

PELAKSANAAN KOMUNIKASI INTERNAL DI POLSEK PAKEM SLEMAN YOGYAKARTA

IMPLEMENTATION OF INTERNAL COMMUNICATION IN THE PAKEM POLICE SECTOR SELAM YOGYAKARTA

Johanda Mahardika, Rosidah
Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,
johandamahardika@gmail.com, rosidah@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui komunikasi internal dan hambatan yang terjadi serta upaya yang ditempuh untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *triangulasi*. Subyek penelitian ini adalah anggota Polri di Polsek Pakem sleman Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data digunakan model interaktif, meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Teknik memperoleh keabsahan data menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini yaitu: (1) Komunikasi vertikal kebawah sudah berjalan akan tetapi masih ada kendala yaitu *miss* persepsi tugas. (2) Pelaksanaan komunikasi vertikal keatas sudah berjalan akan tetapi ada kendala yaitu masalah ketika penyampaian pesan dari pengirim ke penerima karena faktor fisik seperti, line kabel telepon yang rusak dan *speaker* telpon yang lemah.(3) Pelaksanaan komunikasi horizontal sudah berjalan akan tetapi ada kendala yaitu sulit menyatukan beragam karakter yang ada dalam diri tiap anggota polisi . Pelaksanaan komunikasi antar anggota polisi sektor Pakem dalam hal pemberian informasi berlangsung secara langsung *face to face* maupun dengan bantuan media komunikasi seperti HT, telepon, e-mail, website, maupun papan informasi yang terdapat di Kantor Polsek Pakem. Hambatan pelaksanaan komunikasi internal dari anggota, adanya *miss* persepsi, serta adanya masalah teknis seperti kerusakan pada telepon.

Kata kunci: Pelaksanaan Komunikasi; Internal.

Abstract

This study aims to determine the internal communication and obstacles encountered and the efforts taken to overcome the obstacles that occur in the implementation of internal communication in police sector of Pakem Sleman, Yogyakarta. This was a descriptive study using the qualitative approach. The research subjects were selected by means of the triangulation technique. The subjects of this study are members of the police in the police Pakem Sleman, Yogyakarta. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is an interactive model, includes three stages: data reduction, data presentation and conclusions. Techniques to obtain the validity of the data using triangulation of methods and sources triangulation. The conclusions in this study: (1) The vertical communication between members and the police chief is already running but still some obstacle. like miss perception (2) The vertical communication between the police chief to a subordinate is already running but still some obstacle like miss perception. Implementation of communication between the police chief to police officers Pakem sector in terms of providing guidance, instruction, or explanation.(3) The implementation of horizontal communication in Pakem Police also been running but still some obstacle Implementation of communication between members of the police sector in terms of providing information Pakem place directly face to face or with the aid of communication media such as HT, telephone, e-mail, website, or board the information contained in the police station in Pakem Obstacles encountered in the implementation of internal communication in police Pakem Yogyakarta Sleman includes internal resistance of members, miss perceptions between the instruction given by the police chief subordinates what to run, as well as adanya technical problems such as damage to the phone.

Keywords: implementation of communication; Intrnal

Pendahuluan

Organisasi merupakan kumpulan orang yang saling bekerjasama untuk memenuhi tujuan tertentu. Organisasi terdiri dari bagian-bagian yang berbeda fungsi maupun kegiatannya, tetapi merupakan suatu kesatuan yang saling terkait satu sama lain. Tiap-tiap satuan mempunyai tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda tetapi saling ada ketergantungan dan keterkaitan satu sama lain. Agar hubungan organisasi dapat berlangsung dengan baik maka diperlukan komunikasi yang baik antara orang-orang yang tergabung dalam organisasi tersebut.

Organisasi memiliki karakter yang dinamis seperti terus menerus mengalami perubahan. Perubahan lingkungan dalam (intern) sering terjadi dan banyak yang akan dihadapi oleh organisasi. Perubahan tersebut merupakan tantangan tersendiri bagi suatu organisasi dan secara otomatis lingkungan menuntut organisasi untuk memiliki sifat dinamis. Tanpa dinamika yang sejalan dengan lingkungan maka organisasi tidak dapat mengalami kemajuan. Bahkan sebaliknya, keberadaan organisasi dapat terancam kelangsungannya. Hal ini disebabkan tidak ada organisasi yang sanggup untuk memenuhi kepentingannya sendiri. Oleh karena itu, sebuah organisasi yang ingin dapat terus bertahan tentu saja mau tidak mau harus senantiasa berusaha untuk menyesuaikan diri atau berhadapan dengan lingkungan yang akan selalu berubah tersebut.

Dalam rangka adaptasi dan pembaharuan, maka sebuah organisasi harus dapat bersifat fleksibel dan dapat menerima secara terus menerus pembaharuan untuk menghadapi hambatan yang berasal dari perubahan lingkungan. Hambatan perubahan lingkungan dapat dilewati dengan tersedianya informasi yang cukup dari lingkungan dan dimanfaatkan. Fungsi dari informasi itu sendiri sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah yang strategis untuk bertahan serta mencapai tujuan dari organisasi secara efektif dan efisien. mencapai tujuan dari organisasi secara efektif dan efisien.

Lingkungan organisasi antara lain mengupayakan pemberian informasi secara cepat, tepat, akurat, menerima pengaduan, saran dan juga kritik dari pihak intern (dalam) maupun ekstern (luar) serta dapat memberikan tanggapan atau respon secara tepat. Organisasi perusahaan khususnya dan umumnya organisasi-organisasi lain, terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan (*internal*

communication) dan komunikasi yang terjadi diluar perusahaan (*external communication*). Di dalam komunikasi internal, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal sering terjadi kesalahpahaman yang menyebabkan terjadinya ketidاكلancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi *misscommunication*. *Misscommunication* terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman seperti kurang jelasnya tugas yang diberikan atasan, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai

Menurut Supratiknya (2006, p.30) komunikasi dapat diartikan dengan dua cara, yaitu secara luas dan sempit. Komunikasi secara luas adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non-verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian lebih luas dari sekadar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan bentuk komunikasi, sedangkan secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Dalam setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan pesan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Menurut Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2008, p.145) mengemukakan "*communication is the transfer of information and understanding from one person to another person*". Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain. Sedangkan menurut Filippo dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2008, p.145): "*communication is the act of inducing others to interpret an idea in the manner intended by speaker or writer*". Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis.

Komunikasi intern (*internal*) termasuk klasifikasi komunikasi berdasarkan ruang lingkupnya. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di kantor dan hanya melibatkan orang-orang yang menjadi bagian internal dalam suatu organisasi. Berdasarkan definisi tentang komunikasi internal di atas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi internal

adalah komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi yang dilakukan oleh orang-orang yang terdapat dalam organisasi tersebut dilakukan antara atasan (pimpinan) dengan bawahan (pengawal) baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi internal ini dapat dikategorikan menjadi beberapa macam yakni komunikasi atasan ke bawahan, komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi sesama atasan, komunikasi sesama bawahan (pegawai) maupun komunikasi silang (antara atasan dengan bawahan yang tidak satu bagian)

Polsek Pakem merupakan cabang dari Polres Sleman yang merupakan lembaga instansi pemerintah. Polsek Pakem bertugas untuk mengatur keamanan di Kabupaten Sleman khususnya di kecamatan Pakem. Lembaga ini mengatur ketertiban dan keamanan masyarakat di Kecamatan Pakem. Selain itu lembaga ini juga menampung laporan berbagai kasus yang ada di Kecamatan Pakem baik perdata maupun pidana. Kegiatan komunikasi di dalam organisasi terutama yang berkaitan langsung dengan anggota dari organisasi sangat menentukan eksistensi dan kelangsungan organisasi. Komunikasi intern (internal) termasuk klasifikasi komunikasi berdasarkan ruang lingkungannya. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di kantor dan hanya melibatkan orang-orang yang menjadi bagian internal dalam suatu organisasi. Lawrence D. Brennan sebagaimana dikutip dan diterjemahkan oleh Onong Uchjana Effendy (2001, p.122) mendefinisikan komunikasi internal "*Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which get work done (operation and management)*". (Pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical di dalam perusahaan atau jawatan menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen) sedangkan menurut Suranto (2005, p.14) adalah "proses komunikasi yang terjadi di kantor dan hanya melibatkan

orang-orang yang menjadi bagian internal suatu kantor".

Menurut Onong Uchjana Effendy (2001, p. 123-125), komunikasi internal dibagi menjadi tiga dimensi yaitu:

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dari bawah ke atas (*upward communication*) adalah komunikasi pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two traffic communication*). Komunikasi ini dapat berupa instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan, dan lain sebagainya dari atasan kepada bawahan. Selain itu juga dapat berupa laporan, saran, pengaduan dan lain sebagainya dari bawahan ke atasan.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, misalnya antara anggota staf dengan anggota staf, pegawai tingkat menengah dengan pegawai tingkat menengah atau pegawai tingkat rendah dengan pegawai tingkat rendah pula.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi dalam organisasi antara seseorang dengan orang yang lain yang satu sama lain berbeda dalam kedudukan dan bagian.

Komunikasi internal maupun komunikasi eksternal dalam organisasi berfungsi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Pelaksanaan komunikasi di kantor dapat dilakukan dengan berbagai macam bentuk dilihat dari jenis komunikasinya, yakni sebagai berikut:

a. Komunikasi Ke Atas

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang dilakukan oleh bawahan yang ditujukan kepada atasan. Komunikasi ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan keterangan mengenai kegiatan maupun pelaksanaan tugas pekerjaan para pegawai pada tingkat rendah yang terjadi dalam sebuah kantor.

b. Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi kebawah adalah komunikasi yang mengalir dari pimpinan kepada bawahan yang dimaksudkan agar para bawahan mengetahui apa yang harus dikerjakan, bagaimana pelaksanaannya, bagaimana metode kerjanya dan apa tujuannya.

Keberhasilan komunikasi di suatu kantor tentu tergantung pada faktor-faktor pendukungnya. Oleh karena itu, semua orang-

orang yang tergabung dalam kantor tersebut, baik pimpinan harus memperhatikan faktor-faktor pendukung keberhasilan komunikasi intern di kantor. Faktor-faktor pendukung komunikasi intern akan sangat bermanfaat bagi keefektifan pelaksanaan komunikasi di kantor. Agar dapat terjalin komunikasi yang baik dan efektif, maka setiap pihak harus menyadari dalam hal pemanfaatan faktor-faktor pendukung keberhasilan komunikasi di kantor.

Menurut Wursanto (2003, p.67), faktor-faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi di bedakan menjadi dua macam yaitu:

- a. Pemilihan jenis informasi atau data yang disampaikan

Didalam sebuah kantor, data merupakan informasi yang sangat penting bagi pimpinan dalam rangka pengambilan keputusan. Melihat penting data di dalam kantor, maka data yang disampaikan harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Kegunaan data, berarti data yang disampaikan harus sesuai dengan yang diperlukan
- 2) Kebenaran data, keobyektifan data
- 3) Kecepatan data (*up to date*)

- b. Teknik penyampaian informasi

Agar pelaksanaan komunikasi di dalam kantor dapat berlangsung secara efektif dan dapat mencapai hasil yang diharapkan, maka dalam penyampaian data perlu memperhatikan kondisi dan keadaan pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan komunikasi di dalam kantor, terutama teknik penyampaian datanya. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam penyampaian data yaitu:

- 1) Kejelasan
- 2) Konsekuensi dan keseimbangan
- 3) Kemampuan dan pelaksanaan
- 4) Keseragaman dalam istilah, pengertian dan kode yang digunakan
- 5) Kelancaran distribusi dengan menetapkan saluran-saluran yang akan dilalui dalam proses komunikasi

Selain kedua faktor di atas, hal ini yang mendukung keberhasilan pelaksanaan komunikasi intern di kantor adalah iklim komunikasi di kantor.

Polsek Pakem merupakan cabang dari Polres Sleman yang merupakan lembaga instansi pemerintah. Polsek Pakem bertugas untuk mengatur keamanan di Kabupaten Sleman khususnya di kecamatan Pakem. Lembaga ini

mengatur ketertiban dan keamanan masyarakat di Kecamatan Pakem. Selain itu lembaga ini juga menampung laporan berbagai kasus yang ada di Kecamatan Pakem baik perdata maupun pidana.

Kegiatan komunikasi di dalam organisasi terutama yang berkaitan langsung dengan anggota dari organisasi sangat menentukan eksistensi dan kelangsungan organisasi. Akan tetapi berdasarkan observasi masih terdapat penyimpangan dalam praktik komunikasi, sehingga menyebabkan terjadinya *misscommunication*. Berdasarkan survey yang telah dilakukan di Polsek Pakem pada bulan Agustus 2016 dapat terlihat bahwa interaksi antar pegawai masih kurang intensif. Hal tersebut terlihat ketika atasan memberikan arahan kepada salah satu unit di Polsek Pakem. Unit tersebut kurang memahami arahan yang telah disampaikan.

Pemberian arahan atau tugas seharusnya dilakukan secara formal dan menggunakan bahasa yang baku. Realitas yang ada, di Polsek Pakem dilakukan dengan cara informal dan menggunakan bahasa tidak baku, bahkan diselingi candaan serta topik pembicaraan yang tidak menyangkut tugas. Sebagai contoh ketika Kapolsek Pakem memerintahkan anggotanya untuk menyelidiki kasus pencurian yang seharusnya dilakukan *briefing* terlebih dahulu akan tetapi langsung diberi perintah untuk pemeriksaan ke Tempat Kejadian Perkara (TKP), menggunakan bahasa Jawa yang mana terdapat anggota yang kurang paham dengan bahasa Jawa dan adanya obrolan diluar topik perintah. Para anggota polisi sektor Pakem pun tidak meminta penjelasan terlebih dahulu strategi yang akan digunakan dalam penyelesaian kasus tersebut. Ditambah lagi dalam melaporkan hasil penemuan bukti perkara tidak lengkap, sehingga Kapolsek kesulitan untuk mengambil keputusan mengenai tindakan selanjutnya. Hal tersebut menyebabkan *misscommunication* antara atasan dan bawahan, sehingga dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan arahan atasan dan hasilnya tidak sesuai dengan yang diperintahkan.

Atas dasar pertimbangan latar belakang masalah yang ada, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Interaksi antar pegawai kurang intensif di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta.

2. Pemberian arahan dari atasan ke bawahan masih dilakukan dengan cara informal dan bahasa tidak baku.
3. Masih adanya *misscommunication* antara atasan dan bawahan di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai:

1. Pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta.
2. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi internal Polsek Pakem Sleman Yogyakarta.
3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Polsek Pakem Sleman Yogyakarta dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif, bertujuan menggali fakta kemudian diuraikan sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta. Fakta kemudian dideskripsikan dengan berpedoman pada butir-butir pertanyaan dalam observasi, wawancara dan dokumentasi dilapangan. Setelah data terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk kalimat dan ditarik kesimpulan.

Lokasi yang diambil di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta yang beramatkan di Jl. Kaliurang Km 17.5 Sleman Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada 12 – 25 Desember 2015.

Subjek penelitian merupakan sumber diperolehnya data penelitian. Pengumpulan informasi dalam hal ini diperoleh dari pihak – pihak yang ditunjukan untuk memberikan informasi mengenai latar belakang dan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *triangulasi* yaitu teknik pengecekan keabsahan yang didasarkan pada sesuatu di luar data untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding terhadap data yang telah ada. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Kapolsek Polsek Pakem, 1 anggota PS. Kanitprovos, 1 anggota PS. Kasium, 1 anggota Banit Siehumas.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian dengan pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Reduksi data; 2) Penyajian data; 3) penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan selama observasi dan dokumentasi maka didapatkan informasi tentang Pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta. merupakan salah satu dari 17.5 Kecamatan di Kabupaten Sleman. Polsek Pakem ini beralamatkan di Jalan Kaliurang Km 17, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tanah dan bangunan sudah mencukupi untuk melaksanakan pelayanan umum.

Polsek Pakem memiliki 13 ruang yang terdiri dari ruang Kapolsek, ruang Wakapolsek, ruang PROVOS, ruang SIUM, SIKUM, BHINMAS, ruang BHABINKAMTIBNAS, ruang SABHARA, ruang POLSUBSEKTOR, ruang INTELKAM, ruang RESKRIM, dan ruang tamu. Jumlah pegawai di Polsek Pakem ada 78 orang. Mereka bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dan sesuai kemampuan yang mereka miliki.

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian tentang Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta yaitu tentang Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta, Komunikasi vertikal dan Komunikasi horizontal dalam Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta, Faktor-faktor penghambat dalam Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta, Usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta. Berdasarkan hasil

observasi, wawancara dengan informan penelitian, dan dokumentasi di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta

Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi yang dilakukan oleh orang-orang yang terdapat dalam organisasi tersebut dilakukan antara atasan (pimpinan) dengan bawahan (pengawal) baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi tersebut diantaranya berupa pemberian petunjuk kepada bawahan. Terkait dengan pelaksanaan komunikasi antara Kapolsek kepada anggota polisi sektor pakem dalam hal pemberian petunjuk saat ini. Berdasarkan observasi komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta terbagi menjadi beberapa, yaitu:

1) Komunikasi vertikal antara Kapolsek dengan anggotanya di Polsek Pakem

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, bahwa pelaksanaan komunikasi vertical antara Kapolsek dengan anggotanya di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a) Pemberian petunjuk
petunjuk yang disampaikan Kapolsek Pakem Sleman Yogyakarta disesuaikan dengan jenis perintah atau tugas yang diberikan. Jika perintah atau tugas yang diberikan masih baru, maka Kapolsek akan memberikan penjelasan secara rinci, tetapi jika anggota polisi sudah pernah mengerjakan perintah atau tugas tersebut, maka Kapolsek tidak perlu lagi memberikan petunjuk secara rinci.
- b) Pemberian penjelasan
Kapolsek akan memberikan penjelasan tentang tugas ataupun instruksi terhadap bawannya sesuai kebutuhan. Jika bawannya dirasa sudah mengerti dengan penjelasan Kapolsek, maka beliau akan berhenti memberikan penjelasan. Akan tetapi, anggota kepolisian di Polsek Pakem diminta untuk menyampaikan informasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan kepada Kapolsek sesuai permintaan atasan..
- c) Pemberian perintah
Kapolsek Pakem Sleman Yogyakarta memberi perintah kepada bawahan sesuai dengan kemampuan dan tingkat kesulitan

perintah tersebut. Selain itu, Kapolsek Pakem juga tetap membimbing dan melakukan pengawasan terhadap bawahan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan mendukung kelancaran tugas sehari-hari.

- d) Pemberian teguran
Kapolsek untuk memberikan pelajaran kepada bawahan yang kurang disiplin atau melakukan pelanggaran, misalnya datang terlambat atau tidak melakukan tugas yang telah diberikan dan melakukan kelalaian dalam mengerjakan tugas. Kepala Kepegawaian dapat memanggil para anggota untuk diberikan sanksi atau peringatan terkait dengan pelaksanaan pekerjaannya.
- e) Pemberian pujian
Kapolsek Pakem senantiasa memberikan pujian lisan kepada pegawai secara tulus sebagai bentuk penghargaan terhadap kerja keras dan kesungguhan pegawai. Penyampaian pujian kepada pegawai juga menjadi sarana bagi Kapolsek Pakem untuk memotivasi bawahan agar bekerja lebih baik.

2) Komunikasi horizontal di Polsek Pakem

Dari hasil wawancara dan observasi, pelaksanaan komunikasi horizontal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut :

- a) Pemberian informasi
Pemberian informasi dapat dilakukan secara langsung *face to face* maupun dengan bantuan media komunikasi seperti HT, telepon, e-mail, website, maupun papan informasi yang terdapat di Kantor Polsek Pakem.
- b) Koordinasi
Koordinasi dapat dilakukan melalui rapat maupun briefing serta dilakukan melalui media komunikasi seperti telepon, HT, dan lain-lain juga.

a. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta

Data yang didapat melalui wawancara dan observasi tentang faktor yang menghambat dalam pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta adalah Hambatan internal dari anggota seperti hambatan psikologis berupa rasa takut, dan khawatir membuat

Kapolsek tidak senang, sungkan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhannya kepada atasan ternyata dapat mengganggu kelancaran komunikasi dengan Kapolsek Pakem. Hambatan psikologis lainnya yang mengganggu kelancaran komunikasi dengan Kapolsek Pakem adalah perasaan kurang percaya diri dalam mengemukakan pendapat dan permasalahan yang disebabkan oleh perbedaan jabatan dan latar belakang pendidikan yang berbeda

Usaha yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Komunikasi Intenla di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta

Kapolsek Pakem menjalin komunikasi dengan anggotanya secara intensif serta terus mengawasi dan mengecek pekerjaan mereka. Selain itu, Kapolsek juga mengoptimalkan penggunaan kotak saran, sehingga ketika para anggota sungkan atau takut untuk menyampaikan saran dan keluhannya secara langsung kepada Kapolsek, maka kotak saran merupakan media paling tepat.:

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta

a) Pelaksanaan komunikasi vertikal antara Kapolsek kepada anggotanya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta sudah berjalan Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal antara Kapolsek kepada anggotanya tercermin dari berlangsungnya pelaksanaan komunikasi antara Kapolsek kepada anggota polisi sektor Pakem dalam hal pemberian petunjuk, perintah, maupun penjelasan. Komunikasi tersebut dilakukan Kapolsek Pakem sesuai situasi dan kondisi anggotanya, walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi.

. Pelaksanaan komunikasi di Polsek Pakem juga didukung adanya aturan dan prosedurnya yang telah disusun secara tertulis dalam menjalankan tugas-tugas tertentu, sehingga anggota kepolisian Polsek Pakem hanya tinggal mengikuti prosedur tersebut. Penerapan prosedur tersebut juga membantu mengurangi kesalahpahaman dalam menjalankan tugas. Petunjuk, perintah, maupun penjelasan juga disampaikan oleh Kapolsek sesuai kapasitas anak buahnya. Jika anak buahnya cepat tanggap dan mengerti, maka Kapolsek cukup memberikan

arahan secara ringkas, tetapi jika anak buahnya terlihat masih bingung, maka Kapolsek akan memberikan penjelasan secara rinci.

. Kapolsek juga berupaya bertindak tegas dalam memberikan teguran kepada anak buahnya. Pemberian teguran dilakukan oleh Kapolsek untuk memberikan pelajaran kepada bawahan yang kurang disiplin atau melakukan pelanggaran, misalnya datang terlambat atau tidak melakukan tugas yang telah diberikan dan melakukan kelalaian dalam mengerjakan tugas. Kapolsek Pakem berusaha memberikan pujian kepada anak buahnya yang menunjukkan kinerja yang baik. Kapolsek Pakem senantiasa memberikan pujian lisan kepada pegawai secara tulus sebagai bentuk penghargaan terhadap kerja keras dan kesungguhan pegawai.

b) Pelaksanaan Komunikasi vertikal antara anggota dengan Kapolsek

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta sudah berjalan Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara anggota dengan Kapolsek sudah berjalan, akan tetapi masih ada beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut diantaranya adanya masalah ketika penyampaian pesan dari pengirim ke penerima karena faktor fisik seperti, line kabel telepon yang rusak dan *speaker* telpon yang lemah. Beberapa faktor fisik yang mempengaruhi komunikasi tersebut, dari hasil wawancara peneliti kepada Kapolsek Pakem dapat diantisipasi dengan laporan secara langsung (lisan) dan tidak langsung yaitu melalui tulisan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara anggota kepada Kapolsek Pakem dalam hal pemberian saran, keluhan maupun pendapat juga dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Secara lisan, tiap anggota dapat menyampaikan saran, keluhan maupun pendapat kepada Kapolsek ketika bertemu langsung maupun pada saat diselenggarakan rapat evaluasi kerja. Saran, keluhan maupun pendapat kepada Kapolsek juga dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. Adanya keterbukaan Kapolsek Pakem dalam menerima keluhan, pendapat, kritik, dan saran telah membantu menimbulkan rasa nyaman pada para anggotanya ketika akan berkomunikasi dengan Kapolsek.

Hal ini dapat dilihat dengan adanya hubungan kerja yang baik di dalam kantor. Untuk mendapatkan hal seperti itu maka idelanya pegawai diberikan kesempatan untuk mengajukan saran, keluhan, kritik dan saran kepada pimpinan.

c) Pelaksanaan Komunikasi Horizontal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta sudah berjalan Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelaksanaan komunikasi horizontal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta sudah berjalan, namun tetap ditemukan kendala. Kendalanya yaitu sulit menyatukan beragam karakter yang ada dalam diri tiap anggota polisi. Upaya yang diambil Kapolsen untuk menutupi kendala tersebut adalah senantiasa memonitor dan mengawasi pekerjaan anak buah, baik dengan mengecek langsung ataupun meminta laporan secara lisan serta melakukan koordinasi dengan anggota.

Pelaksanaan komunikasi antar anggota polisi sektor Pakem dalam hal pemberian informasi berlangsung secara langsung *face to face* maupun dengan bantuan media komunikasi seperti HT, telepon, e-mail, website, maupun papan informasi yang terdapat di Kantor Polsek Pakem. Upaya koordinasi kantor juga terus dilaksanakan di Polsek Pakem. Pelaksanaan komunikasi antar anggota polisi sektor Pakem dalam hal koordinasi dilakukan secara tatap muka melalui rapat maupun briefing serta dilakukan melalui media komunikasi seperti telepon, HT, dan lain-lain. Penggunaan media komunikasi memang dapat membantu kelancara komunikasi horizontal.

3. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta

Suatu kegiatan dalam organisasi pasti mengalami masalah atau hambatan-hambatan terutama pada pengelolaan surat. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut :

a. Hambatan internal dari anggota Kepolisian.

Komunikasi internal yang berlangsung di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta memang tidak selamanya berlangsung dengan lancar, meskipun telah diusahakan dengan berbagai macam cara dan diatur dengan sebaik-baiknya agar komunikasi dapat berhasil seperti yang diharapkan. Hambatan internal dari anggota seperti hambatan psikologis berupa rasa takut, dan khawatir membuat Kapolsek tidak senang, sungkan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhannya kepada atasan ternyata dapat mengganggu kelancaran komunikasi dengan Kapolsek Pakem. Hambatan psikologis lainnya yang mengganggu kelancaran komunikasi dengan Kapolsek Pakem adalah perasaan kurang percaya diri dalam mengemukakan pendapat dan permasalahan yang disebabkan oleh perbedaan jabatan dan latar belakang pendidikan yang berbeda.

b. Adanya kesalahan persepsi antara instruksi yang disampaikan dari Kapolsek dengan apa yang dijalakan anggotanya.

Komunikasi internal yang berlangsung di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta juga kurang berjalan dengan lancar karena adanya kesalahan persepsi antara instruksi yang disampaikan Kapolsek dengan apa yang bawahan jalankan karena komunikasi komunikasi tidak dilakukan secara tatap muka. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kesalahan persepsi juga dapat terjadi karena Kapolsek kurang jelas dalam menyampaikan informasi tentang bagaimana tugas tersebut harus dilaksanakan oleh bawahan dan keterlambatan dalam menerima informasi tentang pelaksanaan suatu pekerjaan. pelaksanaan komunikasi intern di kantor sering kali terjadi distorsi pesan yang disebabkan oleh ketidaktepatan atau perbedaan arti antara yang dimaksud oleh komunikator dengan penafsiran (interpretasi) komunikan. Misalkan pimpinan memberikan suatu instruksi kepada pegawai, mungkin sebenarnya pegawai kurang jelas dalam menerima instruksi itu, tetapi menanyakan kepada pimpinan, akhirnya ia melaksanakan instruksi itu sesuai dengan penafsiran sendiri.

c. Adannya masalah teknis ketika penyampaian pesan dari Kapolsek ke bawahan.

Adannya masalah teknis ketika penyampaian pesan dari Kapolsek ke bawahan seperti kabel line telepon rusak, dan speaker telepon yang lemah karena rusak juga menjadi

penghambat dalam komunikasi internal di Kantor Polsek Pakem. Hal ini menunjukkan pentingnya memperhatikan kondisi media komunikasi ketika akan menyampaikan pesan. arsip yang digunakan masih berpindah-pindah dan belum adanya ruangan khusus yang tetap yang khusus untuk arsip yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan.

4. Usaha Yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Komunikasi Internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta.

Hambatan yang ada di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta dapat diatasi beberapa .usaha Usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat adalah sebagai berikut :

a. Kapolsek Pakem menjalin komunikasi dengan anggotanya secara intensif serta menyediakan kotak saran.

Guna mengatasi hambatan internal dari anggotanya yang merupakan permasalahan psikologis seperti rasa sungkan dan kurang percaya diri ketika berkomunikasi dengan pimpinan, maka Kapolsek Pakem terus berupaya menjalin komunikasi dengan anggotanya secara intensif serta terus mengawasi dan mengecek pekerjaan mereka. Selain itu, Kapolsek juga mengoptimalkan penggunaan kotak saran, sehingga ketika para anggota sungkan atau takut untuk menyampaikan saran dan keluhannya secara langsung kepada Kapolsek, maka kotak saran merupakan media paling tepat.

Ketersediaan kotak saran tersebut dapat menjadi media yang efektif untuk menyampaikan saran, keluhan maupun kritik kepada pimpinan tanpa perlu diketahui identitas dirinya. Kapolsek Pakem juga berupaya mengatasi permasalahan tersebut dengan berupaya dekat dengan anggotanya, diantaranya dengan menghadiri acara informal kantor, seperti menjenguk anggota yang sakit, menghandiri acara hajatan anggotanya, dan lain-lain. Hal ini akan berdampak positif bagi bawahan untuk dapat menjalin komunikasi secara nyaman dengan atasannya.

b. Kapolsek terus memantau dan mengawasi anggotanya.

Kapolsek terus memantau dan mengawasi anak buahnya guna menghindari adanya salah persepsi dalam menjalankan perintah. Hal ini juga dilakukan agar bawahannya dapat segera

melakukan perbaikan jika terjadi kekeliruan dalam melaksanakan tugas. Kepedulian tersebut dapat dilakukan dengan mensupervisi anak buah ketika menjalankan tugas, sehingga kemungkinan terjadinya kekeliruan dapat diminimalisir sehingga dapat mengurangi kesalahan bawahan dalam menjalankan tugas.

c. Kapolsek berkoordinasi dengan anggotanya.

Kapolsek terus berkoordinasi dengan bawahannya, sehingga jika terjadi permasalahan teknis seperti jaringan telepon yang bermasalah, komputer yang rusak, dan kendala teknis lainnya dapat segera diatasi. Hal ini dikarenakan faktor lain yang dapat mendukung keberhasilan dan keefektifan komunikasi ke atas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan komunikasi internal di Polsek Pakem Sleman Yogyakarta berjalan akan tetapi belum maksimal. 1. Komunikasi vertikal keatas antara pegawai kepada Kapolsek yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi vertikal antara anggota dan Kapolsek sudah berjalan, akan tetapi masih ada beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut diantaranya adanya masalah ketika penyampaian pesan dari pengirim ke penerima karena faktor fisik seperti, line kabel telepon yang rusak dan *speaker* telpon yang lemah.2. Komunikasi vertikal kebawah antara Kapolsek kepada pegawainya sudah berjalan seperti: pemberian petunjuk, perintah, maupun penjelasan. Komunikasi tersebut dilakukan Kapolsek Pakem sesuai situasi dan kondisi pegawainya. Jika hal tersebut merupakan pekerjaan yang sudah biasa dilakukan oleh pegawainya, maka Kapolsek hanya memberikan petunjuk, perintah, maupun penjelasan secara singkat. Akan tetapi, jika hal tersebut merupakan tugas baru, maka Kapolsek akan memberikan penjelasan secara rinci.3. Komunikasi horizontal antar pegawai di Polsek Pakem yaitu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan komunikasi horizontal di Polsek Pakem sudah berjalan, namun tetap ditemukan kendala. Kedralanya yaitu sulit menyatukan beragam karakter yang ada dalam diri tiap anggota polisi.

Adapun faktor penghambat dalam pengelolaan surat adalah sebagai berikut : hambatan internal dari pegawai seperti hambatan psikologis berupa rasa takut, dan khawatir membuat Kapolsek tidak senang, sungkan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhannya kepada atasan, Adanya kesalahan persepsi antara instruksi yang disampaikan Kapolsek dengan apa yang pegawai jalankan karena komunikasi tidak dilakukan secara tatap muka, Adannya masalah teknis ketika penyampaian pesan dari Kapolsek ke pegawai seperti kabel line telepon rusak, dan speaker telepon yang lemah karena rusak. Untuk mengatasi hambatan tersebut, usaha yang dilakukan sebagai berikut :

- a) Kapolsek Pakem terus berupaya menjalin komunikasi dengan pegawainya secara intensif serta terus mengawasi dan mengecek pekerjaan mereka. Selain itu, Kapolsek juga mengoptimalkan penggunaan kotak saran, sehingga ketika para pegawai sungkan atau takut untuk menyampaikan saran dan keluhannya secara langsung kepada Kapolsek, maka kotak saran merupakan media paling tepat. Kapolsek Pakem juga berupaya dekat dengan pegawainya, diantaranya dengan menghadiri acara informal kantor, seperti menjenguk pegawai yang sakit, menghandiri acara hajatan pegawainya, dan lain-lain.
- b) Kapolsek terus memantau dan mengawasi pegawainya guna menghindari adanya salah persepsi dalam menjalankan perintah. Hal ini juga dilakukan agar pegawai dapat segera melakukan perbaikan jika terjadi kekeliruan dalam melaksanakan tugas.
- c) Kapolsek terus berkoordinasi dengan pegawainya, sehingga jika terjadi permasalahan teknis seperti jaringan telepon yang bermasalah, komputer yang rusak, dan kendala teknis lainnya dapat segera diatasi.

Saran

1. Kapolsek sebaiknya lebih tegas kepada pegawai sehingga pegawai akan memperhatikan dengan serius. Hal ini dapat ditempuh dengan memberikan teguran maupun *punishment* lainnya jika pegawai melalaikan tugasnya..
2. Pegawai diharapkan mampu meningkatkan keaktifan dalam berkomunikasi yaitu mengungkapkan pendapat mengenai pelaksanaan tugas yang diberikan atasan jika

ada informasi yang kurang jelas. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara berdiskusi.

3. Pegawai harus lebih menumbuhkan kesadaran pentingnya berkomunikasi baik itu dengan Kapolsek maupun dengan antar pegawai yang lain. Hal ini dapat dilakukan dengan aktif bertanya jika intruksi yang disampaikan oleh Kapolsek kurang jelas.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2008). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Repika Aditama.
- Onong Uchjana Effendy. (2001). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya Silmi, Sikka Mutiara. (2008). *Panduan Menulis Surat Lengkap*. Yogyakarta : Absolut
- Supratiknya, A. (2006). *Komunikasi Antar Pribadi Tinjauan Psikologis*, Yogyakarta: Kanisius.
- Suranto A.W. (2005). *Komunikasi Perkantoran. Media Wacana* Yogyakarta
- Wursanto Ig. (2003). *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kanisius.

Profil Singkat

Johanda Mahardika, lahir pada tanggal 02 November 1991 di Sleman. Merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2010.

Rosidah, M.Si adalah dosen Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 22 April 1962. Menempuh jenjang pendidikan S1 bidang Administrasi di IKIP Yogyakarta serta S2 bidang Ilmu Administrasi Negara di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.