

KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Oleh :

**Nabila Farahdiva Kania Ramadhani, Dra. Nurnawati Hindra H, M.Si, Drs.
Buddy Riyanto, M.Si**

ABSTRAK

Pentingnya komunikasi untuk manusia tidak bisa dipungkiri lagi, demikian juga untuk suatu organisasi. Melalui komunikasi yang baik, organisasi dapat berjalan dengan lancar dan sukses, sementara kurangnya komunikasi dapat menyebabkan kekacauan dalam organisasi. Berdasarkan pengamatan awal, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam proses pemberian pelayanan dinilai kurang memuaskan, salah satunya yaitu mengenai keluhan masyarakat akan proses pelayanannya yang lama. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan? Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Bidang Pemanfaat Data dan Inovasi Pelayanan, Staf Pencatatan Sipil, dan masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan studi lapangan (observasi, dokumentasi, wawancara). Validitas dan reliabilitas data menggunakan teknik triangulasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan baik komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal, maupun komunikasi lintas saluran berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa faktor penghambat yang berdampak pada proses pemberian pelayanannya, yaitu jaringan internet yang *trouble*, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem *online*, dan keterbatasan sarana dan prasarana yang ada.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

ABSTRACT

The importance of communication for humans cannot be denied anymore, as well as for an organization. Through good communication, the organization can run smoothly and successfully, while the lack of communication can cause chaos in the organization. Based on initial observations, Department of Population and Civil Registration Grobogan Regency in the process of providing services is considered unsatisfactory, one of which is about public complaints about the long service process. The formulation of the problem in this study is How is Department of Population and Civil Registration Service in Improving Service Quality? The purpose of this study is to describe and analyze organizational communication of the Department of Population and Civil Registration Grobogan Regency in improving service quality. This study uses a qualitative descriptive type. The subjects of this research are the Head of Service, Head of General Sub-Section, Head of Data Utilization and Service Innovation, Civil Registration Staff, and people who take care of population administration. The types and sources of data used are primary data and secondary data. The technique of determining the informants is using purposive sampling technique. Data collection techniques using literature studies and field studies (observation, documentation, interviews). The validity and reliability of the data using triangulation techniques. The data analysis technique uses the Miles and Huberman interactive model, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that organizational communication at Department of Population and Civil Registration Grobogan Regency, both upward communication, downward communication, horizontal communication, and diagonal communication went well, but there were several inhibiting factors that had an impact on the service delivery process, namely the internet network trouble, lack of public understanding of the application of the online system, and the limitations of existing facilities and infrastructure.

Keywords: Organizational Communication, Service Quality, Department of Population and Civil Registration.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari peran komunikasi sangatlah penting bagi manusia. Karena tanpa adanya komunikasi maka tidak akan terdapat proses interaksi yang saling bertukar informasi, pengetahuan, pengalaman, serta lain sebagainya.

Menurut Hermawan (2012:4) Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi baik itu berupa pesan, ide, gagasan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media/saluran yang bertujuan untuk memperoleh respon atau feedback. Komunikasi juga bisa disebut sebagai proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun tidak langsung menggunakan media komunikasi yang berupa media cetak maupun media elektronik.

Pentingnya komunikasi untuk manusia tidak bisa dipungkiri lagi, demikian juga untuk suatu organisasi. Dalam organisasi atau lembaga biasanya terdapat orang-orang yang saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Di dalam suatu organisasi terutama dalam suatu kantor sudah pasti memerlukan berbagai macam informasi, mempunyai struktur, mempunyai tujuan, dan dapat meningkatkan tugas serta tanggung jawabnya agar bisa mencapai hasil kerja yang diharapkan.

Schein yang dikutip oleh Arni Muhammad (2014:23) mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu koordinasi yang rasional dari kegiatan beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu. Mencapai tujuan bersama melalui pembagian kerja dan tanggung jawab fungsional. Schein juga menunjukkan bahwa organisasi

memiliki karakteristik tertentu, yaitu memiliki struktur, tujuan, saling berhubungan antara satu bagian dengan bagian yang lainnya dan bergantung pada kegiatan komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi. Sifat ketergantungan antara satu bagian dengan bagian yang lainnya menunjukkan bahwa organisasi yang dimaksud adalah merupakan suatu sistem.

Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan mutlak diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi, tidak hanya mencakup terwujudnya tujuan, tetapi komunikasi juga diperlukan agar organisasi dapat berjalan dengan lancar. Menurut Nakpodia dalam Yosil Iriantara dan Usep Siaripudin (2013:41) setiap organisasi yang tidak melakukan komunikasi maka tidak dapat memenuhi harapan dan juga tidak dapat mencapai tujuannya secara efektif.

Pace dan Faules (2015:31) menjelaskan pengertian komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penjelasan pesan antar unit pada organisasi tertentu. Suatu organisasi tersusun dari unit-unit komunikasi yang memiliki hubungan hierarkis satu sama lain dan berfungsi di lingkungannya.

Keberadaan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang berpusat di Jln. Dr. Sutomo No. 5, Kec. Purwodadi Kab. Grobogan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Grobogan memiliki fungsi dan peran terhadap

masyarakat, proses administrasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil ini dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Namun, berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam proses pelayanan dinilai kurang memuaskan. Disinilah komunikasi organisasi sangat berperan penting dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dibutuhkan komunikasi yang efektif antar sesama pegawainya demi meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi yang lengkap sehingga dapat menjadi manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan. Serta diharapkan dapat memberikan masukan serta pertimbangan bagi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan untuk memperbaiki hubungan komunikasi organisasi di dalam instansi tersebut dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Bidang Pemanfaat Data dan Inovasi Pelayanan, Staf Pencatatan Sipil, dan masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah

data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan studi lapangan (observasi, dokumentasi, wawancara). Validitas dan reliabilitas data menggunakan teknik triangulasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

a. Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

1) Komunikasi ke bawah

Hubungan komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan berjalan secara baik dan terbuka. Atasan selalu memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada bawahan dalam melaksanakan tugasnya. Karena bagi atasan memberikan kepercayaan penuh kepada bawahan akan menjadi semangat tersendiri untuk bawahan agar dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan sebaik-baiknya, selama ide/gagasan tersebut positif dan tidak menentang kebijakan. Pelaksanaan komunikasi ini menggunakan jenis komunikasi formal dan informal, secara umum membahas tentang masalah pekerjaan, yakni memberikan informasi maupun mengkoordinasi suatu pekerjaan.

2) Komunikasi ke atas

Hubungan komunikasi yang terjalin antara bawahan dengan atasan berjalan secara baik dan terbuka. Bawahan dapat menyampaikan ide/gagasannya secara terbuka kepada atasan, namun hal tersebut tak selalu mendapat dukungan penuh dari pimpinan, karena setiap keputusan yang diambil harus memperhatikan berbagai faktor yang ada selain itu ide/gagasan yang disampaikan terkadang terbentur oleh kebijakan yang ada. Pelaksanaan komunikasi ini menggunakan jenis komunikasi formal dan informal, secara umum hal yang dikomunikasikan dengan atasan yaitu masalah pekerjaan. Terdapat beberapa materi komunikasi yang membedakan yakni sesuai dengan bidang dan tupoksi masing-masing.

3) Komunikasi horizontal

Para pegawai berusaha untuk membangun hubungan yang baik dan harmonis antar sesama rekan sejawat, keterbukaan dan kepercayaan dibangun demi terjalannya komunikasi yang efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Saling terbuka dan menerima satu sama lain dinilai efektif untuk membangun kerjasama antar sesama pegawai. Pelaksanaan komunikasi horizontal dilaksanakan secara formal dan informal, secara umum mengkomunikasikan masalah pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam pekerjaan, maupun sharing pekerjaan.

4) Komunikasi lintas saluran/diagonal

Komunikasi diagonal yang terjalin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berjalan dengan lancar dan baik, apabila menemui masalah dalam pelaksanaannya maka akan segera dikomunikasikan. Biasanya komunikasi ini membahas mengenai pekerjaan-pekerjaan yang juga memiliki keterkaitan.

b. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan

1) Faktor Pendukung

a) Tingkat pendidikan

Faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam bidang pelayanan ialah masalah akuntabilitas pelayanan, transparansi pelayanan, pengetahuan dan ketrampilan petugas pelayanan, dan masalah disiplin dalam memberikan pelayanan. Petugas yang memberikan pelayanan harus ditentukan sesuai dengan kompetensi berdasarkan keterampilan, keahlian, wawasan, dan sikap yang dibutuhkan. Pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan disini rata-rata pegawainya suda memiliki tingkat pendidikan S1.

b) Pelayanan berbasis sistem online

Pelayanan yang sudah berbasis online sangat

mendukung dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan yang cepat dan transparan. Masyarakat hanya perlu mendaftar melalui online dan apabila sudah mendapat pemberitahuan dokumen yang diajukan sudah jadi, maka masyarakat dapat langsung mengambilnya di kantor dinas atau di kecamatan masing-masing dengan membawa berkas persyaratan yang diminta. Dengan pelayanan yang mudah, cepat dan transparan diharapkan dapat menghindarkan masyarakat dari praktik pungli.

2) Faktor Penghambat

a) Jaringan internet yang trouble

Pada era globalisasi sekarang ini memang sangat memudahkan manusia dalam menggunakan teknologi internet untuk mengakses berbagai macam informasi. Tak terkecuali pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Pelayanan yang dilakukan juga bergantung pada jaringan internet yang ada. Masalah yang kerap kali menghambat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat ialah ketika jaringan internet tiba-tiba trouble, sehingga hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanannya.

b) Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem online

Salah satu faktor penghambat yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan ialah keterbatasan kemampuan teknologi masyarakat mengenai hal internet. Kebanyakan dari mereka tidak paham akan caranya melakukan pendaftaran melalui sistem online. Bahkan masyarakat juga tidak memahami bahwa apabila terdapat perubahan informasi pelayanan dapat di jumpai di media seperti radio maupun media sosial-media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

c) Keterbatasan sarana dan prasarana

Dispendukcapil masih mengalami kendala terkait dengan fasilitas yang ada, karena belum semua fasilitas memenuhi standar pelayanan. Hal tersebut masih diupayakan namun karena kondisi pandemi yang sedang berlangsung saat ini mengakibatkan anggaran-anggaran yang dialokasikan untuk melakukan peningkatan sarana dan prasarana menjadi terpangkas untuk penanganan Covid-19.

KESIMPULAN

Komunikasi Organisasi yang terjalin pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan, baik berupa komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, maupun komunikasi lintas saluran/diagonal, sudah berjalan dengan baik. Rata-rata dari kesemua pelaksanaan komunikasi tersebut membahas tentang masalah pekerjaan, pengkoordinasian pekerjaan, maupun *sharing* pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan adalah formal dan informal tergantung dengan situasi dan kondisi saat berlangsungnya komunikasi. Hambatan komunikasi yang biasa ditemui ialah hambatan teknis yakni kondisi fisik yang berkaitan dengan waktu atau situasi/keadaan, selanjutnya adalah hambatan jarak dan perilaku. Upaya yang dilakukan secara umum yakni mengadakan evaluasi rutin setiap bulannya untuk memperbaiki kinerja organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Hermawan, Agus. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Malang: PT Gelora Aksara Pratama.
- Iriantara, Yosol dan Usep Syaripudin. (2013). *Komunikasi Pendidikan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Masmuh, Abdullah. (2010). *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM press.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, Djoko. (2011). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.