
**PELAKSANAAN KOMUNIKASI INTERNAL
DI KANTOR KECAMATAN NGAGLIK KABUPATEN SLEMAN
YOGYAKARTA**

**Penulis 1: Ramadhan Fajar Taufiq
Penulis 2: Rosidah
Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Email: ramadhanfajart@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. 2) faktor penghambat komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. 3) Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pelaksanaan komunikasi internal di kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi: wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang Informan yang pertama yaitu Kepala Kesejahteraan Masyarakat, kedua Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan 4 (empat) orang staf pegawai di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Pemilihan subjek penelitian tersebut menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Hasil penelitian: 1) Pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman secara keseluruhan sudah berjalan, namun pelaksanaannya masih memiliki kendala dan hambatan. Adapun kendala dan hambatan dari komunikasi internal ada beberapa hal yaitu, adanya rasa canggung serta perbedaan sifat dan karakteristik individu pegawai. 2) Media komunikasi internal yang sudah digunakan meliputi media lisan dan media tertulis. Media komunikasi lisan seperti yaitu, rapat, pertemuan, upacara, laporan lisan, dan telepon, sedangkan media komunikasi tertulis berupa, lembar presensi, surat, memo, dan laporan tertulis. 3) Iklim komunikasi yang terjadi selalu mendukung pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman hal ini di buktikan dengan pegawai berusaha menciptakan iklim komunikasi yang kondusif dan berusaha menciptakan suasana keterbukaan dan kekeluargaan antar pegawai. 4) Hambatan pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman berupa; adanya hambatan psikologis antara pimpinan dan pegawai, pola aliran informasi pada komunikasi internal masih belum sepenuhnya dipahami oleh sebagian pegawai, kesibukan pimpinan yang mengakibatkan kurangnya waktu untuk berinteraksi, Adanya pegawai yang memiliki sifat pendiam, sehingga sulit untuk melakukan komunikasi, belum adanya beberapa media komunikasi internal. 5) Upaya mengatasi hambatan komunikasi internal dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan pimpinan maupun dengan sesama pegawai dan saling memberikan perhatian, semangat serta motivasi.

Kata kunci: Komunikasi Internal, Kantor Kecamatan Ngaglik

***THE IMPLEMENTATION OF INTERNAL COMMUNICATION AT DISCTRICT OFFICE OF
NGAGLIK IN SLEMAN REGENCY***

ABSTRACT

Aims of this research are: 1) the implementation of internal communication at district office of Ngaglik in Sleman Regency; 2) the resistor factor in internal communication at district office of Ngaglik in Sleman Regency; 3) the effort to solve the barrier of internal communication at district office of Ngaglik in Sleman Regency. This research was a descriptive qualitative research. The data collection techniques used in this study was: interviews, observations, and documentation. The subject of this research consisted of 6 (six) people which were the head of public welfare, the head of peace and order, and 4 (four) staff at district office of Ngaglik in Sleman Regency. The technique used in choosing the subject of this study was through purposive sampling, and the data validity technique used was source triangulation. The results of the study were: 1) the implementation of internal communication at district office of Ngaglik in Sleman regency has been running relatively, but it still has some barriers. The barriers of the internal communication were the

differences between the individual characteristic also the tackles situation among the staff. 2) The internal communication media used covered the verbal and written media. The verbal communication media were meeting, ceremony, verbal report, and telephone. While the written communication media were presence sheet, letter, memo, and written report. 3) The nature of communication happened at the district office of Ngaglik in Sleman Regency was always supported the implementation of internal communication. 4) The constraints of internal communication at district office of Ngaglik in Sleman Regency were the psychological barrier among the leader and the staff, the flow of internal communication which have not been understand completely by the employees, the bustle of the leaders that led to the lack of time in interaction, the staff who has reserved characteristic which made it hard to communication, and the absence of some internal communication media. 5) The effort to solve the barriers of internal communication was with established the decent relation among the leaders and with all of the staff also gave an attention, encouragement, and motivation.

Keywords: *Internal communication, district office of Ngaglik*

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan terjadi dengan cepat dan pasti dihadapi oleh setiap organisasi. Menghadapi perubahan lingkungan tersebut, maka sebuah organisasi harus dapat bersifat terbuka dan dapat menerima secara terus menerus perubahan yang terjadi guna menghadapai hambatan dalam organisasi. Hambatan perubahan lingkungan dapat dilewati dengan tersedianya informasi yang cukup. Informasi tersebut digunakan sebagai bahan mentah dari lingkungan luar untuk diproses dan dimanfaatkan oleh organisasi. Informasi berfungsi sebagai bahan pertimbangan menentukan kebijakan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan maka sebuah organisasi harus melakukan proses komunikasi yang baik.

Proses komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting dan harus ada dalam organisasi. Komunikasi diperlukan oleh pimpinan maupun pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi. Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan untuk melaksanakan tugas manajerialnya, yakni melancarkan arus komunikasi dalam menggerakkan pegawai melalui pemberian pengarahan ataupun perintah, sedangkan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai untuk memberikan laporan-laporan tentang hasil kerja yang telah dilaksanakan sesuai dengan perintah pimpinan. Komunikasi juga digunakan sebagai sarana menyampaikan ide, gagasan, kritik dan saran mengenai kondisi organisasi yang disampaikan oleh pegawai kepada pimpinan. Hal tersebut menunjukkan bahwa antara pimpinan dan pegawai merupakan satu kesatuan dan harus terjalin komunikasi yang harmonis agar dapat melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing bagian guna mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi Internal merupakan komunikasi yang berlangsung di organisasi dan

hanya melibatkan anggota organisasi. Menurut Lawrence D. Brennan yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy (2013: 122) menyebutkan bahwa,

komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawaban tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan dan jawaban yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).

Pelaksanaan komunikasi internal yang terjadi sangat penting dalam menunjang kelancaran kegiatan, fungsi maupun tugas-tugas kantor dalam mencapai tujuan. Komunikasi internal dapat dilakukan dengan beberapa pola aliran informasi, yaitu komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi horisontal maupun komunikasi diagonal, jika organisasi dapat mengikuti pola aliran komunikasi tersebut serta dilakukan secara teratur akan memperlancar proses komunikasi dan tercapainya tujuan organisasi secara efektif.

Media komunikasi merupakan alat atau sarana yang digunakan untuk memproduksi, menyalurkan atau menyebarkan serta menyajikan informasi. Keberadaan media komunikasi berperan penting di dalam organisasi. Peran media komunikasi internal untuk memperlancar proses komunikasi internal dan menciptakan komunikasi yang efektif dan efisien, Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 28 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah. Tujuan dari Pedoman Komunikasi Organisasi

tersebut adalah “menciptakan pengelolaan komunikasi organisasi di lingkungan instansi pemerintah secara efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik”.

Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman merupakan salah satu organisasi formal di lingkungan aparatur pemerintah yang memberikan kontribusi cukup besar dalam pembangunan di tingkat Kecamatan. Program-program yang dirancang bertujuan untuk peningkatan mutu dan kesejahteraan masyarakat desa di berbagai sektor, sehingga diharapkan kinerja optimal yang diwujudkan melalui peranan komunikasi yang efektif supaya dapat memenuhi peran dan fungsinya sebagai aparat pemerintah yang mengabdikan dirinya pada bangsa dan Negara.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada bulan Januari 2016 di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman Yogyakarta. Terdapat beberapa permasalahan yang tentunya akan berdampak terhadap pelaksanaan komunikasi internal yang kurang lancar. Pelaksanaan komunikasi internal yang kurang lancar, ditandai dengan kurang intensifnya komunikasi dan interaksi yang berlangsung antara pimpinan dengan pegawai. Selama ini pimpinan lebih banyak melakukan komunikasi secara formal dan masih jarang melakukan komunikasi non formal kepada pegawai. Pimpinan masih kurang meluangkan waktu untuk berinteraksi dan komunikasi dengan pegawai, sehingga pimpinan kurang memahami sepenuhnya tingkat kejelasan pegawai dalam menerima dan memahami perintah atau tugas yang diberikan. Pimpinan lebih sering memberikan tugas dan perintah hanya melalui media surat tanpa penjelasan, pengarahan dan keterangan lebih lanjut. Pegawai juga seringkali tidak menanyakan tentang suatu tugas yang kurang jelas yang diberikan pimpinan karena merasa enggan dan sungkan untuk menanyakan kembali, sehingga memberikan dampak terjadinya penundaan penyelesaian perintah dan program kerja. Salah satu contoh bentuk penundaan program kerja di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman adalah mundurnya program kerja pekan olahraga kecamatan (porcam) 2016 selama satu minggu dari jadwal yang telah ditentukan. Wursanto (2008: 70) menyebutkan faktor-faktor yang menghambat komunikasi internal, yaitu terdiri dari Rintangan yang bersifat teknis, rintangan perilaku, rintangan bahasa, rintangan struktur, rintangan jarak dan rintangan latar belakang.

Masalah selanjutnya yang terjadi di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman, yaitu

belum lengkapnya media komunikasi internal. Tidak adanya media komunikasi internal yang memudahkan pegawai menyampaikan ide, kritik dan saran, menjadi masalah dan menghambat pegawai melakukan komunikasi kepada pimpinan. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya kotak saran khusus untuk pegawai, sehingga hal ini dapat mengganggu dalam proses penyampaian ide ataupun keluhan dari pegawai kepada pimpinan, karena ketika pegawai sungkan atau takut untuk menyampaikan saran ataupun keluhannya secara langsung kepada pimpinan, maka kotak saran merupakan media yang paling tepat digunakan. Permasalahan Media Komunikasi selanjutnya, belum adanya media komunikasi berbasis grup sosial media (*social network*) satu divisi atau subbagian. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat, keberadaan grup media sosial saat ini berperan penting dalam menunjang keefektifan penyampaian informasi antar pegawai. Grup media sosial satu divisi atau subbagian memiliki beberapa fungsi dan peranan penting, antara lain, sebagai media saling berbagai informasi tentang pekerjaan, menjalin koordinasi yang baik antar pegawai, dan wadah atau media untuk mendiskusikan masalah pekerjaan secara cepat dan efektif, tanpa harus saling bertatap muka.

Suasana lingkungan kerja di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman kurang kondusif. hal tersebut ditandai dengan kurangnya koordinasi dan keterbukaan antar pegawai. Koordinasi dan keterbukaan antar pegawai terkait dengan permasalahan pekerjaan masih jarang dilakukan. Kurangnya koordinasi dan keterbukaan dapat mengakibatkan iklim komunikasi tidak tercipta dengan baik. Ada beberapa dampak dari iklim yang tidak tercipta dengan baik yaitu, kurangnya rasa tanggung jawab, kurangnya semangat tim, kurangnya kedisiplinan, dan tertundanya pekerjaan kantor. Penundaan pekerjaan sebagai dampak kurangnya koordinasi antar pegawai terlihat di bagian pelayanan masyarakat, yang salah satu contohnya yaitu, lamanya proses pembuatan e-KTP. Proses pengambilan e-KTP yaitu selama satu bulan, padahal di peraturan standar pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman adalah dua minggu, sehingga terkadang terjadi *complain* atau keluhan dari masyarakat. Menurut Letwin dan Stringers yang dikutip oleh Arni Muhamad (2007: 83), menyebutkan faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan komunikasi internal di dalam kantor, yaitu terdiri dari rasa tanggung jawab, standar atau harapan tentang

kualitas pekerjaan, ganjaran atau *reward*, Rasa persaudaraan, dan semangat tim.

Kurangnya kedisiplinan pegawai terjadi di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Masalah tersebut ditunjukkan dengan masih adanya keterlambatan pegawai di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Hal ini tentu sangat mempengaruhi kinerja pegawai dan tujuan organisasi. Kurang disiplinnya pegawai menyebabkan pegawai kurang profesional dalam menjalankan tugas pokoknya, dan juga berdampak pada kurang efektifnya penyelesaian tugas-tugas dari pimpinan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan Pelaksanaan Komunikasi Internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman pada bulan Januari sampai dengan Juni 2016.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang Informan yang pertama dalam hal ini yaitu Kepala Kesejahteraan Masyarakat, kedua Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan 4 (empat) orang staf pegawai di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Pemilihan subjek penelitian tersebut menggunakan teknik *purposive sampling*.

Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dengan berbantuan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik Analisi Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) reduksi data; 2) penyajian data, dan 3) menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Tempat Penelitian

Kecamatan Ngaglik merupakan Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Sleman. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman

Nomor 12 Tahun 2011 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, maka organisasi Kecamatan di Kabupaten Sleman di bentuk.

Kecamatan merupakan perangkat daerah yang dipimpin oleh seorang Camat diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 51 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Bupati Sleman, dalam menyelenggarakan tugas, Kecamatan mempunyai 5 (lima) fungsi, sebagai berikut:

- a. perumusan kebijakan teknis sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan
- b. pelaksanaan tugas sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan
- c. penyelenggaraan pelayanan umum
- d. pembinaan dan pengorganisasian wilayah
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman memiliki, visi dan misi sebagai berikut :

a. Visi

Adapun visi Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman adalah terwujudnya Kecamatan sebagai pendukung utama penyelenggaraan pemerintah daerah dalam mewujudkan Kabupaten Sleman yang sejahtera dan berdaya saing.

b. Misi

Dari Visi yang telah dirumuskan diatas, maka disusunlah Misi Kecamatan Ngaglik sebagai berikut:

- 1) Memantapkan pengelolaan pembangunan daerah di Kecamatan.
- 2) Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ngaglik yang beralamat di Jalan Kaliurang Km. 9,8 Ngaglik, Sleman, Yogyakarta pada bulan Juni 2016. Subjek penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang Informan yang pertama dalam hal ini yaitu Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat, kedua Kepala Seksi Pelayanan Umum dan 4 (empat) orang staf pegawai di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Penelitian tentang Pelaksanaan komunikasi Internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten

Sleman ini meliputi pelaksanaan komunikasi internal, pola komunikasi internal, media komunikasi internal, iklim komunikasi internal, faktor penghambat komunikasi internal, dan upaya mengatasi faktor penghambat komunikasi internal.

Komunikasi di suatu organisasi merupakan unsur terpenting. Hal ini dikarenakan dalam komunikasi ada interaksi sosial yang ditandai dengan adanya pertukaran makna untuk menyatukan perilaku atau tindakan setiap individu. Begitu juga dengan komunikasi internal yang merupakan kebutuhan sangat mendesak dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan yang tentunya terjadi di dalam kantor.

Pembahasan

1. Pelaksanaan Komunikasi Internal Di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi internal di kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sudah berjalan, namun masih ada beberapa kendala yang terjadi. Kendala dari komunikasi internal yang terjadi seperti, rasa canggung dan perbedaan sifat dan karakteristik individu. Ditunjukkan juga dengan hasil observasi yang tampak bahwa antara pegawai satu dengan yang lain dalam pelaksanaan komunikasi sudah cukup terjalin rasa kerjasama, namun dalam proses interaksi dan berkomunikasi masih kurang intensif.

Pelaksanaan komunikasi internal merupakan kegiatan yang paling penting di dalam suatu organisasi. Komunikasi membantu kita untuk mengungkapkan apa yang ingin kita sampaikan pada orang lain. Selain itu dengan komunikasi pimpinan dapat mengetahui aspirasi pegawai tentang apa yang diinginkannya dan dapat mengetahui masalah-masalah yang sedang terjadi di Internal Kantor, serta dengan komunikasi mampu menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.

Penggunaan pola komunikasi vertikal ke bawah dilakukan melalui pimpinan dengan berbagai bentuk seperti pemberian petunjuk, keterangan umum, perintah, teguran, dan pujian. Petunjuk diberikan oleh pimpinan kepada pegawai mengenai langkah-langkah atau cara-cara pelaksanaan suatu pekerjaan. Keterangan umum diberikan untuk memberikan informasi mengenai kondisi dan perkembangan Kantor Kecamatan Ngaglik

Kabupaten Sleman. Perintah merupakan bentuk komunikasi ke bawah untuk memberikan instruksi pekerjaan yang harus dilakukan dan diselesaikan oleh bawahan. Teguran diberikan kepada pegawai yang melakukan pelanggaran atau kelalaian dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Sebagai wujud dari ungkapan penghargaan atas pekerjaan yang memuaskan, maka pimpinan memberikann pujian yang dilakukan baik secara lisan. Namun tidak semua pegawai yang berprestasi menerima pujian karena alasan kesibukan pimpinan dan kurangnya pimpinan memperhatikan siapa saja pegawai yang berprestasi. Pemberian teguran diberikan oleh pimpinan ketika pegawai melakukan suatu pelanggaran yang menghambat kelancaran pekerjaan. Teguran diberikan sebagai upaya untuk mendidik pegawai agar untuk kedepannya lebih hati-hati, cermat dan teliti dalam melaksanakan pekerjaan. Teguran tersebut diberikan kepada pegawai yang tidak melaksanakan pekerjaan atau tugas yang telah diperintahkan atau pekerjaan tidak selesai pada jangka waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan. Pimpinan juga akan memberikan teguran kepada pegawai yang melakukan pekerjaan dengan prosedur yang tidak seharusnya atau menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan.

Selain dalam bentuk teguran, komunikasi vertikal ke bawah juga dilakukan oleh atasan dalam bentuk perintah. Perintah secara lisan disampaikan oleh pimpinan sebagai penegasan tentang pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai. Jika terdapat perubahan atau pembaharuan petunjuk atau pedoman tentang pelaksanaan pekerjaan, maka pimpinan akan memberikan perintah untuk segera ditindak lanjuti oleh pegawai. Perintah dilakukan oleh pimpinan baik secara lisan maupun tertulis, namun perintah tersebut kurang dapat mengenai atau sampai kepada bawahan karena komunikasi yang terjadi hanya satu arah, dan bawahan kurang mampu memahami apa yang dikehendaki oleh pimpinan.

Perintah secara lisan dilakukan oleh pimpinan, ketika perintah tersebut berupa perihal atau masalah yang singkat dan bersifat sederhana, sehingga pegawai akan mudah untuk mengingatknya. Perintah tersebut berupa pekerjaan yang penanganannya hanya memerlukan waktu yang relatif singkat. Perintah tersebut berupa pekerjaan yang penanganannya hanya memerlukan waktu yang

relatif singkat. Perintah secara lisan biasanya disampaikan tanpa terencana terlebih dahulu atau mendesak. Sedangkan perintah tertulis berisi tentang perihal atau masalah yang sangat kompleks, sehingga bawahan akan merasa sulit untuk mengingatnya. Perintah tersebut bersifat mendesak tetapi sebelumnya telah terencana terlebih dahulu. Perintah tertulis telah ditetapkan menjadi prosedur Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman dan menjadi persyaratan yuridis formal.

Dari beberapa uraian hasil wawancara mengenai pelaksanaan komunikasi internal vertikal ke bawah di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sudah berjalan. Bentuk komunikasi vertikal ke bawah yang sudah berjalan seperti pemberian perintah, tugas dan teguran sudah dilaksanakan. Namun masih ada beberapa kendala dan hambatan dalam komunikasi seperti, kurangnya intensifnya pemberian *reward* atau penghargaan kepada pegawai yang disiplin dan berprestasi atau mampu menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan tepat waktu. Ada beberapa pegawai yang merasa kurang paham dengan cara penyampaian perintah yang dilakukan pimpinan karena masih di rasa kurang jelas cara penyampaiannya.

Pola pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas, sebagai wujud pertanggungjawaban hasil pekerjaan, maka pegawai harus melakukan komunikasi kepada pimpinan dalam bentuk laporan. Laporan dapat disampaikan baik secara lisan maupun tertulis. Laporan disampaikan secara lisan kepada pimpinan, ketika materi yang disampaikan hanya singkat dan sederhana. Laporan lisan biasanya diminta oleh pimpinan secara mendadak atau belum terencana sebelumnya. Oleh karena itu, para pegawai dituntut untuk selalu siap memberikan informasi sewaktu-waktu terkait dengan pekerjaannya.

Laporan tertulis digunakan sebagai pertanggungjawaban hasil pelaksanaan program-program kerja, dimana materi yang disampaikan banyak dan bermacam-macam. Laporan tertulis tersebut merupakan salah satu bahan yang digunakan oleh pegawai untuk disampaikan atau dipresentasikan kepada seluruh peserta rapat dalam rapat umum atau rapat-rapat rutin lainnya. Laporan tertulis merupakan laporan yang rutin dalam pembuatannya serta rutin dalam penyampaiannya atau sudah terencana sebelumnya sesuai dengan ketetapan Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman.

Laporan dari segi bentuk atau cara penyampaian serta laporan berdasarkan jangka waktu pengiriman pembuatannya dapat dibedakan menjadi laporan lisan dan laporan tertulis. Sedangkan laporan yang dilihat berdasarkan jangka waktu pengiriman pembuatannya dibedakan juga menjadi 2 (dua) yaitu laporan berkala (laporan yang selang waktu penyampaian tetap) dan laporan sewaktu-waktu (laporan yang selang waktu penyampaiannya disesuaikan dengan kebutuhan).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan subjek penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Komunikasi Internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sudah berjalan. Di Kantor tersebut mempergunakan pola aliran komunikasi vertikal ke atas yaitu setiap pegawai berhak untuk mengajukan ide, pendapat, usulan, kritik, dan saran kepada pimpinan mengenai hal-hal yang terkait dengan masalah pekerjaan kantor. Namun pada setiap masing-masing bagian masih ada beberapa pegawai yang tidak berani untuk menyampaikan keluhannya kepada pimpinan karena ada rasa canggung dan takut salah jika berhadapan dengan atasan.

Selain pola aliran komunikasi vertikal, Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman juga melakukan pola aliran informasi menggunakan komunikasi horizontal. Sesuai dengan teori komunikasi horizontal tersebut dilakukan oleh sesama Kepala Bagian atau sesama pegawai setingkat untuk mengkoordinasikan berbagai permasalahan pekerjaan serta mencari solusinya secara bersama. Pola aliran ini cukup dominan dilakukan oleh pegawai karena ketika terjadi permasalahan, pegawai dituntut untuk segera menyelesaikan sehingga tidak akan menghambat pelaksanaan pekerjaan kantor. Biasanya permasalahan yang sering terjadi adalah perbedaan persepsi atau pemahaman antara pegawai mengenai sesuatu kebijakan Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Melalui koordinasi yang dilakukan, mereka berkesempatan untuk memberikan saran atau masukan mengenai permasalahan atau konflik yang sedang terjadi. Keputusan diambil berdasarkan kesepakatan bersama. Tujuan-tujuan komunikasi horizontal tersebut adalah mengkoordinasikan tugas-tugas, saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas, memecahkan masalah-masalah yang timbul diantara orang-orang

yang berada dalam tingkat yang sama, menyelesaikan konflik di antara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan antara bagian dengan bagian lainnya, menjamin pemahaman yang sama dan mengembangkan golongan interpersonal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian bahwa pola komunikasi horizontal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sudah dilaksanakan dan berjalan. Hal ini dikarenakan kepala bagian dengan kepala bagian dan antara sesama pegawai setingkat selalu menjalankan usaha kerja sama dan ketergantungan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Demikian juga apabila ada pegawai yang mengalami kesulitan atau permasalahan saat melakukan pekerjaan pegawai lain selalu memberikan waktu dan saran yang baik agar permasalahan tersebut dapat segera diselesaikan. Namun di dalam pelaksanaannya terkadang menimbulkan mudahnya muncul konflik karena komunikasi yang berlangsung lebih banyak bersifat non formal, tidak baku dan santai, sehingga kedisiplinan dan etika menyampaikan pesan kurang diperhatikan.

Bentuk komunikasi lain yang dilakukan di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman adalah komunikasi diagonal. Komunikasi tersebut lebih sering berlangsung secara non formal, terjadinya komunikasi diagonal secara non formal tersebut kadang berakibat tidak baik terhadap aktivitas kantor. Hal itu terjadi karena tidak jarang terjadi distorsi, yakni pergeseran atau beralihnya dari arti sesungguhnya. Adanya distorsi menyebabkan timbulnya perbedaan pemahaman dalam suatu hal terkait dengan permasalahan atau kebijakan Kantor. Hal itu sulit dihindari oleh pegawai karena komunikasi non formal tersebut kadang terjadi secara tidak sengaja atau belum terencana sebelumnya. Oleh karena itu, hendaknya saat melakukan komunikasi diagonal baik para pegawai ataupun pimpinan tidak tergesa-gesa walaupun itu mendadak dan mendesak sehingga diharapkan pesan yang disampaikan tidak mengalami perbedaan persepsi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan subjek penelitian di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman tentang pelaksanaan komunikasi diagonal, sudah berjalan. Komunikasi diagonal digunakan untuk mempermudah setiap pegawai untuk mencari informasi. Hal ini disebabkan pelaksanaan komunikasi ini lebih sering

dilakukan secara non formal dan dapat terjadi kapan saja setiap saat dibutuhkan. Komunikasi diagonal biasanya dilakukan dalam bentuk penyampaian pesan dan saling memberikan informasi atau data-data yang dibutuhkan baik dari posisi jabatan yang terendah hingga posisi jabatan yang lebih tinggi meski tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain. Namun didalam pelaksanaannya komunikasi diagonal terjadi apabila ada kegiatan pekerjaan yang bersifat insidental sehingga pelaksanaannya tidak intensif dan teratur.

Pada saat menggunakan media komunikasi, pimpinan dan pegawai dengan mudah melakukan interaksi dengan siapapun baik dengan anggota lain dalam organisasi maupun dengan orang lain di luar organisasi. Apalagi jika media yang digunakan berbasis internet, maka akan lebih memudahkan lagi di dalam kelancaran proses pengiriman informasi. Namun media yang digunakan di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman belum menggunakan media berbasis internet secara optimal dan masih menggunakan media konvensional seperti surat, memo dan telepon.

Hasil temuan lainnya menunjukkan bahwa media komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman menggunakan media lisan dan media tertulis seperti telepon, papan pengumuman, surat, dan lain sebagainya. Namun di Kantor Kecamatan Ngaglik juga perlu menggunakan media berbasis internet agar pegawai dapat mengikuti perkembangan informasi. Dengan penggunaan internet yang terjalin di setiap bagian akan menghemat biaya, waktu dan tenaga pegawai. Selain itu, media kotak saran juga perlu di setiap kantor sebagai media komunikasi bagi pegawai yang tidak berani atau malu dan canggung mengemukakan pendapat dan tidak ingin diketahui identitasnya. Media berupa kotak saran dapat menjadi solusi bagi pegawai sebagai media komunikasi.

Hasil dari beberapa wawancara menunjukkan bahwa penggunaan media komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman secara keseluruhan sudah tersedia media lisan dan media tertulis. Namun Kantor Kecamatan juga perlu menggunakan media komunikasi berbasis internet agar pegawai dapat mengikuti perkembangan informasi seperti grup media sosial. Dengan penggunaan media komunikasi internal yang berbasis internet yang terjalin di setiap bagian akan menghemat biaya, waktu

dan tenaga pegawai. Selain itu, media kotak saran dapat menjadi solusi bagi pegawai sebagai media komunikasi bagi pegawai yang tidak berani atau malu dan canggung mengemukakan pendapat dan tidak ingin diketahui identitasnya. Media komunikasi selanjutnya yang tidak kalah penting adalah penggunaan media papan informasi bagi para pegawai guna keefektifan penyampaian pesan dan informasi bagi seluruh pegawai, karena tidak mungkin informasi yang disampaikan dicampur dengan informasi yang disampaikan bagi masyarakat umum.

Iklim komunikasi di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman selalu berusaha menciptakan iklim komunikasi yang kondusif dan berusaha menciptakan suasana kekeluargaan antar pegawai. Kantor Kecamatan Ngaglik menerapkan sistem kekeluargaan dan keterbukaan bagi setiap pegawainya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Meski sudah memberi kebebasan bagi pegawai tetap saja terlihat masih ada beberapa pegawai yang masih enggan dan sungkan dalam komunikasi. Hal tersebut dianggap wajar, karena setiap pegawai mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, dan untuk mencairkan suasana biasanya pegawai yang lain membuka obrolan terlebih dulu dengan caranya masing-masing.

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Komunikasi Internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman yaitu:

- a) adanya hambatan psikologis antara pimpinan dengan pegawai tentang kedudukan/jabatan, umur dan status sosial. Pegawai masih sering merasa minder, takut dan khawatir membuat pimpinan tidak senang, sungkan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhannya kepada pimpinan,
- b) pola aliran informasi dalam komunikasi internal masih belum sepenuhnya dipahami oleh sebagian pegawai sehingga menghambat kelancaran pekerjaan, hal ini terjadi karena adanya rintangan perilaku,
- c) kesibukan pimpinan dan bawahan yang membuat kurangnya waktu untuk berinteraksi, sehingga kadang menyebabkan arus komunikasi tertunda dan akhirnya informasi tidak tersampaikan. Hal

ini berkaitan mengenai masalah ketetapan waktu, d) adanya pegawai yang memiliki sifat pendiam, sehingga sulit untuk melakukan komunikasi. Hal ini bisa terjadi karena adanya rintangan perilaku dan latar belakang.

Pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman tidak terlepas dari adanya faktor penghambat. Faktor penghambat dalam komunikasi internal tersebut perlu diminimalisir agar tidak menjadi faktor gagalnya pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama dengan berbagai pihak dalam mengatasi faktor penghambat tersebut mulai dari pimpinan hingga bawahan serta penyediaan media komunikasi berbasis internet agar lebih dioptimalkan lagi.

Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman dalam mengatasi hambatan komunikasi internal yang terjadi, selalu berusaha dan berupaya mengatasinya. Ada beberapa upaya yang sudah dilakukan seperti, Misalnya dengan menjalin hubungan yang baik antar sesama pegawai atau dengan pimpinan, memberikan perhatian dan meningkatkan komunikasi non formal, dan berusaha saling Memberikan semangat, motivasi serta saling bekerjasama dalam menyelesaikan masalah pekerjaan juga dapat mengatasi dan meminimalisir hambatan komunikasi internal yang terjadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan prolehan data penelitian mengenai pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman yang telah dianalisis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pola komunikasi internal di kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman :
 - a. Pola komunikasi vertikal ke bawah

Pelaksanaan komunikasi internal vertikal ke bawah sudah dilaksanakan, namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kendala dan hambatan dalam komunikasi, seperti kurangnya pemberian *reward* atau penghargaan kepada pegawai yang beprestasi atau mampu menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan tepat waktu serta pegawai yang disiplin. Ada beberapa pegawai yang merasa kurang paham dengan cara penyampaian perintah yang dilakukan pimpinan karena masih di rasa kurang jelas cara dan sarana penyampaiannya.

b. Pola komunikasi vertikal ke atas

Pelaksanaan komunikasi internal vertikal ke atas di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sudah dilaksanakan. Namun pada setiap masing-masing bagian masih ada hambatan seperti, pegawai yang tidak berani untuk menyampaikan keluhannya kepada pimpinan karena ada rasa canggung dan takut salah jika berhadapan dengan pimpinan, sehingga pegawai jarang mengajukan ide, pendapat, usulan, kritik, dan saran kepada pimpinan mengenai hal-hal yang terkait dengan masalah pekerjaan kantor.

c. Pola komunikasi horizontal

Pelaksanaan komunikasi horizontal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sudah dilaksanakan. Hal ini terlihat dari adanya proses komunikasi antara kepala bagian dengan kepala bagian dan antara sesama pegawai setingkat selalu menjalankan usaha kerjasama dan ketergantungan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Demikian juga apabila ada pegawai yang mengalami kesulitan atau permasalahan saat melakukan pekerjaan pegawai lain selalu memberikan waktu dan saran yang baik agar permasalahan tersebut dapat segera diselesaikan. Namun di dalam pelaksanaannya terkadang menimbulkan mudahnya muncul konflik dan kesalahpahaman, karena komunikasi yang berlangsung lebih banyak bersifat non formal, tidak baku dan bersifat lebih santai, sehingga kedisiplinan dan etika menyampaikan pesan kurang diperhatikan.

d. Pola komunikasi diagonal

Pelaksanaan komunikasi internal diagonal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sudah dilaksanakan. Adapun bentuk dari pelaksanaan komunikasi internal diagonal sebagai berikut

Pola komunikasi diagonal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman digunakan untuk mempermudah setiap pegawai untuk mencari informasi. Hal ini disebabkan pelaksanaan komunikasi ini lebih sering dilakukan secara non formal dan dapat terjadi kapan saja setiap saat dibutuhkan. Komunikasi diagonal biasanya dilakukan dalam bentuk penyampaian pesan dan saling memberikan informasi atau data-

data yang dibutuhkan baik dari posisi jabatan yang terendah hingga posisi jabatan yang lebih tinggi meski tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain. Namun didalam pelaksanaannya komunikasi diagonal terjadi apabila ada kegiatan pekerjaan yang bersifat insidental sehingga pelaksanaannya tidak rutin dan teratur, sehingga intensitas komunikasinya masih kurang.

2. Media komunikasi Internal

Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman menggunakan beberapa media komunikasi internal. Adapun media yang sudah digunakan media lisan dan media tertulis. Media komunikasi lisan seperti yaitu, rapat, pertemuan, upacara, laporan lisan, dan telepon, sedangkan media komunikasi tertulis berupa, papan informasi, lembar presensi, surat, memo, dan laporan tertulis. Namun tidak semua media komunikasi internal digunakan di Kantor Kecamatan Kabupaten Sleman, adapun media komunikasi internal yang belum digunakan yaitu, media komunikasi internal berbasis internet, seperti grup media sosial (*social network*). Sehingga penyampaian pesan dan informasi kurang cepat dan efektif jika dibandingkan dengan media komunikasi berbasis internet. Selain itu, tidak adanya media kotak saran khusus pegawai, menyebabkan pegawai tidak berani, malu dan canggung untuk menyampaikan ide, kritik, saran, masukkan dan keluhannya kepada pimpinan secara langsung. Media komunikasi selanjutnya yang belum ada adalah media papan informasi khusus bagi para pegawai guna keefektifan penyampaian pesan dan informasi bagi seluruh pegawai, karena tidak mungkin informasi yang disampaikan dicampur dengan informasi yang disampaikan bagi masyarakat umum.

3. Iklim Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman selalu berusaha menciptakan iklim komunikasi yang kondusif dan berusaha menciptakan suasana keterbukaan dan kekeluargaan antar pegawai. Kantor Kecamatan Ngaglik menerapkan sistem kekeluargaan dan keterbukaan bagi setiap pegawainya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan dan memecahkan suatu permasalahan pekerjaan. Namun, meski sudah memberi kebebasan bagi pegawai tetap saja terlihat masih ada beberapa pegawai yang

masih enggan dan sungkan berkomunikasi secara terbuka. Dengan alasan kesibukan perbedaan jabatan dan tugas bagian menyebabkan intensitas dan keterbukaan komunikasi menjadi kurang.

4. Faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman berupa:
 - a. Adanya hambatan psikologis antara pimpinan dengan pegawai, yaitu karena adanya latar belakang pendidikan, kedudukan dan strata sosial. Pegawai sering merasa minder, takut untuk berkomunikasi dengan pimpinan dan khawatir membuat pimpinan tidak senang serta sungkan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan kepada pimpinan.
 - b. Kesibukan pimpinan yang mengabaikan kurangnya waktu untuk berinteraksi, sehingga kadang ada arus komunikasi tertunda dan akhirnya arus komunikasi tidak tersampaikan dengan baik.
 - c. Adanya pegawai yang memiliki sifat pendiam, sehingga sulit untuk melakukan komunikasi.
5. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman, yaitu
 - 1) Misalnya dengan menjalin hubungan yang baik antar sesama pegawai atau dengan pimpinan.
 - 2) memberikan perhatian antara sesama pegawai,
 - 3) meningkatkan komunikasi non formal di lingkungan kantor.
 - 4) berusaha saling Memberikan semangat dan motivasi.
 - 5) berusaha saling bekerjasama dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.

Saran

Berdasarkan pemaparan dan berbagai permasalahan yang ada mengenai pelaksanaan komunikasi internal di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman terdapat beberapa saran yang diperuntukkan bagi pimpinan, yakni sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sebaiknya mengoptimalkan pengadaan dan penggunaan media komunikasi internal seperti: a) kotak saran khusus untuk pegawai yang bertujuan untuk memudahkan pegawai mengajukan ide, pendapat, usulan, kritik, dan saran kepada pimpinan mengenai hal-hal yang terkait dengan masalah pekerjaan kantor. b) papan informasi khusus untuk pegawai di setiap bagian. Agar tercipta keefektifan penyampaian informasi serta memudahkan pegawai memahami informasi dan mencegah kesalahpahaman memahami

sebuah informasi. c) penggunaan media komunikasi berbasis internet seperti: semua komputer yang sudah didukung dengan jaringan internet agar penyampaian perintah, laporan tertulis lebih efektif tanpa harus beranjak dari meja, selanjutnya penggunaan grup media sosial (*social network*) satu bagian atau seksi seperti grup *blackberry masangger*, *whatsapp*, *line*, *facebook* dan lain sebagainya yang bertujuan memudahkan setiap pegawai menyampaikan informasi dan permasalahan pekerjaan menjadi lebih efektif dan cepat.

2. Pimpinan Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman sebaiknya memberikan keterampilan kepada pegawai dengan cara melakukan berbagai pelatihan yang relevan, misalnya pelatihan berkomunikasi di depan umum, sehingga pegawai tidak sungkan dalam mengemukakan ide, saran atau kritikan baik kepada pimpinan maupun sesama pegawai. Serta lebih mengintensifkan kegiatan-kegiatan bersama diluar tugas dan pekerjaan kantor, yang bertujuan mendekatkan dan mengakrabkan seluruh pegawai. Bentuk kegiatannya seperti, senam bersama, jalan sehat, sepeda gembira ataupun kegiatan lomba peringatan HUT RI yang diikuti seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhamad. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Onong Uchjana Effendy. (2013). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Wursanto. (2008). *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kanisius.
- Peraturan Bupati Sleman Nomor 51 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 28 Tahun 2011, tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012. *Pendidikan Tinggi*. 10 Agustus 2012. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158. Jakarta.