

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS KESEHATAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA

EFFECTIVENESS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONS IN IMPROVING EMPLOYEES PERFORMANCE IN THE GOVERNMENT OF NORTH SUMATERA PROVINCE

Dimas Fadilla Nasution¹, Muya Syaroh Iwanda Lubis²

Universitas Dharmawangsa

Ilmu Komunikasi

muyasyarohiwandalubis@dharmawangsa.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan manusia. Komunikasi terjadi dalam hubungan antara pengirim dengan penerima. Komunikasi dapat mengalir dalam satu arah dan berakhir di sana. Atau sebuah pesan dapat menimbulkan respon (yang secara formal dikenal dengan sebutan “umpan balik”) dari penerima. Pengirim (sumber pesan) merupakan pihak yang mengawali komunikasi. Begitupun dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatra Utara. Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan, penelitian lapangan, dan dokumen. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Komunikasi yang terjadi di Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai, dilihat dari seorang pimpinan yang mempunyai cara untuk berkomunikasi dan menciptakan suasana yang harmonis di lingkungan kerjanya. Disiplin kerja menjadi *topic* yang utama didalam dunia pekerjaan. Tidak terkecuali di Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Setelah ada perbaruan sistem absen online, sudah meminimalisir kasus tersebut (datang terlambat, kelaur saat jam kerja, pulang kerja sebelum waktunya).

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Disiplin, Kinerja, Pegawai

ABSTRACT

Communication is something that cannot be avoided in human life. Communication occurs in the relationship between the sender and the receiver. Communication can flow in one direction and end there. Or a message can elicit a response (which is formally known as "feedback") from the recipient. The sender (message source) is the party initiating the communication. Likewise in an organization, communication is the main key in the process of exchanging information between parts of an organization. So it is necessary to build good communication in order to create harmonious relationships with others.

The purpose of this study was to determine how the effectiveness of organizational communication in improving the performance of the employees of the North Sumatra Provincial Government Health Service. This research method is a descriptive research method and a qualitative approach.

The sampling technique used purposive sampling technique. Data collection techniques used are library research, field research, and documents. The results of this study concluded that the communication that occurred in the North Sumatra Provincial Government Health Office was effective in improving employee performance, seen from a leader who had a way to communicate and create a harmonious atmosphere in his work environment. Work discipline is the main topic in the world of work. No exception at the North Sumatra Provincial Government Health Office. After updating the online attendance system, it has minimized these cases (arriving late, leaving during work hours, leaving work before time).

Keywords: Organizational Communication, Discipline, Performance, Employees

PENDAHULUAN

Dinas kesehatan adalah suatu instansi pemerintah dalam

unsur pelaksanaan otonomi daerah dalam bidang kesehatan. Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dipimpin oleh seorang Kepala Dinas Kesehatan yang mempunyai tugas membantu Gubernur Sumatera Utara melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kesehatan yang menjadi kewenangan provinsi/daerah dan tugas pembantuan, yang ditugaskan kepada daerah provinsi dalam lingkup kebijakan teknis, koordinasi, advokasi, pembinaan, monitoring, evaluasi, pengendalian, sinkronisasi dan sinergitas dibidang Kesehatan Masyarakat, bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, bidang Pelayanan Kesehatan, bidang Sumber Daya Kesehatan dan tugas pembantuan.

Perkembangan zaman yang semakin modern mempengaruhi berbagai bidang termasuk hal absensi, yang dulu nya absensi hanya tulis tangan sekarang sudah menggunakan teknologi. Pegawai Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang sekarang berjumlah 431 pegawai juga tidak ingin ketinggalan dalam hal teknologi terutama dari teknologi *gadget* (HP).

Sejak February tahun 2019 seluruh pegawai Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara menggunakan *gadget* (hp) untuk absensi, yang sebelumnya menggunakan *fingerprint* namun sekarang tidak digunakan lagi. Peraturan ini dibuat agar di permudahnya pegawai, sebab dengan melakukan absensi *fingerprint* banyak pegawai yang mengantri untuk absensi. Seperti yang tercantum pada Pasal 3 Ayat 11 PPRI Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS, menyebutkan “masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja”.

Pemerintah telah meluncurkan sebuah aplikasi E-Absensi berupa absensi menggunakan *gadget* (*handphone*) pribadi, yang tujuan digunakan e-absensi untuk memudahkan para pegawai untuk mengabsen dirinya agar tidak perlu mengantri lagi, absensi ini hanya bisa

dilakukan di lingkungan Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Absensi dilakukan pagi dan sore, hari senin berbeda dengan hari yang lain, hari Senin absensi tutup sampai jam 07.45 sedangkan Selasa Rabu Kamis dan Jumat tutup sampai jam 07.30 untuk sore tutup jam 17.00.

Absen dilakukan melalui *gadget* (hp) cukup buka aplikasi absensi dan masukan NIP (Nomor Induk Pegawai) dan *Password* (Sandi) kemudian muncul kamera depan dan pegawai tersebut *selfie* untuk absensi mereka. Untuk absensi online ini tidak sedikit juga pegawai yang tidak memenuhi peraturan absensi online ini yang absen tidak sesuai dengan jam yang sudah di tentukan sehingga membuat kinerja pegawai tersebut tidak bekerja dengan baik, ada pun pegawai yang tidak hadir sampai akhirnya di pecat.

Setiap pegawai yang absen lalu pergi, sore harinya mereka datang kembali ke kantor hanya untuk absen, pada absensi *online* pegawai tidak diperbolehkan keluar pada saat jam bekerja sebab ada beban dan tanggung jawab pekerjaan yang harus mereka selesaikan. Dengan tidak disiplinnya pegawai dalam hal absensi membuat komunikasi organisasi yang terjadi di Dinas Kesehatan tidak efektif antara pimpinan dan bawahan. Inilah yang terkadang menjadi kendala bagi instansi untuk menindak tegas setiap pegawai yang kurang tertib.

Komunikasi terjadi dalam hubungan antara pengirim dengan penerima. Komunikasi dapat mengalir dalam satu arah dan berakhir di sana. Atau sebuah pesan dapat menimbulkan respon (yang secara formal dikenal dengan sebutan “umpan balik”) dari penerima. Pengirim (sumber pesan) merupakan pihak yang mengawali komunikasi. Dalam sebuah organisasi, pengirim dapat berupa seseorang dengan informasi, kebutuhan, atau keinginan dan dengan tujuan mengkomunikasikannya kepada satu atau beberapa orang lain. Adapun Tujuan penelitian merupakan rumusan

kalimat yang menunjukkan adanya hasil atau sesuatu yang akan di peroleh setelah penelitian selesai. Maka dari itu adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Bagaimana Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatra Utara”

LANDASAN TEORI

Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mendapatkan tujuan tertentu, karena tanpa komunikasi intraksi antar manusia baik secara perorangan, kelompok atau organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Tindakan komunikasi ini akan terus menerus terjadi selama proses kehidupannya berlangsung dalam berbagai konteks baik fisik, psikologis dan sosial.

Menurut Widjaja (2008:1), Komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Sedangkan Menurut Rosady Ruslan (2001:77-78), Pengertian kata Komunikasi itu sendiri berasal dari perkataan bahasa latin: *communicatio* yang berarti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran”.

Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum. pertama, untuk kelangsungan diri sendiri yang meliputi : keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. kedua, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat. Mulyana (2005:4-5)

Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan (*feedback*) untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak. Sebelum komunikator mengirimkan pesan-pesan atau informasi

kepada pihak komunikan, terlebih dahulu dalam proses komunikasi tersebut memberikan makna dalam pesan-pesan tersebut (*decoding*) ditangkap oleh komunikan dan diberikan makna sesuai konsep yang dimilikinya (*encoding*).

Melalui transfer informasi atau pesan-pesan tersebut terjadi proses interpretasi, yaitu pihak komunikan akan menafsirkan makna “decoding” menjadi “encoding” dari berbagai sudut pandangnya (perspektif), berasal dari kerangka pengalamannya (*feel of experiences*) dan kerangka referensinya (*frame of references*).

Laswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Wich Channel To Whom With What Effect?* Efendi (2001:10)

Paradigma Laswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsure sebagai jawaban dari pertanyaan yang di ajukan itu, yaitu;

1. *Who?* (siapa/narasumber)

Sumber/komunikator pelaku utama pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau yang memulai suatu komunikasi.

2. *Says What?* (pesan)

Apa yang akan disampaikan /di komunikasi kan kepada penerima/komunikan, dari sumber (komunikator) atau isi komunikasi.

3. *In Which Channel?* (saluran/media)

Wahana/alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator / sumber kepada komunikan / penerima.

4. *To Whom?* (untuk siapa/penerima)

Orang/kelompok/organisasi/ suatu negara yang menerima pesan dari sumber.

5. *With What Effect?* (dampak/efek)

Dampak/efek yang terjadi pada komunikan/penerima setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan dll.

Organisasi

Pengertian organisasi adalah “organisasi memiliki karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan saling

berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut”.

Konsep dikoordinasikan dengan sadar, mengandung pengertian manajemen. Kesatuan sosial, berarti bahwa unit itu terdiri dari orang atau kelompok orang yang berinteraksi satu sama lain. Pola interaksi yang diikuti orang di dalam sebuah organisasi tidak begitu saja timbul, melainkan telah dipikirkan terlebih dahulu. Sebuah organisasi memiliki batasan yang relatif dapat diidentifikasi, berarti batasan dapat berubah dalam kurun waktu tertentu dan tidak selalu jelas, namun semua batasan yang nyata harus ada agar kita dapat membedakan antara anggota dan bukan anggota.

Burn dan Stalker (1979), menyatakan bahwa suatu organisasi tidak akan berfungsi dengan efektif apabila struktur organisasinya tidak disesuaikan dengan lingkungannya. Apabila kondisi lingkungan organisasi relatif stabil, maka struktur yang cocok adalah struktur yang mekanistik yaitu struktur yang diatur secara rinci, pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab dan hubungan kerja antar unit-unit organisasi tersebut.

Organisasi-organisasi pemerintah adalah salah satu bagian dari organisasi public, disamping itu terdapat juga apa yang disebut organisasi privat (korporat). Kedua bentuk organisasi tersebut memiliki perbedaan, diantaranya bahwa organisasi publik cenderung bertahan lama, sementara organisasi privat, daur hidupnya fluktuatif, terkadang mengalami kemajuan, terkadang mengalami kemunduran bahkan kemungkinan bubar sebagai organisasi.

Mengapa demikian, organisasi publik memiliki kecenderungan bertahan terhadap berbagai perubahan lingkungan karena ditopang oleh kekuasaan, sementara organisasi privat, hidupnya banyak ditentukan oleh kemampuannya dalam merespon perubahan dan lingkungannya.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan

penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Wayne Pace dan Don F Faules, (2002:31-33). Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya. Komunikasi organisasi terjadi kapan pun setidaknya tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi .

Fokus komunikasi organisasi adalah anggota-anggota dalam organisasi. Proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi. Komunikasi lebih dari sekedar alat, ia adalah cara berpikir. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (*mutual understanding*). Pendek kata agar terjadi penyetaraan dalam kerangka referensi (*frame of references*) maupun bidang pengalaman (*field of experiences*).

Barry Cushway dan Dereck Lodge dalam Panuju (1999:2) menggambarkan bahwa fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai pembentuk *Organization Climate*, yaitu iklim organisasi yang menggambarkan suasana kerja organisasi atau sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja di dalam organisasi.

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986), yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”. Menurut Handoko

(2000:105), Efektivitas adalah hasil yang dicapai pekerja dibandingkan jumlah hasil produksi lain dengan jangka waktu tertentu.

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (1985:209), yaitu:

- a) Karakteristik Organisasi
- b) Karakteristik Lingkungan
- c) Karakteristik Pekerja
- d) Kebijakan dan Praktek Manajemen

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Definisi kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam Mangkunegara (2005: 67) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam). Faustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, (2005: 67) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

Sedangkan Menurut Mangkunegara (2005: 67), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kinerja tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penilaian prestasi kerja merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kerja bawahannya. Menurut Leon C. Mengginson dalam Mangkunegara, (2005: 10), penilaian prestasi kerja (performance appraisal) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan

apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Selanjutnya Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara, (2005: 10) mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu barang. Menurut T. Hani Handoko, penilaian prestasi kerja (performance appraisal) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Kinerja Pegawai

Istilah lain untuk penilaian kinerja yaitu pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga dapat digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran. Menurut Husein Umar dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi (2003:266), mengemukakan ukuran kinerja pegawai, sebagai berikut :

- a) Mutu kerja
Mutu yang harus dihasilkan baik atau tidaknya melibatkan perhitungan dari keluaran dan proses atau pelaksanaan kegiatan dari pegawai terutama dalam kaitannya dengan keluaran (output).
- b) Kejujuran pegawai
Merupakan ketulusan hati dari seorang pegawai dalam melaksanakan dan mampu untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan.
- c) Inisiatif
Kemampuan untuk bertindak tidak bergantung kepada orang lain dan mampu mengembangkan serangkaian kegiatan serta dapat menemukan cara-cara yang baru atau mampu berinovasi.

- d) Kehadiran
Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam setiap pekerjaan dimana kehadiran merupakan hal utama yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai.
- e) Sikap
Suatu kesediaan untuk bereaksi didalam menghadapi suatu situasi atau keadaan tertentu secara normal.
- f) Keandalan
Total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bisa dipertanggungjawabkan.
- g) Kerjasama
Kemampuan seorang pegawai untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lain secara vertikal dan horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan meningkat.
- h) Pengetahuan tentang pekerjaan
Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.
- i) Tanggung jawab
Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

METODE PENELITIAN

Dalam pemecahan masalah yang ada suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus-menerus, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan

dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Menurut Sugiyono, pengertian metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan kebutuhan. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif.

Menurut Sugiyono (2009:15), penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Nazir (1988:54) bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek dan suatu sistem pemikiran serta suatu peristiwa. Penelitian lapangan dan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Koentjaraningrat pengertian wawancara adalah suatu cara yang digunakan untuk tugas tertentu, mencoba untuk mendapatkan sebuah informasi dan secara lisan pembentukan responden, untuk berkomunikasi secara tatap muka. Wawancara yang dilakukan oleh seorang peneliti merupakan aspek terpenting dalam penelitian. Wawancara yang telah dilakukan adalah berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan langsung oleh peneliti kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian dan mendapatkan jawaban terbaik yang diharapkan oleh si peneliti.

Menurut Lexy J. Meleong pengertian wawancara adalah suatu percakapan dengan tujuan – tujuan tertentu. Pada metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian.

1.2.1 Cara Menciptakan Suasana Yang Harmonis di Lingkungan Kerja

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Bekerja sebaik mungkin sesuai dengan SOP, tidak malas-malasan, dan juga sering berkomunikasi dengan bawahan agar tercipta hubungan yang akrab. Agar tahu dan mengenal lebih dekat siapa bawahan. Melakukan kegiatan di luar pekerjaan juga meningkatkan keharmonisan.

1.2.2 Cara Berkomunikasi Atau Menyampaikan Instruksi Kepada Bawahan

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Banyak cara yang bisa dilakukan kalau berhubungan dengan komunikasi ini, tetapi saya biasa melakukan komunikasi secara langsung, seperti melalui upacara/apel, mengadakan rapat, atau juga *person to person*.

1.2.3 Cara Menjaga Komunikasi Yang Baik Dan Efektif Kepada Atasan, Bawahan dan Teman Satu Divisi

Menurut Sri Handayani, S.Kom (Informan 2) selaku Analis Sistem Informasi/Admin Absensi Online, komunikasi ke semua orang sangat penting apalagi di tempat kerja. Telah diberi kepercayaan memegang absensi pegawai, ini merupakan tanggung jawab tinggi dan mempunyai resiko. Maka dari itu tetap bekerja

sebaik mungkin agar tercipta suasana kerja yang kondusif.

Menurut Ibu Ismaituti Amd (Informan 3) selaku Pengelola Kepegawaian, Berbicara seperlunya, jangan terlalu menyinggung satu sama lain. Kerjakan pekerjaan yang telah diberikan. Kalau pekerjaan selesai, suasana kerja jadi lebih enak.

Sedangkan menurut Ibu Yusni Amd (Informan 4) selaku Pengelola Kepegawaian, Berbicara seperti biasa saja, tapi tahu tempat, waktu, suasana. Saling menghargai pendapat orang lain.

1.2.4 Hambatan Dalam Berkomunikasi Dengan Bawahan dan Teman Satu Divisi

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Tempat kerja yang tidak terlalu luas sekiranya tidak ada hambatan yang berarti dalam berkomunikasi. Saat ini ia masih sangat mudah untuk berkomunikasi.

Menurut Sri Handayani, S.Kom (Informan 2) selaku Analis Sistem Informasi/Admin Absensi Online, Setiap orang mempunyai pendapat dan cara yang berbeda dalam bekerja. Terkadang ada saja bentrok pendapat dengan pegawai lain dikarenakan tidak satu pemikiran dalam menanggapi suatu permasalahan.

Menurut Ibu Ismaituti Amd (Informan 3) selaku Pengelola Kepegawaian, Terkadang tugas pekerjaan yang selalu ada membuat kita harus fokus dan minim berkomunikasi.

Sedangkan menurut Ibu Yusni Amd selaku Pengelola Kepegawaian, Berkomunikasi dengan atasan pasti ada rasa segan, tapi kalo teman satu divisi ya itu tadi harus tau waktu, tempat yang tepat.

1.2.5 Pengetahuan Tentang Pelanggaran Kerja.

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Ia mengetahuinya seperti contohnya tidak bekerja sesuai SOP, bolos kerja, malas-malas kerja, menggunakan fasilitas kantor untuk kepentingan pribadi.

Menurut Ibu Ismaituti Amd (Informan 3) selaku Pengelola Kepegawaian, ia mengetahuinya dari hari pertama masuk kerja, papan pengumuman, apabila ada peraturan baru, di informasikan kepada kami melalui rapat, upacara/apel pagi.

1.2.6 Tugas Seorang Admin Absensi Online

Sri Handayani, S.Kom (Informan 2) memaparkan tugasnya yaitu, Mengawasi absensi pegawai setiap hari, masuk kerja pagi dan pulang kerja. Dan akhir bulan merekap dan melaporkan keseluruhan absensi pegawai.

1.2.7 Adanya Pegawai Yang Terlambat, Keluar Pada Saat Jam Kerja, Bahkan Tidak Masuk Kerja Tanpa Informasi, Yang Efeknya Akan Menghambat Siklus Tugas Dalam Bekerja

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Yang seperti itu akan selalu ada dalam setiap instansi atau dunia kerja. Itu memang si pegawai/individu tidak taat aturan. Atau kalau mau berfikir positif kemungkinan si orang tersebut ada keperluan yang mendadak.

Menurut Sri Handayani, S.Kom (Informan 2) selaku Analis Sistem Informasi/Admin Absensi Online, Selama pemegang absensi online, memang ada saja pegawai yang seperti itu, mereka selalu

beralasan ada keperluan yang mendadak. Tetapi sekarang cara absensi sudah diperbarui dengan cara pegawai harus absen di android masing-masing tetapi harus ada di lingkungan kantor, itu sudah meminimalisir ketidaksiplinan tersebut.

Menurut Ibu Ismaituti Amd (Informan 3) selaku Pengelola Kepegawaian, Hal seperti itu pribadi masing-masing, tetapi mungkin seseorang mempunyai keperluan mendadak, itu resiko masing-masing kalau kena tegur.

Sedangkan menurut Ibu Yusni Amd (Informan 4) selaku Pengelola Kepegawaian, Memang ada orang yang tidak taat aturan, merasa kesempatan waktu untuk tidak bekerja ya dilakukan.

1.2.8 Tanggapan Pribadi Atas Kasus Tersebut

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Sebagai pimpinan di Instansi ini dia sangat marah. Karena ini merupakan disiplin atas diri sendiri dan ini merupakan instansi Pemerintah, seharusnya seorang pegawai mempunyai sikap disiplin demi kelancaran pekerjaan untuk Negeri, karena kami bekerja untuk Negeri.

Menurut Sri Handayani, S.Kom (Informan 2) selaku Analis Sistem Informasi/Admin Absensi Online, Hal tersebut sangat disayangkan. Karena ketika sudah bekerja harus mempunyai disiplin dan tanggung jawab. Yang rugi bukan hanya diri sendiri saja yang akan terkena sanksi, tetapi juga instansi karena seharusnya mengerjakan pekerjaan, menjadi lalai karena tidak

disiplin.

1.2.9 Sanksi Yang Diberikan Oleh Pihak Kantor Atas Pegawai Yang Terlambat, Keluar Pada Saat Jam Kerja, Bahkan Tidak Masuk Kerja Tanpa Informasi

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Sanksi tetap pasti ada. Semua sudah di atur di Peraturan Pemerintah, Seperti yang tercantum di PP 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin PNS.

Menurut Ibu Ismaituti Amd (Informan 3) selaku Pengelola Kepegawaian, Tentu ada sanksi yang diberikan, jika tidak ada sanksi ya pegawai sesuka hatinya saja.

Sedangkan menurut Ibu Yusni Amd (Informan 4) selaku Pengelola Kepegawaian, Peraturan dimuat dalam PP 53 Tahun 2010 BAB III Bagian Kedua Pasal 7, dijelaskan tingkat hukuman dari yang ringan, sedang, dan berat. Jenis hukumannya (ringan) dari teguran lisan, tertulis, dan pernyataan tidak puas secara tertulis. Hukuman (sedang) dari penundaan gaji berkala selama satu tahun, penundaan kenaikan pangkat selama satu tahun, penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama satu tahun. Hukuman (berat) dari penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama tiga tahun, pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah, pembebasan dari jabatan, hingga pemberhentian dengan tidak hormat sebagai PNS.

1.2.10 Solusi Atas Kasus Tersebut

Menurut Ardi Taufik Simanjuntak, SE, M.SP (informan kunci), Menginginnya ada pemotongan gaji atau penurunan jabatan, kalau pemecatan rasanya

sangat kejam. Agar orang-orang seperti itu kena efek jera, sehingga kondisi tempat kerja menjadi kondusif, tertib dan bekerja semaksimal mungkin.

Menurut Sri Handayani, S.Kom (Informan 2) selaku Analis Sistem Informasi/Admin Absensi Online, Zaman semakin berkembang, semuanya juga semakin maju seperti inovasi, teknologi. Jadi menginginkan pengawasan lebih ditingkatkan dengan menggunakan hal tersebut mungkin.

Ibu Ismaituti Amd (Informan 3) selaku Pengelola Kepegawaian berpendapat, mengingin ada pemotongan gaji saja, karena itu hitung tidak masuk kerja, ya harusnya tidak digaji. Menurutnya, gaji dibayar sesuai dengan pekerjaan, kalau tidak bekerja ya jangan dibayar yaitu dengan cara potong gaji. Sedangkan menurut Ibu Yusni Amd (Informan 4) selaku Pengelola Kepegawaian, Adanya pemecatan saja, agar tidak ada lagi orang seperti itu (tidak disiplin) sehingga kondisi tempat kerja lebih tertib.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, maka peneliti merumuskan beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Komunikasi yang terjadi di Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai, dilihat dari seorang pimpinan yang mempunyai cara untuk berkomunikasi dan menciptakan suasana yang harmonis di lingkungan

kerjanya. Tetapi para pegawai ada yang membatasi komunikasi dengan tingkat jabatan yang lebih tinggi dikarenakan rasa segan.

Jadi, komunikasi ke bawahnya sudah bagus, tetapi komunikasi ke atas yang sedikit ada hambatan.

2. Disiplin kerja menjadi *topic* yang utama didalam dunia pekerjaan. Tidak terkecuali di Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, yang biasanya keluar pada saat jam kerja, absen, dengan berbagai alasan yang membuat pekerjaan menjadi terhambat. Tetapi ketidakdisiplinan itu tetap ada sanksi yang diberlakukan sesuai dengan PP 53 Tahun 2010.
3. Setelah ada perbaruan sistem absen online, sudah meminimalisir kasus tersebut (datang terlambat, kelaur saat jam kerja, pulang kerja sebelum waktunya). Pegawai menjadi mulai disiplin dalam manajemen waktu yang telah ditentukan saat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar Prabu Mangkunegara. 2006. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Refika Aditama. Jakarta

Cangara. Hafid. 2006. Pengantar ilmu komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Efendi Onong Uchjana. 2001. Ilmu komunikasi. teori dan praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Fahmi, Irham. 2011. Manajemen tori, kasus dan solusi. cetakan kesatu. Alfabeta. Bandung

Handoko, T. Hani, 2000. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. BPFE UGM. Yogyakarta

Masmuh, Abdullah. 2008. Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek. UMM press. Malang

Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta

Nawawi, H. Hadari. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia. Gajah Mada University Press. Yogyakarta

Pace, Wayne, R., & Faules, Don, F. 2001. Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Rosdakarya. Bandung

Ruslan, Rosady. 2001. Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi. PT

Steers, M. Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Erlangga. Jakarta

Widjaja, A. W. (2000). Komunikasi dan Hubungan Masyarakat). PT Rineka Cipta. Jakarta

Sumber Lainnya:

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/5648/Bab%202.pdf?sequence=11>

(Diakses pada Tanggal 23 Agustus 2019, Pukul 19.05 WIB)

<http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/makna/article/download/2105/1598>

(Diakses pada Tanggal 23 Agustus 2019, Pukul 15.07 WIB)