakan sarana yang ada. Kemudian memberikan nomor antrian guna mempermudah masyarakat dalam mengurus berkas, dalam arti tidak ada yang mendahului masyarakat lain yang terlebih dahulu datang.

Saran Teoritis

Diharapkan penelitian selanjutnya mampu mengembangkan atau memodifikasi penelitian ini pada penelitian berikutnya, peneliti menyarankan untuk lebih mendalami mengenai komunikasi organisasi dan komunikasi interpersonal agar hasil penelitian ini bisa berkembang dan memiliki hasil yang maksimal di bandingkan penelitian yang sekarang.

Saran Praktis

Kelurahan Sidotopo Wetan diharapkan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam bekerja di Kelurahan, terutama yang paling penting adalah internet guna mengakses data masyarakat dan lain – lain. Seharusnya pihak kelurahan juga membuat website untuk mempermudah masyarakat Sidotopo Wetan dalam mengakses informasi tentang kelurahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua yang telah memberi dukungan financial dan psikis terhadap penelitian ini, kepada teman – teman Ediann, KWU Squad yang selalu memberi dukungan dan menemani dalam proses penulisan. Kepada dosen pembimbing yang dengan sabar mau membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ngalimun, (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Ruliana, Poppy. (2016). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Rajawali Pers: Jakarta
- Suryanto, (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Khomariah, Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, (Jakarta : PT Grasindo, 2011)
- Hardjana, Andre. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara, (2016).
- Wibowo. *Perilaku dalam Organisasi*. (Edisi kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013).
- Parmitasari, A.D, Rika. *Struktur Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Makassar : Alauddin University Press, (2011).
- Tasruddin, Ramsiah. *Human Relations Dalam Organisasi*. Makassar : Alauddin University Press, (2014).