

## **PELAKSANAAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI DINAS PENDIDIKAN DASAR KABUPATEN BANTUL**

### **THE IMPLEMENTATION OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AT ELEMENTARY EDUCATION OFFICE, BANTUL DISTRICT**

Oleh: Dian Fitriana., Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
dianfitriana61@gmail.com

#### **Abstrak**

Penelitian bertujuan mendeskripsikan (1) pelaksanaan komunikasi internal (2) media komunikasi internal, (3) hambatan komunikasi internal, (4) solusi mengatasi hambatan. Penelitian ini penelitian deskriptif kualitatif. Sumber datanya yaitu kepala seksi bidang Bina Program, kepala subbagian kepegawaian, kepala seksi bidang Pendidikan SD, kepala subbag keuangan, staf bagian pendidikan SD, staf subbag kepegawaian, staf subbag umum, dan kepala sekolah SMP 3 Imogiri. Teknik pengumpulan datanya yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumen. Analisis data dalam tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian (1) Bentuk komunikasi saat pengawasan berupa laporan, pengarahannya berupa perintah, instruksi, dan penjelasan. Sesama pegawai melakukan komunikasi berupa pembagian tugas. Komunikasi diagonal bentuknya konfirmasi jadwal, meminta data, dan mengundang rapat; (2) Media komunikasi saat perencanaan program melalui rapat koordinasi, pengarahannya melalui apel pagi, telepon dan email. Pengorganisasian komunikasi dengan surat edaran, pengarahannya dan pengawasannya dengan *website* dan grup *whatsapp*. Pengarahannya dengan sesama pegawai dilakukan dengan lisan, dan grup *whatsapp*. (3) Hambatan komunikasi yaitu guru kurang paham penggunaan media komunikasi berbasis internet, kurang koordinasi sesama pegawai, dan miskomunikasi dengan bagian lain, (4) Solusinya adalah membuat buku ekspedisi surat keluar, sekolah dihimbau untuk menyediakan admin sekolah, mengadakan rapat rutin setiap bagian, dan melakukan "door to door" ke bagian lain.

Kata kunci: *komunikasi vertikal, horizontal, diagonal, Dinas Pendidikan Dasar*

#### **Abstract**

*This research aims to describe: (1) implementation of internal communication (2) media (3) obstacle (4) solution. This research is a descriptive qualitative research. Sources of data in this study is the section leader for the development program, the head of personnel subsection, section head of the field of elementary education, the head of financial sub division, elementary education section staff, sub division staff personnel, general sub division staff, and junior high school principals 3 Imogiri. Data collection techniques in this study were interviews, observation and documents. This research data analysis in three stages: data reduction, data presentation, and conclusion. The results of this research are: (1) communications during the supervision are reports; during a briefing are orders, instructions, and explanations. Communicated in organizing functions the division of tasks. Diagonal communication is a confirmation schedule, request data, and call a meeting; (2) The communication media in planning process through coordination meetings, during the briefing through a morning assembly, phones and email. In Organizing, communication with circulars, guidance and oversight to the website and whatsapp group. (3) the obstacles of communication are: the teachers do not really understand how to use Internet-based communication; there is a lack of coordination among workers; there is a miscommunication with other division; (4) the solution is to make journal of outgoing mails, the school is also encouraged to provide school's administration, to hold routine meetings for each divisions, and to do "door to door" activity to the other division.*

*Keywords: Vertical Communication, Horizontal, Diagonal, Elementary Education Office*

## **PENDAHULUAN**

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya orang-orang dalam organisasi akan saling berkoordinasi, saling membantu, dan bekerjasama demi mencapai tujuan. Sistem kerjasama dan koordinasi organisasi akan membentuk aktivitas komunikasi.

Suranto AW (2005: 47) mengatakan pola komunikasi internal yaitu komunikasi internal bisa dilakukan antara atasan dengan karyawan, atasan dengan kepala bagian, atau karyawan dengan karyawan. Hal tersebut berbeda dengan komunikasi internal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul bahwa pengawas SD dan SMP yang bahkan gedungnya tidak sama dengan pejabat struktural Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul masih termasuk dalam komunikasi internal, begitu pula guru-guru SD/SMP yang tersebar di 17 kecamatan di Kabupaten Bantul juga masih dalam cangkupan komunikasi internal.

Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul adalah lembaga pemerintahan yang memegang peran utama dalam pendidikan SD dan SMP di kabupaten Bantul. Banyak beban kerja yang harus diselesaikan setiap hari untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Banyaknya beban kerja membuat anggota organisasi sibuk dengan pekerjaan masing-masing sehingga waktunya sedikit untuk berkoordinasi. Selain itu anggota dari komunikasi internal menyebar di seluruh daerah Bantul sehingga menyebabkan komunikasi langsung sulit dilakukan.

Kerenggangan komunikasi tersebut menyebabkan hubungan personal diantara

pegawai tidak harmonis, ketidakharmonisan bisa menyebabkan kesalahpahaman, juga ketidakbebasan menyampaikan kritik dan pendapat. Ketidakeleluasaan tersebut berakibat pada hasil kerja yang tidak maksimal. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif sangat penting dilakukan karena komunikasi akan membangun, memelihara dan memperteguh suatu hubungan.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan pelaksanaan komunikasi internal Dinas yang meliputi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Mendeskripsikan media yang digunakan dalam setiap pola komunikasi. Mengetahui hambatan dalam komunikasi dan solusinya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian akan dijelaskan secara deskriptif dengan menggambarkan pelaksanaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul. Data yang dicari meliputi pelaksanaan komunikasi, media yang digunakan, hambatan, dan solusi yang dijelaskan melalui kata-kata dengan analisis dengan prinsip logika.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul terletak di Komplek II Perkantoran Pemkab Bantul, Jl. Lingkar Timur, Manding, Bantul. Waktu

pelaksanaan adalah pada bulan Desember 2015 sampai dengan April 2016. Penelitian dilakukan dengan beberapa tahap: penyusunan proposal, perizinan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

### **Target/Subjek Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengamati situasi komunikasi internal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul dengan melakukan wawancara terhadap seseorang yang dipandang tahu tentang situasi tersebut.

Subyek Penelitian yang dipilih dalam penelitian ini berkaitan langsung dengan variabel penelitian. Subyek tersebut yaitu: Kepala bagian bina program, kepala subbag kepegawaian, kepala subbag keuangan, kepala bagian SD, kepala bagian SMP, dan kepala subbag umum.

### **Prosedur**

Prosedur diawali dengan observasi awal sebelum penelitian, kemudian mengkaji masalah dengan teori dan pedoman, menyusun instrumen penelitian, dilanjutkan pengumpulan data, lalu pengolahan data melalui beberapa teknik analisa data, membahas dengan mengkaitkan dengan teori maupun pedoman, dan yang terakhir adalah membuat kesimpulan dan saran.

### **Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Wawancara, Observasi, dan Studi Dokumen.

Wawancara adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara komunikasi dua arah (Zainal Mustafa, 2009: 96). Teknik ini

diperlukan dalam penelitian ini karena wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual sehingga kepastian untuk mendapatkan data sangat tinggi (Zainal Mustafa, 2009: 98). Wawancara tersebut dilakukan untuk mendapat data yang meliputi pelaksanaan komunikasi vertikal, horizontal, diagonal, hambatan komunikasi, dan solusi.

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara melakukan pengamatan langsung. Pengamatan langsung dilakukan pada aktivitas sehari-hari di Dinas Pendidikan yang di didalamnya terjadi proses komunikasi.

Pedoman dokumentasi merupakan pengingat bagi peneliti untuk mengabadikan beberapa objek yang bisa menunjang data wawancara dan observasi, berikut objek sasaran dokumentasi: Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul, Profil Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul, Tugas pokok dan fungsi setiap bagian di Dinas Pendidikan dasar Kabupten Bantul, Dokumentasi notulen rapat, Foto media komunikasi di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul

### **Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data kualitatif Bogdan (Sugiyono, 2014: 334) mengatakan proses analisis data adalah mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara di lapangan kemudian data dijabarkan dalam unit-unit, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting, mana yang akan dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan.

Pada saat pengumpulan data kualitatif, semakin lama peneliti di lapangan maka data yang akan diperoleh akan semakin banyak dan kompleks. Untuk itu tahap awal dalam analisis data adalah mereduksi semua data yang terkumpul, data temuan yang sudah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif, dan langkah terakhir dalam analisis data adalah membuat kesimpulan dari semua data dan informasi yang sudah terkumpul.

### **Uji Keabsahan Data**

Keabsahan data diuji melalui dua cara yaitu dengan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian maka diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut:

### **(Pelaksanaan)**

#### **Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul dilaksanakan dalam dua pola yaitu komunikasi vertikal ke atas dan komunikasi vertikal ke bawah. Proses komunikasi terjadi pada saat kepala Dinas memberi pengarahan kepada seksi ketika muncul masalah dalam program BOS. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi bagian Bina Program, Staf bidang Pendidikan SD, dan Kepala Seksi bagian Pendidikan SD, bahwa komunikasi vertikal ke atas berbentuk sebuah perintah, instruksi tentang pekerjaan, dan meminta bantuan. Hal tersebut dijelaskan Suranto AW (2005: 91) bahwa pemberian perintah atau instruksi merupakan salah satu wujud komunikasi ke bawah yang menonjol di dalam sebuah organisasi dan salah satu wujud

komunikasi ke atas yang utama adalah penyampaian laporan. Sebuah perintah dan instruksi tersebut merupakan implementasi komunikasi pimpinan dalam rangka pengarahan pegawai untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Komunikasi vertikal ke atas lebih sering dilakukan oleh kepala seksi kepada kepala bagian atau kepala bagian bagian kepada kepala Dinas. Dalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP) Dinas Pendidikan Dasar dijabarkan tugas kepala bagian atau kepala seksi adalah merencanakan program kerja, menyusun laporan dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan, sehingga seorang kepala seksi dan kepala bagian lebih sering berkomunikasi secara vertikal ke atas untuk menyampaikan laporan terkait hasil kegiatan dan kinerja bawahan dan menyampaikan aspirasi bawahan. Laporan tersebut merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan kepala Dinas agar segala kegiatan yang dijalankan sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan.

Proses komunikasi dalam fungsi pengarahan yaitu kepala bagian harus terbuka atas segala keluhan staf. Fungsi pengarahan dalam manajemen, berarti manajer harus memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan jalur yang sudah ditetapkan (Didin dan Imam, 2013: 131). Di Dinas Pendidikan Dasar beberapa staf tidak canggung untuk berkonsultasi dengan kepala bagian dan sebaliknya kepala bagian berkenan menjelaskan bagaimana menyelesaikan tugas tersebut dengan memberikan petunjuk-petunjuk.

D. Lawrence Kincaid (1985: 126) mengatakan bahwa salah satu syarat agar komunikasi berhasil adalah memberikan petunjuk khusus alur tindakan guna memecahkan masalah. Oleh karena itu, pemberian petunjuk dan penjelasan dalam menyampaikan tugas atau instruksi kepada bawahan sangatlah penting.

Komunikasi vertikal tidak hanya dilakukan dengan sesama pejabat struktural tetapi juga dengan pejabat fungsional yaitu guru-guru yang tersebar di seluruh kabupaten Bantul. Pelaksanaan komunikasi ini terjadi pada saat proses perencanaan sebuah program. Seluruh program seperti peningkatan APK dan APM, peningkatan nilai rata-rata UN SD, penurunan angka putus sekolah dan program lainnya melibatkan seluruh kepala UPT di kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala subbag kepegawaian, kepala seksi bagian bina program, dan kepala sekolah SMA 3 Imogiri menyebutkan bahwa pada proses perencanaan program atau sosialisasi program, pejabat Dinas akan berkomunikasi dengan UPT.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf subbag kepegawaian dan kepala subbag kepegawaian, pernah terjadi miskomunikasi dengan dua kasus berbeda. Dalam dua kasus tersebut disebabkan salah persepsi. Kasus pertama mengenai surat yang diberikan namun tidak sampai karena persepsi dari pengirim surat yang mengira surat sudah sampai tanpa mengkonfirmasi kelanjutannya. Sebuah pesan yang dikirim harus dikontrol penyebarannya, apakah sudah diterima. Kasus kedua mengenai tugas yang diberikan oleh pimpinan tetapi tidak

sampai dikarenakan tidak ada komunikasi dalam penyerahan tugas yang sudah diselesaikan.

Pengarahan membutuhkan komunikasi dua arah, yang mana pengirim pesan tidak hanya bertugas mengirim pesan tetapi bisa juga menjadi penerima pesan yang merupakan timbal balik dari penerima sebelumnya. Kita sering tidak bisa menyadari bahwa penyampaian informasi berbeda dengan pemahaman atas informasi tersebut. Dalam kasus yang pertama, pengirim surat harus menindaklanjuti sampai dimana surat edaran tersebut, siapa saja yang dititipkan surat tersebut sehingga keberadaan surat bisa dipantau. Menurut Jhon Ivancevich (2006: 135) beberapa cara meningkatkan komunikasi dalam organisasi yaitu menindaklanjuti dan memanfaatkan umpan balik. Setelah ditindaklanjuti maka harus memanfaatkan umpan balik, seberapa efektif pemberian surat bisa menyampaikan informasi dengan cepat dan akurat. Umpan balik memberikan kesempatan penerima pesan untuk menanggapi surat tersebut.

Implementasi komunikasi saat merencanakan program dilakukan dalam sebuah rapat koordinasi yang melibatkan seluruh kepala bagian dan kepala seksi. Perencanaan merupakan proses pembuatan tujuan, merancang kegiatan secara sistematis, dan pemilihan metode yang akan digunakan. Oleh karena itu, pembuatan dasar kegiatan akan memunculkan ide dan gagasan dari semua peserta rapat.

Unong (2003: 127 ) mengatakan dalam rangka kelancaran komunikasi dalam kelompok tatap muka ada beberapa hal yang tidak boleh dilakukan antara lain menghormati pendapat dan

kritik orang lain, jangan “ngotot”, dan jangan emosional. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi bidang pendidikan SD, dan kepala seksi bidang bina program, mengatakan bahwa perbedaan pendapat tidak membuat keributan karena pimpinan merupakan orang yang demokratis yang menerima segala ide untuk nantinya bisa disimpulkan. Perbedaan pendapat tersebut mencerminkan bahwa pegawai tidak sungkan untuk mengutarakan ide dan gagasannya.

### **Komunikasi Horizontal**

Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten adalah organisasi yang mengurus urusan pendidikan siswa dan tenaga kependidikan yang aktivitas di dalamnya sudah diatur dalam peraturan daerah kabupaten Bantul. Pada fungsi pengorganisasian, setiap pegawai memiliki Sasaran Kerja Pegawai masing-masing dimana tugasnya sudah jelas teknis pelaksanaannya. Oleh karena itu, pada saat observasi tidak seberapa terlihat interaksi masing-masing staf karena sudah sibuk dengan tugasnya masing masing.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan staf subbag kepegawaian, staf subbag umum, dan kepala subbag keuangan mengatakan bahwa setiap pegawai sudah memiliki pekerjaan masing-masing dan sudah jelas teknisnya. Komunikasi horizontal di Dinas Pendidikan Dasar kabupaten Bantul dilakukan pada saat pengorganisasian antarstaf. Apabila ada staf yang tugasnya menumpuk maka tugas tersebut dibagikan rata dengan staf lain yang menganggur. Dalam pengorganisasian tersebut terjalin koordinasi untuk membagi-bagi tugas dalam rangka meringankan beban tugas staf lain.

Komunikasi akan lebih mudah dilakukan apabila satu sama lain sudah memiliki kedekatan secara emosional sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima dan dipahami.

Menurut Abizar (1988: 188) dijelaskan bahwa salah satu masalah yang menyebabkan komunikasi horizontal sulit dipraktikkan dikarenakan staf di organisasi terlalu sibuk dengan pekerjaan masing-masing. Permasalahan komunikasi horizontal adalah setiap pegawai tidak melakukan tukar menukar informasi dengan pegawai lain, sehingga terjadi ketidaktahuan kepemilikan data yang dimiliki masing-masing individu. Oleh karena itu, setiap pegawai di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul harus melakukan koordinasi, berdiskusi, dan berkonsultasi dengan pegawai lain agar bisa saling berbagi informasi dan bersama-sama memecahkan masalah yang ada dalam organisasi.

Suranto AW (2005: 96) menjelaskan wujud komunikasi horizontal meliputi rapat terpadu, melakukan koordinasi, konsultasi pekerjaan, dan tukar menukar informasi. Oleh karena itu, setiap pegawai di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul harus melakukan koordinasi, berdiskusi, dan berkonsultasi dengan pegawai lain agar bisa saling berbagi informasi dan bersama-sama memecahkan masalah yang ada dalam organisasi.

Cara penyampaian informasi secara horizontal dilakukan dalam formal dan non formal. Komunikasi formal terjadi apabila sesama pegawai sedang rapat bersama, dan sedang terlibat dalam program yang sama.

Sesama kepala bagian akan berkomunikasi dengan formal apabila dalam rapat koordinasi yang dilakukan setiap minggu sekali. Selain komunikasi secara formal, sesama pegawai lebih berkomunikasi secara non formal. Bentuk komunikasi horizontal secara non formal adalah memperbincangkan acara liburan bersama, acara pernikahan kerabat, acara makan bersama, dan bergosip.

### **Komunikasi Diagonal**

Komunikasi di Dinas Pendidikan sering dilakukan dikarenakan semua bagian saling berhubungan dan saling membutuhkan dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan program-program Dinas Pendidikan.

Perencanaan dalam membuat program baru selalu melibatkan dua atau lebih bidang lain. Pernyataan tersebut diperoleh dari kepala seksi bidang bina program, staf subbag kepegawaian, dan kepala seksi bidang pendidikan SD bahwa semua bagian bekerja sama dalam menjalankan semua program yang ada di Dinas Pendidikan. Komunikasi diagonal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul terjadi apabila beberapa bagian terlibat dalam satu program yang sama dan faktanya bahwa semua program di Dinas selalu melibatkan lebih dari satu bagian. Bentuk komunikasi dalam proses perencanaan program adalah mengundang rapat, konsultasi, menyamakan jadwal, mengingatkan jadwal, dan bertukar informasi atau data.

Komunikasi diagonal rentan terjadi masalah karena banyaknya bidang yang terlibat

membuat koordinasi sulit dipraktikkan. Kepekaan sosial yaitu kemampuan seseorang memahami situasi di lingkungan kantor. Apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai seharusnya segera mengkomunikasikannya. Manusia adalah pemroses informasi, dan komunikasi bukan hanya sebagai alat tetapi komunikasi adalah cara berpikir (Wayne Pace, 2006: 33)

Pernah terjadi masalah dalam sebuah program yaitu saat perencanaan SPM dan UN SD pimpinan salah mendelegasikan wewenang. Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancaranya, penyebabnya bukan hanya berasal dari bagian itu saja tetapi juga disebabkan oleh pengorganisasian yang kurang matang sehingga tidak paham deskripsi keahlian untuk setiap bidang.

### **(Media Komunikasi)**

#### **Komunikasi Vertikal**

Di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul terdapat pertemuan rutin setiap pagi yang biasa disebut apel pagi. Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul masih tetap menggunakan surat sebagai media komunikasi. Selain komunikasi langsung, beberapa media yang mendukung adalah telepon kantor dan telepon genggam. Telepon kantor di Dinas bisa terhubung ke semua bagian. Selain itu, di subbag bagian umum terdapat nomor-nomor penting seperti kepala sekolah, kepala UPT, pengawas, dan nomor telepon sekolah se-kabupaten Bantul

Untuk berkoordinasi dan menyebarkan informasi penting kepada pejabat fungsional di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul pejabat struktural memanfaatkan internet yaitu dengan membuat *website official* Dinas dan

*facebook* subbag kepegawaian. Komunikasi antara pejabat struktural dengan pejabat fungsional seperti guru, kepala sekolah, UPT, dan Pengawas berjalan lancar dengan penggunaan aplikasi *Whatsapp* yang merupakan media *chatting online*.

### **Komunikasi Diagonal**

Sesama pegawai, sesama kepala bagian, dan sesama kepala seksi lebih sering berkomunikasi secara lisan. Sedangkan sesama kepala sekolah, sesama guru, dan sesama pegawai lebih menggunakan media sosial untuk berkomunikasi. Komunikasi menggunakan media telepon dilakukan antara sesama pegawai di bagian yang berbeda. Sesama pegawai juga memanfaatkan telepon genggam

### **Komunikasi Diagonal**

Kebutuhan awal warga belajar setelah penerimaan dan seleksi adalah penempatan atau pembagian rombongan belajar. Pembagian Rombongan Belajar (Rombel) di PKBM Rangsang Imo Joyo tidak memperhatikan usia maupun jenis kelamin melainkan berdasar pada ijazah terakhir atau raport terakhir dari warga belajar. Jumlah warga belajar yang terdaftar di Paket B saat ini adalah enam orang dan di Paket C adalah delapan orang. Total warga belajar yang terdaftar pada tahun ajaran 2015/2016 seluruhnya empat belas orang.

Media utama dalam komunikasi diagonal adalah telepon kantor. Media yang digunakan untuk bertukar data adalah surat elektronik atau biasa disebut *email*. Komunikasi dengan staf bagian lain dilakukan dengan tatap muka. Media

komunikasi dengan staf bagian lain bisa dengan *sharing*, dan diskusi.

Komunikasi antara kepala bagian dengan kepala seksi di bagian lain secara formal dilakukan pada rapat koordinasi yang dilakukan setiap hari selasa. Rapat koordinasi dihadiri oleh kepala dinas, kepala bagian, dan kepala seksi semua bagian.

### **Hambatan Komunikasi**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan komunikasi internal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul yaitu: Miskomunikasi, Kurangnya koordinasi Sesama Pegawai, dan PNS di lingkungan Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul yang umurnya di atas 45 tahun gagap teknologi (*gaptek*)

### **Solusi Mengatasi Hambatan**

Untuk mengatasi hambatan komunikasi internal, seluruh pihak yang terlibat dalam internal organisasi memiliki andil di dalamnya. Berikut beberapa solusi yang digunakan Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul: Untuk mengatasi masalah surat yang tidak sampai ke tujuan yaitu dengan membuat buku ekspedisi untuk melacak keberadaan surat. Miskomunikasi dengan bagian lain bisa dihindari apabila setiap pegawai tanggap terhadap permasalahan yang muncul. Solusinya adalah "*door to door*".

Untuk mengatasi kurangnya koordinasi sesama pegawai yaitu melalui pimpinan agar mengadakan pertemuan kecil di setiap bagian untuk mengevaluasi kinerja pada periode tertentu. Mengadakan sosialisasi tentang data-data penting yang dimiliki setiap pegawai.

Budayakan kembali saling peduli, memahami dan mengerti. Mencipakan hubungan interpersonal yang baik adalah kunci utama dalam komunikasi efektif

Untuk mengatasi hambatan gagap teknologi yang dialami beberapa pejabat fungsional dan struktur, setiap sekolah bisa memperkejakan atau menunjuk seorang operator yang bisa senantiasa membuka *website* Dinas, dan membantu guru-guru yang kesulitan menggunakan computer

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelaksanaan komunikasi internal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul dilakukan dalam tiga pola, yaitu vertikal, horizontal, dan diagonal. Bentuk komunikasi pada saat pengawasan berupa laporan hasil kerja dan konsultasi. Bentuk komunikasi vertikal ke bawah pada saat pengarahan berupa perintah, instruksi, dan penjelasan. Komunikasi vertikal yang rutin dilakukan yaitu apel pagi. Sesama pegawai melakukan komunikasi pada fungsi pengorganisasian. Koordinasi sesama pegawai dilakukan dalam bentuk pembagian tugas untuk meringankan tugas staf lain yang menumpuk. Komunikasi diagonal sering dilakukan karena beberapa bagian bersama-sama merencanakan dan mengorganisasikan semua program di Dinas yaitu dalam bentuk konfirmasi jadwal, meminta data, dan mengundang rapat.

Komunikasi internal dilakukan dalam dua cara yaitu formal dan non formal. Komunikasi formal lebih sering diterapkan pada proses perencanaan dan pengorganisasian yaitu dalam bentuk pemberian surat, rapat resmi, dan pembicaraan mengenai urusan Dinas. Sedangkan, komunikasi non formal dilakukan pada saat pengarahan dan pengawasan dengan cara menyatakan gagasan kepada sesama staf atau kepala bagian di luar rapat secara pribadi, bergosip, dan bergurau. Komunikasi non formal lebih banyak digunakan dalam komunikasi horizontal karena jabatan yang sama membuat pegawai bebas mengungkapkan perasaannya.

Media komunikasi internal yang digunakan oleh Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul berbeda-beda sesuai fungsi manajemen dan pelaku komunikasinya. Pada saat perencanaan program komunikasi vertikal dengan pejabat struktural dilakukan melalui rapat koordinasi, pada saat pengarahan melalui apel pagi, dan telepon. Pada saat pengorganisasian komunikasi vertikal dengan kepala UPT, Pengawas, dan Guru menggunakan surat edaran, pengarahan dan pengawasan menggunakan *website* dan grup *whatsapp*. Pengarahan dengan sesama pegawai, komunikasi horizontal dilakukan dengan lisan, dan grup *whatsapp*. Komunikasi diagonal pada saat perencanaan dan pengorganisasian lebih sering dilakukan melalui rapat, sedangkan pengarahan dan pengawasan dilakukan melalui telepon kantor, dan *email*. Media komunikasi dengan telepon genggam dan media sosial lebih banyak digunakan karena lebih cepat dan mudah.

Hambatan komunikasi internal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul adalah miskomunikasi yang terjadi antar bagian, miskomunikasi dengan sesama staf, miskomunikasi dengan guru-guru, kurangnya koordinasi diantara sesama pegawai, dan beberapa PNS kurang paham penggunaan media komunikasi berbasis internet.

Solusi yang dilakukan Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul untuk mengatasi miskomunikasi dengan guru-guru adalah membuat buku ekspedisi surat keluar. Untuk mengatasi miskomunikasi dengan sesama staf dan antar bagian adalah melakukan "door to door". Untuk menambah koordinasi sesama pegawai yaitu mengadakan rapat rutin setiap bagian. Untuk memfasilitasi PNS yang kurang paham komputer dan internet adalah sekolah dihimbau untuk menyediakan admin sekolah.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini sehingga diperlukan penelitian lain untuk melengkapi keterbatasan penelitian. Ada beberapa saran yang diajukan penulis untuk komunikasi internal di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul menjadi lebih baik sebagai berikut:

Penelitian lain yang diperlukan yaitu mengenai iklim organisasi di Dinas Pendidikan Dasar Kabupaten Bantul. Selain itu, ada penelitian lain yang lebih berfokus pada komunikasi yang terjadi pada fungsi-fungsi manajemen.

Untuk meningkatkan koordinasi dengan sesama pegawai, setiap kepala bagian memiliki peran penting dalam menyadarkan pegawai tentang arti penting komunikasi. Secara berkelanjutan, kepala bagian hendaknya memberikan pemahaman dan saran untuk saling berkoordinasi diantara sesama pegawai.

Hendaknya segala informasi dan pemberitahuan tidak hanya disebarakan melalui *website* atau media sosial saja tetapi juga melalui surat edaran agar guru yang tidak bisa mengakses internet tetap bisa mendapatkan informasinya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abizar. (1988). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- D. Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm. (1985). *Asas-Asas Komunikasi antarManusia*. Jakarta: LP3ES
- Deddy Mulyana. (2013). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Didin Kurniadin dan Imam Machali. (2012). *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-ruz Media
- John M. Ivancevich, Robert Konopaske, dan Michael T. Mattenson. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Onong Uehjana Effendy. (2009). *Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- R. Wayne Pace Don F. Faules. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. (1996).  
*Human Communication*.  
Bandung:Remaja Rosdakarya Offset

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian:  
Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,  
dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suranto AW. (2005). *Komunikasi Perkantoran:  
Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan  
Kinerja Perkantoran*. Yogyakarta: Media  
Wacana

Zainal Mustafa. (2009). *Mengurai Variabel  
Hingga Instrumentasi*.  
Yogyakarta: GRAHA ILMU