

FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI PADA BIRO UMUM DAN HUMAS SETDA PROVINSI MALUKU

Oleh:
Jahrani Heluth¹⁾
La Jaali²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk fungsi komunikasi organisasi Pada Biro Umum dan Humas Sekretariat Daerah Provinsi Maluku.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Boro Umum dan Humas Sekretariat Daerah Provinsi Maluku. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa yang dilakukan secara kualitatif dengan bantuan tabel frekuensi. Dalam mengumpulkan data digunakan teknik berupa kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil pengumpulan data lapangan, kemudian akan di analisis secara kualitatif dengan bantuan tabel frekuensi.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: Fungsi komunikasi pada biro umum dan humas setda maluku dipengaruhi oleh unsur komunikasi ke bawah, komunikasi keatas, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran yang diketahui dari interaksi antar pegawai pada biro umum dan humas setda Maluku. Hasil analisis terhadap 4 unsur fungsi komunikasi yang diukur yaitu komunikasi ke bawah dikategorikan cukup baik, maka komunikasi ke atas dikategorikan kurang baik, komunikasi horizontal dikategorikan kurang baik dan lintas saluran dikategorikan kurang baik. Secara keseluruhan Berdasarkan penilaian keempat unsur fungsi komunikasi tersebut, maka nilai fungsi komunikasi secara keseluruhan pada biro umum dan humas setda Maluku dikategorikan kurang baik.

Kata Kunci: *Fungsi Komunikasi, Komunikasi ke Atas, Komunikasi ke Bawah, Komunikasi Horizontal, Komunikasi Lintas Saluran.*

A. PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem yang di bentuk menurut hirarki/jenjang di sertai pembagian tugas/kerja dengan upaya untuk mencapai tujuan tertentu melalui peranan manusia. Manusia dalam kehidupannya memerlukan orang lain atau sekelompok orang untuk berinteraksi. Hal ini berarti bahwa hubungan yang terjadi sangat memerlukan komunikasi timbal balik sebagai proses dari keinginan untuk memperoleh hasil yang nyata dan dapat memberi manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan.

Komunikasi pada dasarnya terjadi dalam konteks kehidupan, sangat luas dan memiliki kompleksitas yang tinggi menyangkut berbagai aspek. Sebaliknya

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

akan tampak hampa apa bila tidak ada komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok atau organisasi oleh karena itu komunikasi selalu terjadi secara terus menerus selama proses kehidupan manusia berlangsung. Melalui komunikasi, seseorang dapat menyalurkan apa yang ada dalam pikirannya atau perasaan hati nuraninya kepada orang lain secara langsung maupun tidak langsung. Dan dapat diperankan secara verbal (dalam bentuk kata-kata baik lisan atau tulisan) maupun secara nonverbal ataukah tidak berbentuk kata-kata, melainkan dapat berbentuk Gestur: (sikap/tingkah laku, gambar-gambar, atau bentuk lain yang mengandung arti tertentu).

Penataan suatu organisasi tidak terpisahkan dari fungsi komunikasi secara efektif terhadap kemampuan mengantisipasi perubahan lingkungan dengan perkembangan internal organisasi itu sendiri. Hal sedemikian juga terjadi dalam organisasi pemerintahan atau yang lebih akrab dikenal sebagai birokrasi.

Menjalinkan komunikasi dalam birokrasi bernilai sangat penting karena menyangkut kepentingan aliran informasi yang mesti tersalurkan secara tepat sasaran. Sebagai sebuah organisasi, maka birokrasi juga membutuhkan komponen atau bagian dari organisasi untuk mengatur, menata dan mengelola penyaluran informasi, baik secara internal organisasi birokrasi itu sendiri, maupun informasi yang menjadi porsi untuk dikonsumsi eksternal. Disinilah bagian kehumasan dari sebuah institusi pemerintah atau birokrasi memainkan peran pentingnya untuk mengkomunikasikan, mengelola, menata dan berbagi beragam informasi secara teratur, terkontrol sehingga tercapai sasaran sebagaimana yang diharapkan.

Dengan demikian pentingnya peranan komunikasi untuk menyampai informasi, berita, pesan atau amanah dari seseorang kepada orang lain dengan harapan agar hal-hal yang diberitahukan itu dapat diterima, diikuti, dan diaplikasikan, sangat dibutuhkan oleh seorang pegawai negeri sipil sesuai tugas pokok dan fungsinya sehingga efektifitas kerja aparatur pada Bagian Hubungan Masyarakat, Biro Umum dan Humas Setda Maluku dapat tercapai secara maksimal.

Biro umum dan Humas Setda Maluku sebagai salah satu unit kerja pada pemerintah provinsi Maluku di bawah sekretariat daerah Maluku, memiliki peranan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang publikasi, pelayanan administrasi umum, keprotokoleran dan sarana prasarana umum penunjang pimpinan dan sekretariat daerah.

Tingkat komunikasi dalam pelaksanaan tugas masih searah yaitu secara vertikal ke bawah. Hal ini bisa dilihat dari disposisi ke bawah yang masih dominan dibandingkan dengan telaahan staf ke atas, hal ini juga terlihat dalam rapat-rapat internal biro yang dilaksanakan, komunikasi yang terjadi dalam rapat masih searah yaitu bawahan mendengarkan arahan dari pimpinan rapat tanpa ada tanggapan balik dari bawahan.

Perbedaan suku dan daerah pada pegawai biro umum dan humas setda Maluku juga mempengaruhi komunikasi antara para pegawai yang ada. Karena Maluku walaupun merupakan satu provinsi, namun terdiri dari berbagai jenis kampung adat yang berbeda-beda budaya dan bahasanya. Budaya antara salah satu pegawai dengan pegawai lainnya berbeda-beda. Sehingga membutuhkan

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

adaptasi dan pembauran yang tidak membeda-bedakan suku dan budaya masing-masing.

Bahasa yang digunakan juga walaupun kebanyakan menggunakan bahasa Indonesia (dengan dialek Ambon) namun beberapa pegawai masih menggunakan bahasa daerah terutama apabila bertemu dengan pegawai yang satu kampung/jazirah dengannya. Hal ini membuat komunikasi yang terjalin agak sulit karena perbedaan bahasa daerah yang ada, terutama untuk pegawai yang berasal dari luar daerah Maluku.

Sedangkan untuk komunikasi secara horizontal juga masih terjadi *miscommunication* antar sesama kasubag maupun kabag, karena kurangnya koordinasi antar subunit-subunit tersebut.

Dari hasil penulisan di atas ada gejala-gejala yang terjadi pada Bagian Humas, Biro Umum dan Humas Setda Maluku yaitu ;

- Tingkat pelaksanaan tugas masih dilakukan searah yaitu dari atasan ke bawahan.
- Perbedaan budaya dan bahasa mempengaruhi tingkat komunikasi antar individu (pegawai).
- Sering terjadi miscommunication antara sesama kasubag maupun kabag karena kurangnya koordinasi.

Berdasarkan gejala-gejala tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **“FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI PADA BIRO UMUM DAN HUMAS SETDA PROVINSI MALUKU”**.

B. PERUMUSAN DAN PEMBATASAN MASALAH

1. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulisan ini, maka yang menjadi permasalahannya, adalah *“Bagaimana Fungsi Komunikasi organisasi Pada Biro Umum dan Humas Sekretariat Daerah Provinsi Maluku”*.

2. Pembatasan Masalah

Dalam suatu penelitian, diperlukan adanya pembatasan permasalahan dari beberapa perspektif berkaitan dengan komunikasi yang lebih fokus pada Komunikasi Organisasi Pada Biro Umum dan Humas Setda Maluku.

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi komunikasi organisasi sehingga dapat mengefektifkan pekerjaan yang ada.

2. Kegunaan Penelitian

Diharapkan agar hasil penelitian ini akan berguna bagi pihak – pihak yang terkait baik langsung maupun tak langsung, khususnya bagi Biro Umum dan Humas Setda Provinsi Maluku. Adapun kegunaan yang dapat diberikan antara lain :

- a. Sebagai masukan kepada Kepala Biro Umum dan Humas Setda Provinsi Maluku, khususnya mengenai bagaimana kondisi komunikasi organisasi yang ada pada Biro Umum dan Humas Setda Provinsi Maluku.

¹⁾ Jährani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan bagi pegawai yang berkepentingan, disamping menjadi muatan/materi yang dituangkan dalam skripsi.
- c. Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan khususnya Ilmu Administrasi yang berkenaan dengan masalah penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali.

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.

Wilbur Schramm (Ashadi, 1987) menyatakan komunikasi sebagai suatu proses berbagi (*sharing process*), Schramm menguraikannya demikian: “komunikasi berasal dari kata-kata (bahasa) Latin *communis* yang berarti umum (*common*) atau bersama. Apabila seseorang berkomunikasi, sebenarnya seseorang sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commonness*) dengan seseorang. Yaitu seseorang berusaha berbagi informasi, ide atau sikap. Seperti dalam uraian ini, misalnya saya sedang berusaha berkomunikasi dengan para pembaca untuk menyampaikan ide bahwa hakikat sebuah komunikasi sebenarnya adalah usaha membuat penerima atau pemberi komunikasi memiliki pengertian (pemahaman) yang sama terhadap pesan tertentu”.

2. Konsep Komunikasi Organisasi

Dengan landasan konsep komunikasi dan organisasi sebagaimana yang diuraikan, komunikasi organisasi menurut Gold Halber yaitu arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain (*the flow of message within a network of interdependent relationship*).

Pengertian komunikasi organisasi dalam buku “komunikasi organisasi strategi meningkatkan kinerja perusahaan” adalah perilaku perorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Pengertian tersebut mengandung beberapa konsep sebagai berikut :

1. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem yang terbuka dan dinamis yang secara tidak langsung menciptakan saling tukar menukar informasi satu sama lain. Karena kegiatan yang berulang-ulang dan tiada hentinya tersebut maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan

¹⁾ Jhrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang objek, orang, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Pesan dalam organisasi dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi, dan arus tujuan dari pesan. Klasifikasi pesan dalam bahasa dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu verbal dan non verbal, dimana pesan verbal dalam organisasi berupa: surat, memo, percakapan, dan pidato. Sedangkan pesan non verbal dalam organisasi bisa berupa: bahasa gerak tubuh, sentuhan, ekspresi wajah, dan lain-lain.

3. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi. Luas dari jaringan komunikasi ini dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya: arah dan arus pesan, isi pesan, hubungan peranan, dan lain-lain.

4. Keadaan saling tergantung

Hal ini telah menjadi sifat dalam organisasi yang merupakan suatu sistem yang terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian yang lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.

1. Hubungan

Karena organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada manusia yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat suatu hubungan perlu dipelajari. Sikap, skill, dan moral dari seseorang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi.

2. Lingkungan

Yang dimaksud lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Yang termasuk dalam lingkungan internal adalah personal (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan juga komponen lainnya seperti tujuan, produk, dan lainnya. Organisasi sebagai sistem terbuka harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal seperti: teknologi, ekonomi, dan faktor sosial. Karena faktor lingkungan berubah-ubah maka organisasi memerlukan informasi baru untuk mengatasi perubahan dalam lingkungan dengan menciptakan dan melakukan penukaran pesan baik secara internal maupun eksternal.

3. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Ketidakpastian dalam organisasi juga disebabkan oleh terjadinya banyak informasi yang diterima daripada informasi yang sesungguhnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan mereka. Bisa

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

dikatakan ketidakpastian dapat disebabkan oleh terlalu sedikit informasi yang didapatkan dan juga karena terlalu banyak informasi yang diterima.

Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (*mutual understanding*). Melalui kegiatan komunikasi yang terencana dan substansi isinya terdosis, minimal terjadi proses penyebarluasan (*difusi*) dimensi-dimensi organisasi pada setiap orang.

Ketidakkemengertian (*misunderstanding*) merupakan sumber disintegrasi dan konflik, karena ketidakkemengertian merupakan rangsangan (*stimulus*) yang membangkitkan (*prejudice*). Berbagai aksi demo (*unjuk rasa*) yang dilakukan karyawan atau pegawai bukan hanya persoalan ketidakpuasan terhadap pendapatan dan *reward* (ganjaran), tetapi lebih banyak bersumber dari ketidakkemengertian mereka terhadap eksistensi organisasinya.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli mengenai komunikasi organisasi ini dapat disimpulkan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut:

- a. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang dipengaruhi oleh pihak internal maupun eksternal
- b. Komunikasi organisasi meliputi pesan, tujuan, arus komunikasi dan media komunikasi
- c. Komunikasi organisasi meliputi orang yang mempunyai skill, hubungan dan perasaan yang sama.

Demikian pula yang dikemukakan oleh Rahmat (2000) bahwa : komunikasi mempunyai makna yang luas, meliputi segala penyampaian energy, gelombang suara, tanda di antara tempat, sistem atau organisme. Kata komunikasi digunakan sebagai proses, sebagai pesan, sebagai pengaruh.

Menurut Siagian (2000), pada intinya seluruh proses komunikasi menyangkut hal – hal sebagai berikut :

1. Adanya dua pihak yang terlibat, yaitu subyek dan obyek komunikasi. Subyek merupakan sumber dan obyek sebagai sasaran komunikasi.
2. Adanya pesan yang hendak disampaikan oleh subyek ke obyek.
3. Pemilihan cara atau metode yang digunakan oleh subyek untuk menyampaikan pesan, lisan atau tulisan dengan alat penyampaiannya.
4. Pemahaman metode penyampaian pesan oleh obyek sehingga pesan diterima dalam bentuk yang diinginkan oleh obyek.
5. Penerimaan oleh obyek.
6. Umpan balik dari obyek ke subyek.

Aturan komunikasi adalah hubungan atau jaringan komunikasi antara orang yang satu dengan yang lain. Terkadang timbul lewat pemakaian atau telah dibangun secara formal oleh organisasi. Ada berbagai kebijakan, tingkat serta praktek yang menciptakan kontak antara individu – individu atau kelompok – kelompok (Manullang dan Marihot :2002).

Dikemukakan pula oleh Manullang dan Marihot (2002) bahwa komunikasi penting dalam organisasi. Komunikasi berlaku sebagai mata rantai koordinasi antara para karyawan dengan fungsi – fungsi organisasi. Organisasi yang progresif telah menyadari bahwa komunikasi organisasi adalah vital bagi operasi secara berhasil dan menjadi suatu bagian integral dari proses

¹⁾ Jhrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

manajemen, baik yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengendalian atau pemotivasian.

Ada beberapa persepsi mengenai komunikasi organisasi dari beberapa ahli, (Face dan Faules) yakni sebagai berikut :

1. Persepsi Redding dan Saborn

Redding dan Saborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

2. Persepsi Zelko dan Dance

Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produk, pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum. Kemudian bersama Lesikar, mereka menambahkan dimensi lagi dari komunikasi organisasi yaitu dimensi komunikasi pribadi di antara sesama anggota organisasi yang berupa pertukaran secara informal mengenai informasi dan perasaan di antara sesama anggota organisasi.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses yang terjadi dalam organisasi, dan di dalam sana proses komunikasi yang terjadi terbagi dalam empat aspek yaitu : komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), komunikasi horizontal (*horizontal communication*), dan komunikasi lintas saluran.

Adapun pengertian dari komunikasi organisasi menurut Wayne Pace (2001:143) didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari sesuatu organisasi. Dalam sebuah teori tentang Komunikasi organisasi (Pace dan Faules, 2001:145) dikemukakan bahwa keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan secara efektif, untuk bersikap jujur kepada organisasi, untuk meraih semangat dalam organisasi, untuk melaksanakan tugas secara kreatif dan untuk menawarkan gagasan-gagasan yang inovatif bagi penyempurnaan organisasinya adalah di pengaruhi oleh komunikasi.

3. Arus Informasi Dalam Organisasi

¹⁾ Jährani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

Wayne Pace dan Faules (2001) mengemukakan bahwa dalam organisasi, terdapat empat jenis arus informasi dalam organisasi, yaitu: komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), komunikasi horizontal (*horizontal communication*), dan komunikasi lintas saluran.

1. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Menurut Lewis (Muhammad, 2005:108) komunikasi kebawah untuk menyampaikan tujuan, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Katz & Kahn (Muhammad, 2005:108) menyatakan ada lima jenis informasi yang biasa di komunikasikan dari atasan kepada bawahan :

1. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
2. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
3. Informasi mengenai kebijakan dan prkatik-praktik organisasi
4. Informasi mengenai kinerja pegawai, dan
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

Secara umum komunikasi ke bawah dapat diklasifikasikan atas lima tipe, yaitu :

1. Intruksi tugas
2. Rasional
3. Ideologi
4. Informasi
5. Balikan

Hasil studi Tompkin (Pace , 2001) mengenai komunikasi ke bawah ini menyimpulkan bahwa :

- 1) Kebanyakan karyawan tidak menerima banyak informasi dari organisasinya
 - 2) Kebutuhan informasi yang utama bagi karyawan mencakup informasi yang banyak berhubungan dengan pekerjaannya dan informasi tentang pembuatan keputusan
 - 3) Sumber-sumber informasi yang terbaik adalah orang yang terdekat dengan karyawan dan yang paling buruk adalah orang yang paling jauh dengan mereka. Kebutuhan yang terbesar adalah untuk mendapatkan lebih banyak informasi yang berhubungan dengan pekerjaan, langsung dari supervisor dan informasi mengenai organisasi dari pimpinan tingkat atas.
 - 4) Informasi dari pimpinan yang paling atas lebih rendah kualitasnya daripada sumber yang penting lainnya.
- #### 2. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada

¹⁾ Jhrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

tingkat yang lebih tinggi ke semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap pegawai, tipe pesan adalah integrasi dan pembaharuan. Dapat dikatakan, komunikasi pada tingkatan ini merupakan sarana atau mekanisme umpan balik (*feedback*) dari bawahan kepada atasan.

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi dan dianggap penting karena beberapa alasan, yaitu :

1. Aliran informasi ke atas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya.
2. Komunikasi ke atas memberitahukan kepada penyedia kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka.
3. Komunikasi ke atas memungkinkan bahkan mendorong omelan dan keluhan kesah muncul ke permukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.
4. Komunikasi ke atas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbang gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi.
5. Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.
6. Komunikasi ke atas membantu pegawai mengalami masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut.

Hal-hal yang seharusnya disampaikan oleh karyawan kepada atasannya seperti yang disebutkan di atas tidaklah selalu menjadi kenyataan. Banyak kesulitan untuk mendapatkan informasi tersebut. Sharma (Muhammad, 2005:118) mengatakan bahwa kesulitan itu mungkin disebabkan oleh beberapa hal di antaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya. Hasil studi memperlihatkan bahwa karyawan merasa bahwa mereka akan mendapat kesukaran bila menyatakan apa yang sebenarnya menurut pikiran mereka. Karena itu cara yang terbaik adalah mengikuti saja apa yang disampaikan pimpinannya.
- 2) Perasaan karyawan bahwa pimpinan tidak tertarik kepada masalah mereka. Karyawan sering melaporkan bahwa pimpinan mereka tidak prihatin terhadap masalah-masalah mereka. Pimpinan dapat saja tidak berespons terhadap masalah karyawan dan bahkan menahan beberapa

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

komunikasi ke atas, karena akan membuat pimpinan kurang baik menurut pandangan atasan yang lebih tinggi.

- 3) Kurangnya *reward* atau penghargaan terhadap karyawan yang berkomunikasi ke atas. Seringkali pimpinan tidak memberikan penghargaan yang nyata kepada karyawan untuk memelihara keterbukaan komunikasi ke atas.
- 4) Perasaan karyawan bahwa pimpinan tidak dapat menerima dan berespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan. Pimpinan terlalu sibuk untuk mendengarkan atau karyawan susah untuk menemuinya.

Kombinasi dari perasaan-perasaan dan kepercayaan karyawan tersebut menjadikan penghalang yang kuat untuk menyatakan ide-ide, pendapat-pendapat atau informasi oleh bawahan kepada atasan.

3. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal adalah petukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi di arahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik, dan saling memberikan informasi.

Komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan tugas-tugas.
2. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktifitas-aktifitas.
3. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama.
4. Menyelesaikan konflik di antara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya.
5. Menjamin pemahaman yang sama.
6. Mengembangkan sokongan interpersonal.

Komunikasi horizontal sangat penting untuk koordinasi pekerjaan antara bagian-bagian dalam organisasi. Akan tetapi bagian-bagian itu sendiri mungkin menghalangi komunikasi horizontal. Kahn dan Katz mengatakan bahwa organisasi yang agak lebih otoliter mengontrol dengan ketat komunikasi horizontal ini. Keterbatasan informasi menambah kekuasaan bagi pimpinan untuk berkuasa. Dengan meningkatkan keterbatasan komunikasi horizontal bawahan menjadi tergantung kepada informasi yang disampaikan secara vertikal. Pemerintahan yang otoriter adalah contoh yang ekstrem yang mengontrol komunikasi horizontal.

Sebaliknya dapat pula dilihat bahwa apabila komunikasi horizontal terlalu berkembang serta tidak terkontrol. Bila karyawan tidak mengajukan pertanyaan dalam pelaksanaan tugasnya dan tidak ada pula masalah yang akan dipecahkannya, maka pembicaraan mereka sambil bekerja tidaklah menyangkut hal-hal formal lagi, tetapi sudah beralih kepada pembicaraan yang tidak relevan dengan tugas-tugasnya.

4. Komunikasi Lintas Saluran

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

Komunikasi lintas saluran ini terjadi bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarahannya bersifat informal atau pribadi. Informasi ini mengalir ke atas ke bawah atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada mungkin sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruh organisasi tanpa dapat diperkirakan. Jaringan komunikasi lebih dikenal dengan desas-desus (*grapevine*) atau kabar angin. Dalam istilah komunikasi *grapevine* dikatakan sebagai metode untuk menyampaikan rahasia dari orang ke orang, yang tidak dapat diperoleh melalui jaringan komunikasi formal. Walaupun *grapevine* membawa informasi yang informal, tetapi ada manfaatnya bagi organisasi. *Grapevine* memberikan balikan kepada pimpinan mengenai sentimen karyawan. *Grapevine* dapat membantu menerjemahkan pengarahannya ke dalam bahasa yang lebih mudah dipahami oleh karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan rangkaian kegiatan ilmiah dalam rangka pemecahan suatu permasalahan. Hasil penelitian tidak pernah dimaksudkan sebagai suatu pemecahan langsung bagi permasalahan yang dihadapi, karena penelitian merupakan bagian dari usaha pemecahan masalah yang lebih besar. Fungsi penelitian adalah mencari penjelasan dan jawaban terhadap permasalahan serta memberikan alternatif bagi kemungkinan yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan kepada pembaca dan mengungkapkan suatu masalah, keadaan, peristiwa sebagaimana adanya atau mengungkapkan fakta secara lebih mendalam mengenai komunikasi organisasi pada Biro Umum dan Humas Setda Provinsi Maluku.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan model matematik, statistic, atau computer (Moleong, 2004 : 24). Penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan dan mengungkapkan suatu masalah, keadaan, peristiwa secara sistematis untuk mengungkapkan fakta secara lebih mendalam mengenai komunikasi organisasi pada Biro Umum dan Humas Setda Maluku.

2. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Biro Umum dan Humas Setda Maluku.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah data jumlah pegawai yang ada di Biro Umum dan Humas Setda Maluku yang berjumlah 129 orang. .

b. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah kepala biro umum dan humas Setda Maluku, seluruh kepala bagian berjumlah 3 orang pada biro umum dan humas

¹⁾ Jährani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

setda maluku, seluruh kasubbag berjumlah 9 orang pada biro umum dan humas setda maluku serta unsur staf berjumlah 17 orang pada biro umum dan humas setda maluku. Yang seluruhnya berjumlah 30 orang.

4. Tehnik pengumpulan data

Tehnik pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti

2. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen tertulis, seperti laporan-laporan, peraturan-peraturan, keputusan-keputusan yang relevan dengan masalah dan lokasi penelitian.

3. Observasi

Teknik ini di gunakan untuk mengamati secara langsung ke objek peneliti yaitu Biro Umum dan Humas Setda Maluku. Dalam teknik observasi atau pengamatan langsung peneliti dalam posisi yang langsung dengan sasaran yang diamati dan hanya membatasi pada persoalan yang di pertanyakan

5. Tehnik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif Persentase yaitu berupa penggunaan table distribusi frekuensi dan prosentase untuk menggambarkan karakteristik responden. Sedangkan untuk menggambarkan kondisi iklim komunikasi organisasi yang ada di biro umum dan humas setda Maluku, peneliti menggunakan rata-rata skor, sesuai dengan jenis yang diperoleh.

Dari uraian tersebut maka peneliti menggambarkan hasil penelitian dan pembahasan berbagai indikator-indikator sebagai berikut :

Dalam penelitian ini menggunakan variabel tunggal, adapun indikator-indikator yang dipakai untuk menjawab permasalahan pokok dalam penelitian adalah :

1. Komunikasi ke bawah.
2. Komunikasi ke atas
3. Komunikasi horisontal
4. Komunikasi lintas saluran

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran lokasi penelitian

Kedudukan, Tugas dan Fungsi Biro Umum dan Humas Sekretariat Daerah Provinsi Maluku

Dengan berlakunya Undang – Undang No. 22 tahun 1999 yang kemudian digantikan dengan Undang – Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 84 tahun 2000 tentang

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, maka dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dipandang perlu untuk menata kembali kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Maluku. Untuk itu melalui Peraturan Daerah No. 1 tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Maluku dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Maluku, pemerintah daerah telah melakukan penyesuaian - penyesuaian sesuai tuntutan perkembangan dan kemajuan yang terjadi pada sector pelayanan publik.

Berdasarkan Perda tersebut maka Sekretariat Daerah Provinsi Maluku merupakan unsur staf Pemerintah Provinsi yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Untuk itu Sekretariat Daerah mempunyai tugas pokok membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta pemberian pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah provinsi.

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Provinsi Maluku Nomor : 02 Tahun 2007 dimaksud, maka pada pasal 18 telah ditetapkan Tugas Pokok dan Fungsi Biro Umum dan Humas .

2. Pembahasan dan Analisa Data

Penyajian data pada bab ini adalah hasil dari penelitian yang telah berlaku pada Biro Umum dan Humas Sekretariat Daerah Provinsi Maluku dengan cara menyebarkan kuisioner pada responden sebanyak 30 orang pegawai sebagai sampel dalam penelitian ini.

Deskripsi responden adalah tanggapan responden mengenai komunikasi organisasi khususnya komunikasi yang terjadi antar pegawai yang ada di biro umum dan humas setda Maluku. Faktor komunikasi ke bawah (komunikasi dari atasan ke bawahan), komunikasi ke atas (komunikasi dari bawahan ke atasan), Komunikasi horizontal, dan komunikasi lintas saluran adalah demensi untuk mengukur komunikasi organisasi pada biro umum dan humas setda maluku.

Penilaian terhadap tanggapan responden diklasifikasi dalam 4 kategori sebagai berikut :

Sangat baik jika nilai antara 98 s.d 120

Cukup baik jika nilai antara 76 s.d 97

Kurang baik jika nilai antara 53 s.d 75

Tidak baik jika nilai antara 30 s.d 52

Lebih jelasnya deskripsi responden diuraikan sebaga berikut :

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Menurut Lewis (Muhammad, 2005:108), dalam hal ini ada 4 indikator untuk mengukur komunikasi ke bawah yaitu ketersediaan informasi, ketepatan informasi, keterbukaan dalam menerima pendapat dan kejelasan informasi. Lebih jelasnya dapat dilihat tanggapan dari responden mengenai komunikasi ke bawah pada tabel di bawah ini :

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

Tabel 4.4
Tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan indikator
Komunikasi ke bawah

No	Pertanyaan	Parameter	bobot	F	%	Nilai	Rata2 bobot
1	Apakah atasan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan ?	Selalu tersedia	4	20	66,67%	80	
		Cukup tersedia	3	5	16,67%	15	
		Kurang tersedia	2	3	10%	6	
		Tidak tersedia	1	2	6,66%	2	
Jumlah				30	100%	103	3,43
2	Apakah atasan memberikan informasi / kebijakan yang tepat kepada pegawai ?	Sangat tepat	4	14	46,67%	56	
		Cukup tepat	3	3	10%	9	
		Kurang tepat	2	8	26,67%	16	
		Tidak tepat	1	5	16,66%	5	
Jumlah				30	100%	86	2,87
3	Apakah atasan terbuka untuk menerima pendapat dari pegawai ?	Sangat akseptabel	4	18	60%	72	
		Cukup akseptabel	3	3	10%	9	
		Kurang akseptabel	2	4	13,33%	8	
		Tidak akseptabel	1	5	16,67%	5	
Jumlah				30	100%	94	3,13
4	Apakah informasi yang diberikan oleh atasan dapat diterima dengan jelas oleh pegawai ?	Sangat jelas	4	10	33,33%	40	
		Cukup jelas	3	6	20%	18	
		Kurang jelas	2	11	36,67%	22	
		Tidak jelas	1	3	10%	3	
Jumlah				30	100%	83	2,77
Rata-rata						91,5	3,05

2. Komunikasi ke atas

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi ke semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

dalam hal ini ada 3 indikator untuk mengukur komunikasi ke atas yaitu Laporan Kerja, Penyampaian Inspirasi, dan penyampaian keluhan. Lebih jelasnya dapat dilihat tanggapan dari responden mengenai komunikasi ke atas pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.5

¹⁾ Jährani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

**Tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan indikator
Komunikasi ke atas**

No	Pertanyaan	Parameter	bobot	F	%	Nilai	Rata2 bobot
1	Apakah pegawai sering menyampaikan progres kerja pada atasan ?	Selalu	4	3	10%	12	
		Sering	3	6	20%	18	
		Jarang	2	11	36,67%	22	
		Tidak pernah	1	10	33,33%	10	
Jumlah				30	100%	62	2,07
2	Apakah pegawai sering memberikan ide dan inspirasi kepada atasan ?	Selalu	4	0	0 %	0	
		Sering	3	3	10%	9	
		Jarang	2	16	53,33%	32	
		Tidak pernah	1	11	36,67%	11	
Jumlah				30	100%	52	1,73
3	Apakah pegawai sering menyampaikan keluhannya pada atasan ?	Selalu	4	3	10%	12	
		Sering	3	4	13,33%	12	
		Jarang	2	10	33,33%	20	
		Tidak pernah	1	13	43,34%	13	
Jumlah				30	100%	57	1,9
Rata-rata						57	1,9

3. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah petukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi di arahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik, dan saling memberikan informasi.

dalam hal ini ada 4 indikator untuk mengukur komunikasi horizontal yaitu keakraban antar karyawan, koordinasi, ketersediaan berdiskusi dalam pemecahan masalah dan kecukupan media komunikasi. Lebih jelasnya dapat dilihta tanggapan dari responden mengenai komunikasi horizontal pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6
**Tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan indikator
Komunikasi Horizontal**

No	Pertanyaan	Parameter	bobot	F	%	Nilai	Rata2 bobot
1	Apakah keakraban terjalin antar sesama pegawai ?	Sangat akrab	4	10	33,33%	40	
		Cukup akrab	3	8	26,67%	24	

¹⁾ Jhrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

		Kurang akrab	2	7	23,33%	14	
		Tidak akrab	1	5	16,67%	5	
Jumlah			30	100%	83	2,77	
2	Apakah koordinasi terjalin antar sesama pegawai dalam melaksanakan pekerjaan ?	Sangat intens	4	6	20%	24	
		Cukup intens	3	7	23,33%	21	
		Kurang intens	2	9	30%	18	
		Tidak pernah	1	8	26,67%	8	
Jumlah			30	100%	71	2,37	
3	Apakah baik atasan maupun rekanan kerja bersedia untuk melakukan diskusi dan berinteraksi dalam rangka memecahkan masalah dalam kantor ?	Selalu	4	1	3,33%	4	
		Sering	3	3	10%	9	
		Jarang	2	10	33,33%	20	
		Tidak pernah	1	16	53,34%	16	
Jumlah			30	100%	49	1,63	
4	Apakah media komunikasi yang terdapat pada kantor memadai ?	Sangat memadai	4	5	16,67%	20	
		Cukup memadai	3	5	16,67%	15	
		Kurang memadai	2	12	40%	24	
		Tidak memadai	1	8	26,66%	8	
Jumlah			30	100%	67	2,23	
Rata-rata						67,5	2,25

2. Komunikasi lintas saluran

Komunikasi lintas saluran ini terjadi bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarahannya bersifat informal atau pribadi. Informasi ini mengalir ke atas ke bawah atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada mungkin sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruhan organisasi tanpa dapat diperkirakan.

dalam hal ini ada 3 indikator untuk mengukur komunikasi lintas saluran yaitu koordinasi antar divisi, efektivitas komunikasi antar divisi, dan kualitas sarana dan jaringan komunikasi antar divisi. Lebih jelasnya dapat dilihat tanggapan dari responden mengenai komunikasi lintas saluran pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 4.7

¹⁾ Jährani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

**Tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan indikator
Komunikasi lintas saluran**

No	Pertanyaan	Parameter	bobot	F	%	Nilai	Rata2 bobot
1	Apakah koordinasi terjalin antar divisi dalam kantor ?	Sangat intens	4	3	10%	12	
		Cukup intens	3	7	23,33%	21	
		Kurang intens	2	8	26,67%	16	
		Tidak pernah	1	12	40%	12	
Jumlah				30	100%	61	2,03
2	Apakah komunikasi antar divisi terjalin dengan efektif ?	Selalu	4	3	10%	12	
		Sering	3	4	13,33%	12	
		Jarang	2	9	30%	18	
		Tidak pernah	1	14	46,67%	14	
Jumlah				30	100%	56	1,87
3	Apakah sarana dan jaringan komunikasi antar divisi dalam kantor sudah memadai ?	Selalu	4	4	13,33%	16	
		Sering	3	9	30%	27	
		Jarang	2	12	40%	24	
		Tidak pernah	1	5	16,67%	5	
Jumlah				30	100%	72	2,4
Rata-rata						63	2,1

Berdasarkan penilaian keempat unsur fungsi komunikasi tersebut, maka kita bisa menentukan nilai fungsi komunikasi secara keseluruhan pada Biro Umum dan Humas Setda Maluku sebagai berikut:

Tabel 4.8

Rekapitulasi nilai dan bobot fungsi komunikasi secara keseluruhan

No	Indikator	Nilai	Bobot
1	Komunikasi ke bawah	87,5	2,92
2	Komunikasi ke atas	57	1,9
3	Komunikasi horizontal	67,5	2,25
4	Komunikasi lintas saluran	63	2,1
Rata – rata		68.8	2,1

Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan dimensi komunikasi organisasi maka secara keseluruhan komunikasi organisasi pada biro umum dan humas setda maluku dikategorikan kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa komunikasi sangat penting peranannya dalam kelancaran pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi termasuk biro umum dan Humas setda maluku. Komunikasi yang baik akan terjalin apabila ada keterbukaan dan kepercayaan antar orang – orang yang terlibat dalam organisasi. Dalam hal ini, peran penting pimpinan turut menentukan proses komunikasi, karena melalui

¹⁾ Jährani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon

²⁾ La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon

komunikasi akan menambah harapan dan kepercayaan pegawai untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan.

PENUTUP

Dari hasil penelitian ini maka penulis dapat menyimpulkan dan memberikan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, disimpulkan beberapa hal yakni :

1. Fungsi komunikasi pada biro umum dan humas setda maluku dipengaruhi oleh unsur komunikasi ke bawah, komunikasi keatas, komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran yang diketahui dari interaksi antar pegawai pada biro umum dan humas setda maluku
2. Hasil analisis terhadap 4 unsur fungsi komunikasi yang diukur yaitu komunikasi ke bawah dikategorikan cukup baik, maka komunikasi ke atas dikategorikan kurang baik, komunikasi horizontal dikategorikan kurang baik dan lintas saluran dikategorikan kurang baik.
3. Secara keseluruhan Berdasarkan penilaian keempat unsur fungsi komunikasi tersebut, maka nilai fungsi komunikasi secara keseluruhan pada biro umum dan humas setda Maluku dikategorikan kurang baik

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa komunikasi sangat penting perannya, untuk itu di sarankan beberapa hal yakni :

1. Perlunya upaya mempertahankan kondisi komunikasi ke bawah yang sudah baik sehingga bisa meningkatkan kinerja pada organisasi dalam hal ini biro umum dan humas setda maluku
2. Melakukan upaya untuk memperbaiki komunikasi ke atas dengan cara meningkatkan motivasi pegawai yang berada di level bawah untuk berani menyampaikan inspirasi dan keluhan serta masukan kepada atasan
3. Melakukan upaya untuk meningkatkan komunikasi horizontal melalui peningkatan koordinasi antara sesama staf dalam rangka penyelesaian pekerjaan di kantor.
4. Melakukan upaya untuk meningkatkan komunikasi lintas saluran dengan cara memperbaiki media komunikasi antar bagian dan meningkatkan koordinasi antar bagian dalam melaksanakan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Dessler, Gary, 1997. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Terjemahan oleh Drs. Benyamen Molan. PT. Prehallindo, Jakarta.

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*

- Djati, Julitarsa 1996. **Manajemen Umum. BPFE, Yokyakarta.**
- Gibson, James L, Jhon M. Ivancevich dan James H. Donnelly, 1996. **Organisasi, Perilaku Struktur dan Proses, Edisi 8.** Terjemahan, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gomis, Faustino C. 1999. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Penerbit PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Manullang dan Marihot. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia PFF, Yagyakarta.**
- Muhammad, Arni. 2007. **Komunikasi Organisasi.** Bumi Aksara, Jakarta.
- Sari, WP. 2008. **Audit Komunikasi Sebagai Alat Untuk Mengukur Efektivitas dan Efisiensi Komunikasi dalam Suatu Organisasi.** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur.
- Sasa Djuarsa S. 2003. **Teori Komunikasi.** Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sedarmayanti. 1995. **Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja.** Ilham Jaya, Bandung.
- Undang – Undang No. 22 tahun 1999 yang kemudian digantikan dengan Undang – Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Daerah No. 1 tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Maluku dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Maluku.

¹⁾ *Jahrani Heluth, Alumni STIA Alazka Ambon*

²⁾ *La Jaali, Dosen Tetap Prodi Ilmu Adm.i Publik STIA Alazka Ambon*