

**KOMUNIKASI ORGANISASI DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL DAN
KELUARGA BERENCANA DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

**KRISTIN IREN WALONI
FLORENCE D.J LENGKONG
RULLY MAMBO**

kristinwaloni081@student.unsrat.ac.id

Abstract

This study aims to determine how organizational communication is in the Department of Population, Civil Registration and Regional Family Planning, North Sulawesi Province. In this study using descriptive research methods with a qualitative approach. Based on the results of the research and discussion, the following conclusions can be drawn, vertical downward communication, upward vertical communication, and horizontal communication that are carried out discussing work matters, both in the form of coordinating work, working together, and sharing work. The type of communication used is formal and informal, but more often uses informal communication for daily communication, because it is more effective and efficient. The communication method used is Informative and Persuasive, but more effective with the Informative method. The communication media used are oral, written, and electronic media, but it is more effective to use oral media. The communication barriers encountered are busy bosses, and busy boss schedules, so that it is difficult for superiors to find subordinates who will carry out communication. Efforts are made by using electronic media to communicate, arrange time to meet with superiors, and wait for busy bosses

Keywords: Communication, Organization, Media

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, Komunikasi vertikal ke bawah, Komunikasi vertikal ke atas, dan Komunikasi horisontal yang dilaksanakan membahas hal pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam pekerjaan, maupun *sharing* pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari, karena lebih efektif dan efisien. Metode komunikasi yang digunakan yaitu *Informative* dan *Persuasive*, namun lebih efektif dengan metode *Informatif*. Media komunikasi yang digunakan yaitu dengan media lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif menggunakan media lisan. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu atasan sibuk, dan jadwal atasan yang padat, sehingga hal tersebut menyebabkan atasan susah untuk ditemui bawahan yang akan melaksanakan komunikasi. Upaya yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik untuk melakukan komunikasi, mengatur waktu bertemu dengan atasan, dan menunggu atasan yang sibuk.

Kata Kunci : Komunikasi, Organisasi, Media

PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi, tentunya tidak pernah terlepas dengan yang namanya komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran ide-ide, sikap, emosi, gagasan, informasi, pendapat, lambang-lambang, simbol, maupun instruksi antara individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan sesuatu, memahami dan mengkoordinasikan suatu aktivitas. Organisasi sendiri secara umum menjelaskan bahwa suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Komunikasi organisasi merupakan wadah yang memungkinkan organisasi dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu-individu secara sendiri-sendiri

Melalui komunikasi/karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga karyawan dapat saling bekerja sama satu dengan yang lain. Komunikasi organisasi yang baik akan menjadikan organisasi yang dapat mencapai tujuannya dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan, koordinasikan, dan dievaluasi dengan melewati proses komunikasi baik antar sesama pegawai maupun dengan pimpinan. Ruang lingkup penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah provinsi Sulawesi utara, yang merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang keseluruhan pekerjaan di dalamnya sangat mengandalkan factor manusia. Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 107 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Tipe A Provinsi Sulawesi Utara, tugas pokok dari dinas ini membantu Gubernur dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kependudukan, pencatatan sipil, dan keluarga di daerah provinsi Sulawesi Utara. Oleh

karena itu kualitas sumber daya manusia adalah hal yang mutlak harus dipenuhi dalam dinas ini melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan jumlah pegawai yang cukup banyak tentunya diharapkan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga baik.

Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam sebuah organisasi memiliki permasalahan dalam berkomunikasi, salah satunya komunikasi dalam organisasi di Dinas Kependudukan, Pencatatan sipil dan Keluarga Berencana daerah provinsi Sulawesi utara.

Memenuhi tuntutan setiap penduduk untuk mendapat hak kependudukan dan pencatatan sipil bukanlah hal mudah, masalah-masalah yang terjadi ditengah-tengah ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masalah-masalah yang muncul dapat diindikasikan dengan peningkatan masyarakat dalam hal pentingnya dokumen kependudukan. Sangat disayangkan tertib administrasi kependudukan, tidak dapat tercapai dengan baik padahal ini merupakan salah satu program utama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah provinsi Sulawesi utara. Dan ternyata hal ini disebabkan oleh buruknya komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah Provinsi Sulawesi Utara, karena terjadi miss communication (salah pengertian). Banyak pegawai honorer dilapangan yang tidak dapat memahami dengan baik informasi yang berikan oleh pegawai PNS, ditambah pula pegawai PNS jarang berkomunikasi dan turun lapangan ke lapangan melihat situasi, miss communication ini memang selalu menjadi masalah dalam

lingkup pekerjaan, baik atasan kepada bawahan, bawahan kepada atasan, maupun ke sesama rekan kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah Provinsi Sulawesi Utara masih rendah dan diduga menyebabkan kinerja pegawai ikut rendah. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain; sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Seperti kebanyakan terjadi, bahwa tingkat kemudahan layanan khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah masih sangat rendah. Salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia harus lebih intensif dalam memperhatikan pelayanan tersebut karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Hampir setiap Negara di dunia ini, masalah kependudukan dan kewarganegaraan merupakan masalah yang global. Oleh karena itu, diberlakukan ketentuan-ketentuan khusus untuk mengatur permasalahan tersebut. Pemberlakuan secara khusus tersebut, dimaksudkan selain untuk tertib administrasi kependudukan, juga merupakan pondasi untuk menentukan kebijakan-kebijakan diberbagai bidang, baik bidang sosial budaya, ekonomi dan politik maupun dibidang pertahanan keamanan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas peneliti ingin mengkaji lebih dalam lewat skripsi penelitian ini,

dengan judul “ **Komunikasi Organisasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara**”.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh beberapa referensi literatur penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan referensi. Selain itu juga untuk menghindari pengertian kesamaan dengan penelitian ini. Maka peneliti menyusun hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Frankelen Iroth, Jhony H. Posuma, Joorie M. Ruru (2018), tentang Komunikasi Pemerintah dalam Hubungan Kerjasama antar Umat Beragama di Desa Kanonang tiga Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Hasil penelitian menunjukkan fokus kajian tentang komunikasi pemerintah dalam kerjasama antara umat beragama di Desa Kanonang Tiga menunjukkan bahwa faktor komunikator, pesan, media, komunikan dan dampak merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya dalam mewujudkan kehidupan yang rukun, damai dan aman. Komunikator dipahami sebagai orang yang memberikan atau menyampaikan pesan memiliki peranan yang sangat penting dalam berkomunikasi. Dalam penelitian ini terlihat bahwa komunikator dalam hubungan kerjasama antar umat beragama yaitu pemerintah desa, pimpinan gereja dan pimpinan BPD. Baik pemerintah maupun pimpinan golongan agama memainkan peran dalam membangun komunikasi yang baik dalam mewujudkan kerjasama antara umat beragama. Temuan ini menjadi suatu hal yang baik untuk diteladani dalam mejalin hubungan kerja satu dengan yang lain. Desa Kanonang Tiga adalah sebuah Desa yang terletak di wilayah Kecamatan Kawangkoan, Kabupaten

Minahasa, Propinsi Sulawesi Utara. Keadaan penduduk kependudukan Desa Kanonang Tiga berjumlah 252 Kepala Keluarga dengan jumlah jiwa 825. Adapun fasilitas rumah ibadah yang ada di Desa Kanonang Tiga sebanyak tiga rumah ibadah dengan penduduk didomiansi oleh agama Kristen Protestan dengan 778 orang, serta memiliki 4 kelompok paduan suara. Kehidupan masyarakat desa sangat baik dan didukung dengan perfuningsnya peran pimpinan agama dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan kehidupan bermasyarakat.

2. Penelitian yang digunakan oleh Christian I. R. Rengkung, Gustaaf B. Tampi, Very Y. Londa (2021) tentang Komunikasi Publik Pemerintah Kota Manado Dalam Penanganan Covid19. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat lebih banyak memperoleh informasi terkait dengan penanganan COVID-19 melalui media sosial facebook. Selain itu, dalam upaya edukasi pemerintah pun melakukan kampanye melalui leaflet, pamflet, posten dan juga website yang menampilkan data tentang jumlah pasien yang sedang dirawat serta presentasi kasus terjangkit di Kota Manado. Penggunaan media-media komunikasi baru seperti media sosial dalam upaya komunikasi terkait dengan penanganan COVID-19, menunjukkan pemerintah yang tidak membatasi penyampaian informasi hanya melalui media-media masa nasional seperti televisi ataupun surat kabar dan radio, tetapi mampu menyesuaikan secara perlahan dengan perkembangan zaman. Selain itu, pemerintah juga melakukan komunikasi publik melalui mobil keliling dengan pengeras suara, jalinan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan, komunitas, tempat-tempat ibadah, mall, pasar, atau lokasi-lokasi tertentu yang berpotensi menyebabkan kerumunan.

3. Penelitian yang di gunakan oleh Rizal Fauzan Nurul Falah, Joyce J. Rares, Rully Mambo (2021) tentang Pengaruh Komunikasi Kepala Balai Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Balai Pemantapan

Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 44 responden, maka dalam penelitian ini terdiri dari komunikasi kepala balai (X) dan variabel kinerja pegawai (Y). Kemudian sebagaimana dikemukakan di atas bahwa hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu “bahwa dari komunikasi kepala balai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari.”. Hasil analisis data dengan analisis korelasi sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel Pegawai kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Hal itu berarti hipotesis penelitian dapat diterima/teruji dengan sangat meyakinkan berdasarkan data empiric. Untuk menjelaskan pengertian dan makna dari hasil pengujian hipotesis tersebut maka perlu dilakukan pembahasan hasil penelitian seperti diuraikan berikut ini. Sesuai dengan hasil uji validitas pada tabel 1 & 2 didapati bahwa tiap kuesioner pernyataan adalah valid, karena r Hitung dari komunikasi (X) dan kinerja pegawai (Y) lebih besar dari r Tabel 0,297 pada taraf signifikasi 5%. Pada pengujian reabilitas pada tabel 3 & 4 nilai cronbach alpha variabel komunikasi (X) 0,826 dan variabel kinerja pegawai (Y) 0,834 dimana hasil tersebut lebih besar dari r Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dan kinerja pegawai (Y) sudah memiliki tingkat reabilitas yang kuat. Dengan demikian bahwa variabel komunikasi kepala balai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari.

KONSEP TEORI

Konsep Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari

suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi terjadi kapan pun setidaknya-tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam sebuah organisasi menafsirkan suatu pertunjukan (Pace and Faules, 2006: 31-32).

Menurut Yosol Iriantara & Usep Syaripudin (2013: 49-52) komunikasi organisasi sebagai suatu proses pembuatan dan pertukaran pesan/informasi di dalam sebuah jaringan dengan relasi yang saling terkait untuk menyesuaikan dengan ketidakpastian lingkungan. Komunikasi organisasi ini bisa berlangsung diantara anggota organisasi, bisa juga berlangsung dengan orang lain yang berada di luar organisasi. Komunikasi internal ini dapat berupa komunikasi dari atasan kepada bawahan, dan sebaliknya dari bawahan kepada atasan, dalam komunikasi internal ini bisa juga terjadi diantara sesama staf yang setara level dan kedudukannya dalam organisasi atau diantara sesama manajer yang setara level dan kedudukannya. Komunikasi eksternal organisasi dilakukan oleh suatu organisasi dengan lingkungan eksternalnya.

Berdasarkan berbagai sudut pandang pendapat mengenai komunikasi organisasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu penciptaan/pembuatan informasi/pesan oleh anggota organisasi, dan disampaikan kepada anggota organisasi lain, dengan maksud untuk keberlangsungan suatu kegiatan dalam organisasi tersebut. Komunikasi organisasi dapat dilakukan dalam lingkup komunikasi internal (dalam organisasi) maupun dalam lingkup komunikasi eksternal (luar organisasi), di dalam komunikasi internal terdiri dari beberapa arah komunikasi organisasi, antara lain komunikasi vertikal turun, vertikal naik, horisontal, dan diagonal.

Dimensi dan Indikator Komunikasi Organisasi

Pada penelitian ini penulis akan melalui komunikasi organisasi internal, dengan dimensi yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2015), sebagai berikut:

1) Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Menurut Katz dan Khan dalam Pace dan Faules (2015) mengemukakan bahwa ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan :

- a. Informasi bagaimana melakukan suatu pekerjaan
- b. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- d. Informasi mengenai kinerja pegawai
- e. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*)

2) Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia). Komunikasi ke atas penting karena beberapa alasan:

- a. Aliran informasi ke atas memberikan informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya.
- b. Komunikasi ke atas memberi tahu penyelia kapan bawahan

- mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka.
- c. Komunikasi ke atas memungkinkan dan bahkan mendorong omelan dan keluhan munculkan ke permukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi- operasi sebenarnya
 - d. Komunikasi ke atas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbang gagasan dan saran mengenai operasi organisasi
 - e. Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi kebawah.
 - f. Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan organisasi tersebut.
- 3) Komunikasi Horizontal
- Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Tujuan komunikasi horizontal:
- a. Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja.
 - b. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.
 - c. Kurangnya penghargaan bagi komunikasi keatas yang dilakukan pegawai.
 - d. Perasaan bahwa penyelia dan manager tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap atas apa yang disampaikan pegawai.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Fokus penelitian ini adalah bagaimana Komunikasi Organisasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara dilihat dari 3 poin sebagai berikut :

- 1) Komunikasi vertikal ke Bawah
- 2) Komunikasi vertikal ke Atas
- 3) Komunikasi Horizontal

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait Pelaksanaan komunikasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana melalui pengamatan, wawancara terhadap informan, serta dukungan beberapa dokumen sebagai sumber data, maka pembahasan akan pelaksanaan Komunikasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana mengacu pada dimensi komunikasi organisasi

yang di kemukakan oleh Pace dan Faules (2015) yakni; Komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi vertikal ke atas dan komunikasi horizontal. Dari ketiga dimensi tersebut, didalamnya dikaji mengenai hal apa saja yang dikomunikasikan, jenis komunikasi, metode komunikasi, media komunikasi, hambatan komunikasi dan upaya mengatasi hambatan yang dirangkum sebagai berikut :

- 1) Komunikasi Vertikal ke Bawah
 - a. Hal yang dikomunikasikan dengan bawahan melalui penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana umumnya yakni membicarakan tentang tugas pokok dan fungsi dalam pekerjaan, juga mengarahkan bawahan untuk menjalankan tugas-tugas dengan baik, disamping itu membangun relasi yang baik dengan bawahan.
 - b. Jenis komunikasi dengan bawahan umumnya bersamaan atau berkelompok ataupun secara individu dengan membicarakan tugas dan pekerjaan, dalam hal itu juga menggunakan teknik-teknik yang dilakukan untuk mendukung komunikasi tersebut agar berjalan dengan baik.
 - c. Metode komunikasi yang dipakai dalam berkomunikasi dengan bawahan melalui hasil wawancara umumnya metode yang digunakan yakni sesuai dengan aturan atau prosedur dalam berkomunikasi yaitu memiliki koordinasi dengan baik dengan bawahan.
 - d. Media yang digunakan dalam berkomunikasi dengan bawahan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa media komunikasi yang digunakan dalam komunikasi vertikal ke bawah di Dinas Kependudukan Pencatatan

Sipil dan Keluarga Berencana secara umum menggunakan media lisan, tertulis, dan elektronik (Handphone). Dari informan yang diperoleh sejumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang hampir semuanya mengungkapkan bahwa media yang digunakan dalam komunikasi vertikal ke bawah yaitu menggunakan media lisan, tertulis, dan elektronik.

- e. Hambatan dalam berkomunikasi berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi vertikal ke bawah yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana secara umum memiliki hambatan yang berarti bagi proses keberlangsungan pelaksanaan komunikasi tersebut. Dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti, mendapati beberapa informan yang mengatakan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi dengan bawahan masih menemui hambatan. Dari informan yang diperoleh sejumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang semuanya menjawab bahwa sering terdapat hambatan kecil dalam pelaksanaan komunikasi vertikal ke bawah baik dalam komunikasi secara langsung maupun menggunakan elektronik.
- f. Upaya dalam mengatasi hambatan dalam berkomunikasi berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, pelaksanaan komunikasi vertikal ke bawah yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara

tidak selalu berlangsung dengan baik tanpa menemui hambatan apapun. Seperti yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya, hambatan komunikasi vertikal ke bawah yang ada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana antara lain pegawai terkadang ada yang tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, bawahan tidak langsung mengerti apa yang dimaksud dari atasan, dan bawahan yang sibuk karena banyaknya pekerjaan dan akhirnya menimbulkan *miss communication* atau kesalahpahaman dalam memperoleh informasi. Untuk memperlancar sebuah pelaksanaan komunikasi, tentunya hambatan tersebut harus diatasi dengan baik agar komunikasi dapat berlangsung sesuai dengan apa yang diharapkan.

2) Komunikasi Vertikal ke Atas

a. Hal yang dikomunikasikan berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana secara umum membahas tentang pekerjaan. Dari hasil wawancara yang berjumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan vertikal ke atas yaitu mengkomunikasikan masalah pekerjaan. Terdapat beberapa hal yang membedakan materi komunikasi vertikal ke atas ini, yaitu komunikasi yang dilaksanakan Kepala Bidang kepada Kepala Dinas yaitu tentang laporan pekerjaan, kebijakan, dan program kerja,

sedangkan komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan oleh Kepala Sub Bagian kepada atasan yaitu meliputi laporan pekerjaan, pekerjaan rutin harian, koordinasi pekerjaan, dan hal-hal baru.

- b. Jenis komunikasi yang dilakukan berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui jenis komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara secara umum dilaksanakan secara formal dan informal. Dari informasi yang diperoleh dari enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang hampir semuanya mengungkapkan bahwa pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas dilaksanakan secara formal dan informal, hanya saja yang sering kali dilaksanakan dalam komunikasi sehari-hari yaitu menggunakan informal, komunikasi formal tidak selalu digunakan dalam kegiatan kerja sehari-hari.
- c. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa metode komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan oleh Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang, di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara secara umum menggunakan metode Informatif dan Persuasif, namun metode yang paling sering digunakan dalam kegiatan komunikasi sehari-hari dan dirasa paling efektif yaitu

menggunakan metode Informative, metode ini merupakan suatu metode komunikasi yang dilakukan dengan tujuan agar komunikan (dalam hal ini atasan) mengerti dan tahu apa yang dimaksud oleh komunikator (dalam hal ini bawahan), misalnya hanya bersifat menyampaikan sesuatu dan ceramah.

- d. Media yang digunakan dalam berkomunikasi berdasarkan beberapa hasil temuan yang telah dianalisis oleh peneliti, dapat diketahui bahwa media komunikasi yang digunakan dalam komunikasi vertikal ke atas di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Daerah Provinsi Sulawesi Utara secara umum menggunakan media lisan, tertulis, dan elektronik. Dari hasil wawancara yang didapat dari delapan narasumber yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang, hampir semuanya mengungkapkan bahwa media yang digunakan adalah menggunakan lisan, tertulis, dan elektronik, hanya saja yang lebih dominan digunakan yaitu menggunakan media lisan, secara tatap muka langsung.
- e. Hambatan dalam berkomunikasi berdasarkan beberapa hasil temuan yang telah dianalisis oleh peneliti, menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana secara umum tidak menemui hambatan yang berarti bagi

proses keberlangsungan pelaksanaan komunikasi tersebut. Namun dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti, mendapati beberapa informan yang mengatakan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi dengan atasan masih menemui hambatan. Dari informan yang diperoleh sejumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian dan Kepala Bidang mengatakan bahwa komunikasi sering menemui hambatan, dan Hambatan yang ditemui dalam komunikasi vertikal ke atas diantaranya yaitu atasan sibuk, banyak dinas keluar, dan jadwal atasan yang padat, sehingga hal tersebut menyebabkan atasan susah untuk ditemui bawahan yang akan melaksanakan komunikasi dan tempat susah jaringan untuk berkomunikasi.

- f. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam berkomunikasi Dalam rangka upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dalam pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana, setiap pegawai mempunyai cara sendiri untuk mengatasi hambatan sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat itu.
- 3) Komunikasi Horizontal
 - a. Hal yang dikomunikasikan berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti, pelaksanaan komunikasi horisontal di Dinas

Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana secara umum dilaksanakan berdasarkan hal pekerjaan. Dari informan yang diperoleh sejumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang semuanya mengungkapkan bahwa pelaksanaan komunikasi horisontal yaitu mengkomunikasikan masalah pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam pekerjaan, maupun sharing pekerjaan.

- b. Jenis Komunikasi yang dilakukan berdasarkan hasil analisis, jenis komunikasi horisontal yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana secara umum dilaksanakan secara formal dan informal. Dari informan yang diperoleh sejumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang, hampir semuanya mengungkapkan bahwa pelaksanaan komunikasi horisontal dilaksanakan secara formal dan informal, hanya saja yang sering dilaksanakan dalam komunikasi sehari-hari yaitu menggunakan informal, komunikasi formal tidak selalu digunakan dalam kegiatan kerja sehari-hari, hanya dalam kondisi dan situasi tertentu saja.
- c. Metode komunikasi yang dipakai berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa metode komunikasi horisontal yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah

Provinsi Sulawesi Utara secara umum menggunakan metode Persuasive dan Informative. Informan yang diperoleh sejumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang, mengatakan bahwa metode yang paling sering digunakan dan dirasa lebih efektif yaitu dengan menggunakan metode Persuasive, metode ini merupakan suatu metode komunikasi yang dilakukan dengan tujuan agar orang lain bersedia menerima suatu paham, keyakinan, maupun bersedia melakukan suatu kegiatan maupun yang lainnya. Selain metode Persuasive, ada pula pegawai yang mengatakan pada saat berkomunikasi dengan rekan sejawat menggunakan metode Informative, metode ini dimaksud agar komunikan mengerti dan tahu apa yang dimaksud oleh komunikator, misalnya hanya bersifat ceramah.

- d. Media yang digunakan berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa media komunikasi horisontal yang digunakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Daerah Provinsi Sulawesi Utara secara umum menggunakan media lisan, tertulis, dan elektronik. Namun dari seluruh informan wawancara yang berjumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Bidang, hanya terdapat dua orang yang menyatakan berkomunikasi dengan sesama rekan sejawat menggunakan

media tertulis, selebihnya hampir semuanya mengungkapkan bahwa media yang digunakan adalah menggunakan lisan dan elektronik, hanya saja yang lebih dominan digunakan yaitu menggunakan media lisan, secara tatap muka langsung.

- e. Hambatan komunikasi dalam penelitian ini berdasarkan beberapa hasil temuan yang telah dianalisis oleh peneliti, dapat diketahui bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi horisontal yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara secara umum tidak menemui hambatan yang berarti bagi proses keberlangsungan pelaksanaan komunikasi tersebut. Namun dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti, terdapat informan yang mengatakan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi dengan rekan sejawat masih menemui hambatan. Dari informan yang diperoleh sejumlah enam pegawai, yang diantaranya merupakan Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Dinas mengatakan bahwa komunikasi sering menemui hambatan, dengan sesama rekan sejawat.
- f. Upaya dalam mengatasi hambatan tersebut, berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, pelaksanaan komunikasi horisontal yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara tidak selalu berlangsung dengan baik tanpa menemui hambatan

apapun. Dalam rangka upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dalam pelaksanaan komunikasi horisontal yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara, setiap pegawai mempunyai cara sendiri untuk mengatasi hambatan sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat itu.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi vertikal ke bawah yang dilaksanakan membahas tentang informasi pekerjaan sehari-hari, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, pembagian pekerjaan, informasi program kerja, maupun pemberian informasi pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari, karena lebih efektif dan efisien. Metode komunikasi yang digunakan dan lebih efektif yaitu dengan metode *Persuasive*. Media komunikasi yang digunakan yaitu media lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif menggunakan media lisan. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu pegawai tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, bawahan tidak langsung mengerti apa maksud atasan, dan bawahan sibuk karena banyak pekerjaan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan motivasi, *controlling* kepada bawahan, menciptakan iklim komunikasi dua arah, dan dengan mengupayakan membagi waktu untuk berkomunikasi dengan bawahan.

2. Komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan membahas hal pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam pekerjaan, maupun *sharing* pekerjaan. Jika ada waktu senggang, pegawai juga mengkomunikasikan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari, karena lebih efektif dan efisien. Metode komunikasi yang digunakan yaitu *Informative* dan *Persuasive*, namun lebih efektif dengan metode *Informatif*. Media komunikasi yang digunakan yaitu dengan media lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif menggunakan media lisan. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu atasan sibuk, dan jadwal atasan yang padat, sehingga hal tersebut menyebabkan atasan susah untuk ditemui bawahan yang akan melaksanakan komunikasi. Upaya yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik untuk melakukan komunikasi, mengatur waktubertemu dengan atasan, dan menunggu atasan yang sibuk.
3. Komunikasi horisontal yang dilaksanakan membahas hal pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian, kerja sama, maupun *sharing*. Jika ada waktu luang, pegawai mengkomunikasikan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal, karena lebih efektif dan efisien. Metode yang digunakan yaitu dengan *Persuasive* dan *Informative*, namun lebih efektif menggunakan metode *Persuasive*. Media yang digunakan yaitu lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif yaitu media lisan dan elektronik. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu susah dalam bertemu, rekan tidak ada

diruangan, rekan tidak langsung mengerti apa yang dimaksud dalam komunikasi dan tidak langsung menanggapi apa yang dikomunikasikan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan mengupayakan waktu untuk berkomunikasi, menggunakan media elektronik, dan mengerjakan pekerjaan sendiri secara lembur.

Saran

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian tentang pelaksanaan komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara, maka peneliti mengemukakan saran antara lain:

1. Setiap Bidang maupun Sub Bagian di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana sebaiknya melakukan rapat/meeting yang diadakan rutin, misalnya seminggu sekali, hal tersebut dapat digunakan sebagai media komunikasi dalam organisasi, baik untuk melakukan meeting pekerjaan yang akan dikerjakan, memberi semangat dan motivasi, maupun sebagai sarana controlling pekerjaan yang sedang dikerjakan.
2. Setiap Bidang maupun Sub Bagian di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana sebaiknya mempunyai papan jadwal kegiatan untuk atasan, jadi dengan adanya papan tersebut dapat memberikan informasi kepada para pegawai tentang kegiatan atasan, sehingga apabila pegawai akan melakukan komunikasi dapat menentukan waktu yang tepat untuk bertemu dengan atasan.
3. Setiap Bidang maupun Sub Bagian di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana, sebaiknya lebih banyak berkomunikasi dalam membangun relasi antar bawahan dan atasan, atasan dan bawahan dan sesama

rekan kerja, agar dalam pelaksanaan tugas pokok/pekerjaan tidak menimbulkan kesalahpahaman

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Raneka Cipta.
- Cangara, H.H. 2017. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Fajar, M. 2009. *Ilmu komunikasi teori & praktik*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Falah N.F.R, Rares J.J, Mambo R. 2021. Pengaruh Komunikasi Kepala Balai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Balai Penetapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*. 7 (103)
- Hardjana, A.M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Haryani,S. 2001. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Iriantara, Y dan Syaripudin, U. 2013. *Komunikasi Pendidikan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, R . 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Kurniadin, D dan Machali, I. 2013. *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Leksono,S. 2013. *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Liliweri, A. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenana Media Group.
- Mingkid, E. Stefi, H. Harilama. 2018. *Jurnal Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan*. Tareran Kabupaten Minahasa.
- Moleong. L.J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Jawa Timur: Prenadamedia Group
- Morissan.2013. *Teori komunikasi individu hingga massa*. Jakarta: Kencana
- Mulyadi R. Sadono, D. Wibowo, C.T. 2017. *Jurnal Peran Komunikasi Organisasi Pemerintahan Desa dalam Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa di Kecamatan Cot Girek, Aceh Utara*. Aceh.
- Ngalimu. 2017. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: Pustakan Baru Press.
- Rengkung I. C, Tampi B. G, Londa V. 2021. Komunikasi Publik Pemerintah Kota Manado dalam Penanganan Covid19. *Jurnal Administrasi Publik*. 7 (102).