

**Komunikasi Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika
Kota Sukabumi**

**(Studi Kasus Mengenai Arus Komunikasi Organisasi Dalam Membangun
Semangat Kerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Sukabumi)**

Gerry Rizky Andean Supit

Email: gesupit@stisipwidyapuri-smi.ac.id

STISIP Widyapuri Mandiri Sukabumi

Abstract

Organizational communication is one aspect that exists within the organization and talks about the transfer of information from a leader to subordinates, this is indicated by the existence of a communication flow consisting of vertical communication, horizontal communication, and diagonal communication, in order to achieve the goals of the organization it must be good communication carried out by employees so that the morale that is built will be higher. The work spirit that is built by all employees affects work productivity. The problem examined in this study is how the implementation of organizational communication flows is carried out by superiors to subordinates, subordinates to superiors, horizontal communication and diagonal communication occur, this is related to the four communication flows proposed by Ha-run (2008: 45) and various obstacles found in the implementation of organizational communication. The aim is to find out the implementation of the communication flow proposed by Harun. This research uses a qualitative case study approach. Based on the data obtained in the field, it shows that not all organizational communication delivery flows are not implemented properly, entirely, only two streams are mastered, namely vertical and horizontal communication, while diagonal communication flows in media channels cannot be seen to be used properly so that even when used the result is less effective and this has an impact on morale which should be high to be less than optimal.

Keywords: Communication, Organization, Organizational communication flow

Abstrak

Komunikasi organisasi adalah salah satu aspek yang ada didalam organisasi dan berbicara tentang peralihan informasi dari seorang pimpinan kepada bawahan, hal ini ditunjukkan dengan adanya arus komunikasi yang terdiri dari komunikasi vertical, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal, demi tercapainya tujuan dari organisasi maka harus baik arus komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dengan begitu semangat kerja yang dibangun akan semakin tinggi. Semangat kerja yang dibangun oleh seluruh pegawainya berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan arus komunikasi organisasi yang dilakukan atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, komunikasi secara horizontal dan komunikasi secara diagonal terjadi, hal ini dikaitkan dengan empat arus komunikasi yang dikemukakan oleh Ha-run (2008:45) serta berbagai hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan komunikasi organisasi tersebut. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelaksanaan arus komunikasi yang dikemukakan oleh Harun. Penelitian menggunakan metode kualitatif pendekatan study kasus. Berdasarkan data yang didapat di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua arus penyampaian komunikasi organisasi tidak dilaksanakan dengan baik seluruhnya hanya dua arus saja yang dikuasai yaitu komunikasi secara vertikal dan horizontal, sedangkan untuk arus komunikasi diagonal dalam saluran media belum bisa terlihat digunakan dengan benar sehingga ketika digunakan pun hasilnya kurang efektif dan ini berdampak kepada semangat kerja yang harusnya tinggi menjadi kurang maksimal.

Kata kunci: Komunikasi, Organisasi, Arus komunikasi organisasi

Submitted: 24-02-2023 | Accepted: 28-02-2023 | Published: 28-02-2023

1. Pendahuluan

Keberhasilan organisasi pemerintah atau swasta untuk mencapai tujuan organisasi Pada zaman globalisasi ini, berhubungan erat dengan komunikasi yang diterapkan baik di internal maupun eksternal suatu organisasi.

Komunikasi memiliki peran penting dalam organisasi atau instansi pemerintahan, kegiatan organisasi tidak akan berjalan lancar tanpa komunikasi. Komunikasi dalam organisasi mampu memberikan gambaran kepribadian diri baik pimpinan maupun pegawai yang di mana mereka memiliki pendapat berbeda, Maka komunikasi sangat penting didalam organisasi baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya dan juga untuk sesama anggota organisasi.

Komunikasi organisasi bisa dilakukan melalui jaringan formal maupun informal. Komunikasi formal ada didalam setiap organisasi melalui jalur hierarki dan sifatnya lebih resmi. Komunikasi formal dirancang oleh suatu organisasi yang menitikberatkan pada kepentingan organisasi. Sedangkan komunikasi informal/nonformal adalah kebalikan dari komunikasi formal, biasa yang sering terjadi secara spontan sebagai akibat adanya persamaan rasa seperti kebutuhan, tugas dan tanggungjawab. Komunikasi informal/nonformal lazimnya dilakukan antar personal dan pelaksanaannya tidak terikat oleh tempat, ruang dan waktu.

Terdapat beberapa contoh kasus dari komunikasi organisasi yang efektif dalam membangun semangat kerja pegawainya, hingga dalam pelaksanaannya telah berhasil mendapatkan penghargaan atas pencapaian yang telah diperoleh. Seperti halnya pemerintah kota Sukabumi yang meraih penghargaan *Public Service of The Year Dari Mark Plus Inc* di acara Indonesia *Marketers Festival 2021* yang bertema *Winning in the Recovery Era*.

Contoh selanjutnya berdasarkan informasi yang didapat dari laman *website* resmi pemerintah yakni portalsukabumikota.go.id, Kota Sukabumi mendapat dua penghargaan dalam *Top Digital Awards*, penghargaan tersebut diterima Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi yaitu *Top Digital Implementation on City Government level stars empat* dan penghargaan *Top Leader on Digital Implementation*. Ajang *Top Digital Awards* tahun ini diikuti oleh banyak peserta. Jumlah lebih dari 800 perusahaan dan instansi pemerintahan yang ikut dalam ajang penghargaan tersebut.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi sangat menganggap penting komunikasi organisasi, sehingga dalam pelaksanaannya dapat meningkatkan semangat kerja yang sangat baik dalam organisasi dan memiliki beberapa pencapaian atau prestasi diantaranya masuk ke dalam peringkat 25 se-Indonesia sebagai pengelola pengaduan terbaik pada tahun 2018. Di akhir tahun 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi juga menduduki peringkat ke 9 se-Jawa Barat tentang keterbukaan informasi

publik, serta mendapat penghargaan atas program kota pintar dengan kategori pemerintahan pintar dari menteri Komunikasi dan Informatika RI.

Berkomunikasi adalah hal yang cukup sulit dilakukan untuk sebagian orang, hal ini terbukti dengan sering kali timbulnya konflik antara individu/kelompok dengan individu/kelompok lainnya yang berawal dari terjadinya komunikasi yang tidak dilakukan dengan benar, sehingga hasilnya tidak efektif. Komunikasi bukan hanya sekedar menyampaikan informasi atau pesan dari pengirim pada penerima, namun apakah informasi tersebut bisa diterima dan dimengerti oleh penerima. Jadi komunikasi tidak bisa dilakukan sembarangan, perlu dengan cara tepat agar dapat berhasil dan efektif.

Contoh beberapa hal yang dapat terjadi akibat komunikasi yang tidak efektif yaitu kesalahan informasi, keterlambatan informasi, tidak diterimanya sebuah pesan atau gagasan akibat penyampaian yang kurang baik, dan sebagainya. Sangat penting bagi setiap pegawai untuk memahami bagaimana memilih cara, kondisi, dan waktu yang tepat untuk menyampaikan pesan, karena semua itu akan menjadi penentu apakah komunikasi yang dilakukan dapat berhasil atau tidak. Apabila berhasil maka akan menjadi kebaikan untuk organisasi maupun sebaliknya.

Pelaksanaan komunikasi dalam organisasi, disamping itu komunikasi yang terjalin baik antara bawahan dengan atasan dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Seperti dalam instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 mengenai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah untuk mencapai tujuan, misi organisasi dan sasaran organisasi, bisa didefinisikan kinerja pegawai adalah pencapaian pegawai dalam melakukan tugas tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu kinerja pegawai dapat lebih baik jika ada hubungan yang harmonis yang ditimbulkan dari instansi tersebut, baik secara horizontal, vertikal, atau diagonal. Komunikasi organisasi yang positif berkeinginan meningkatkan serta mendukung tanggungjawab dan loyalitas pegawai pada organisasi. Beberapa proses interaksi yang terlibat didalam perkembangan komunikasi organisasi pula memberikan kontribusi untuk

beberapa pengaruh penting pada reorganisasi atau restrukturisasi untuk menghidupkan kembali dinamika organisasi.

Komunikasi organisasi membicarakan seputar informasi yang bergerak secara formal dari orang yang jabatannya lebih tinggi terhadap orang yang jabatannya lebih rendah bisa juga sebaliknya (komunikasi vertikal). Informasi yang berpindah diantara beberapa orang atau beberapa jabatan yang sama (komunikasi horizontal), informasi yang berpindah di bagian fungsional yang berbeda (komunikasi diagonal). Arah komunikasi yang disebutkan menetapkan kerangka kerja dimana komunikasi dilakukan pada organisasi. (Harun, 2008 : 45)

Efektivitas organisasi oleh pimpinan maupun anggota organisasi tergantung pada kualitas komunikasi yang dilaksanakan. Komunikasi dapat memberi dinamika pada struktur organisasi untuk memberikan fungsi dan peran dengan optimal. Komunikasi organisasi mempunyai hierarki berdasarkan struktur organisasi dan pencapaian tujuan komunikasi.

Salah satu Dinas yang bergerak dalam urusan komunikasi dan informasi adalah dinas komunikasi informatika dan Dinas Komunikasi informasi Kota Sukabumi pada awal mulanya berbentuk kantor Pengelola Data Elektronik pada tahun 2008, kemudian diubah menjadi kantor Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi pada tahun 2012, hingga akhirnya menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2018 memiliki visi dan misi untuk menunjang kualitas kerja Walikota Sukabumi dalam mewujudkan program-programnya. Karena itulah, sebagai organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi memandang bahwa komunikasi dalam organisasi mempunyai peran yang penting untuk bersama mencapai tujuan. Pada umumnya beberapa masalah yang biasanya sering terjadi adalah hubungan yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan disebabkan karena kurangnya kepercayaan atasan kepada bawahan, bawahan terhadap atasan, sesama anggota organisasi, kurang terbuka dalam pengambilan keputusan, kekurangan waktu untuk berkomunikasi dan sebagainya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi menyadari makna penting adanya komunikasi dalam organisasi, karena dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Maka senantiasa mempertahankan komunikasi organisasi ini agar terjalin dengan baik. Sebab pembentukan komunikasi organisasi yang dipandang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi sebagai upaya untuk menciptakan iklim organisasi yang kondusif hingga mampu meningkatkan semangat kerja anggota organisasi. Terlebih dalam melaksanakan tugas pokok tidak lain untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada masyarakat Kota Sukabumi sebagai instansi pemerintahan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi mempunyai komunikasi organisasi yang lumayan kondusif bagi kehidupan organisasi yang sehat. Suasana kerja yang berorientasi pada keterbukaan, penuh kepercayaan dan tanggung jawab, menjadikan arus komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal lebih baik terutama mengenai tugas-tugas kantor. Berdasarkan hasil pra penelitian penulis, bahwa ada beberapa permasalahan dalam arus komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi dan Informaika Kota Sukabumi, yaitu komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya belum optimal, masih adanya keterlambatan tindak lanjut dari pimpinan, sehingga semangat kerja belum maksimal.

Beberapa pimpinan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi diantaranya telah mengalami pergantian mulai dari kepala dinas, sekretaris, kasubag, dan beberapa pegawai yang dipindah tugaskan pada bidang lain. Oleh karena itu komunikasi organisasi yang dilakukan dari pimpinan kepada bawahan masih kurang maksimal, yang disebabkan karena adanya pergantian pegawai, hingga pimpinan masih harus beradaptasi dengan bawahannya.

Tidak hanya komunikasi organisasi ke bawah (*downward communication*) saja yang sering dilaksanakan dalam suatu organisasi, melainkan juga komunikasi organisasi ke atas (*upward communication*) dari bawahan kepada atasan sangat diperlukan. Komunikasi organisasi ke atas biasanya mencakup saran, keluhan, ataupun informasi lebih lanjut tentang tugasnya. Komunikasi ke atas yang

dilaksanakan belum optimal, seperti bawahan kurang menyampaikan nota dinas tentang perlunya arahan dari pimpinan.

Komunikasi horizontal yang dilaksanakan belum optimal. Koordinasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi kurang maksimal dikarenakan ketika ada kegiatan masih sering terjadinya miss komunikasi, serta masih ada rekan kerja yang tidak mengetahui kegiatan yang sedang dikerjakan oleh unit kerja yang sama levelnya atau tingkatannya.

Komunikasi diagonal yang dilaksanakan belum optimal, disebabkan karena mobilitas informasi sulit untuk di batasi, karena lebih banyak informasi yang tidak bermanfaat beredar sehingga lalai dalam informasi yang penting. Seperti halnya rancangan anggaran biaya untuk kegiatan sudah disampaikan akan tetapi dana dari bagian keuangan tidak ada atau tidak tersedia. Berdasarkan dari pemaparan penelitian, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan metode studi kasus mengenai komunikasi organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam membangun semangat kerja para pegawai agar dapat terus meningkat.

2. Kajian Pustaka

Kajian yang berkaitan dengan teori-teori dan referensi lain yang relevan dengan penelitian. (Sugiyono, 2013 : 291)

Tujuanya untuk mengumpulkan data dan informasi secara ilmiah, yang didapatkan dalam bentuk naskah, catatan, rekaman sejarah, beberapa dokumen dan lain-lain yang berupa beberapa teori yang pernah berkembang.

Komunikasi

Komunikasi biasanya digunakan untuk kebutuhan manusia dalam menyampaikan informasi. Komunikasi mempunyai variasi bentuk umum seperti tulisan, sinyal, bahasa, dan lain sebagainya. Komunikasi juga dapat berupa sebuah interaksi yang bertujuan atau tidak bertujuan. Melalui komunikasi ini, seseorang bisa memahami dan mengerti perilaku dan sikap individu ataupun sekelompok orang.

Pembahasan tentang ilmu komunikasi semakin dianggap penting, penyebabnya adalah perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Meskipun telah berkembang pesat, komunikator dan komunikan akan tetap menjadi subjek dalam komunikasi. (Hermawan, 2012)

Lasswell, menerangkan bahwa pada dasarnya komunikasi merupakan suatu proses yang menerangkan “siapa?”, “mengatakan apa?”, “dengan saluran apa?”, “kepada siapa?”, dan “dengan hasil apa?”. (Harun, 2008 : 6)

Proses Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses, dalam proses komunikasi tersebut bisa bersifat sederhana bisa juga bersifat kompleks dan rumit. Kompleksitasnya tergantung sesuai dengan pemahaman kita dalam menafsirkan suatu peristiwa komunikasinya. Biasanya proses komunikasi tidak selalu dapat dijelaskan dengan mudah, kapan dimulai dan diakhiri atau bagaimana sebuah peristiwa komunikasi itu dapat terjadi. Ketika seseorang bertemu kemudian ia membicarakan tentang suatu hal, yang pada sebelumnya hal tersebut sudah dipikirkan dan direncanakan apa yang ingin disampaikan. Dan lawan bicaranya pun belum tentu langsung memahami dan memaknai pesan yang disampaikan. Bisa saja orang itu membutuhkan waktu lama untuk memaknai sebuah pesan setelah informasi tersebut diberikan beberapa menit, jam, hari, minggu, bulan atau bahkan membutuhkan waktu bertahun-tahun. Tentunya hal seperti ini sering kita jumpai orang-orang yang baru memahami dan menyadari pesan yang disampaikan oleh orang tua mereka yang diberikan ketika masih kecil dan mereka baru dapat memaknai pesan yang diberikan oleh orang tuanya ketika beranjak dewasa. Komunikasi merupakan suatu proses pembentukan dan penciptaan makna, akan tetapi untuk dapat dipahami secara sederhana maka komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. (Yasir, 2020 :36)

Proses komunikasi melibatkan banyak sekali yang terjadi dari awal hingga akhir pembicaraan. Setiap orang dapat memilih sikap dan perilaku yang kemungkinan sama, dan bisa juga memilih sikap dan perilaku yang

berbeda dari awal pembicaraan dimulai sampai dengan pembicaraan diakhiri. Hal ini dapat menjelaskan kenapa konflik sering terjadi di antara teman dekat, pasangan suami istri atau bahkan saudara. Yasir menyatakan bahwa, proses komunikasi dapat dijelaskan dengan proses secara linear. Adapun proses secara linear ini melibatkan 4 elemen, yaitu : 1). Komunikator merupakan individu atau kelompok yang menyampaikan sebuah pesan; 2) Pesan yaitu sebuah tanda atau komponen seperti tulisan, ucapan, gerakan, dan lain sebagainya; 3) Saluran, yaitu sesuatu alat yang digunakan dalam menyampaikan pesan/informasi; 4) Komunikan merupakan individu atau kelompok yang menerima sebuah pesan.

Konteks Komunikasi

Komunikasi berlangsung pada konteks atau kondisi tertentu. Konteks yang berkaitan dengan beberapa faktor luar dari orang yang melakukan komunikasi, aspek pertama bersifat fisik misalkan cuaca, iklim, bentuk ruangan, dan sebagainya. Aspek kedua yaitu psikologis, seperti emosi, prasangka, sikap, dan kecenderungan. Aspek ketiga yaitu sosial, meliputi budaya, nilai social dan norma kelompok. Aspek ke empat yaitu waktu, kapan waktu berkomunikasi.

Unsur Komunikasi

Unsur atau elemen bisa dikatakan bagian yang digunakan untuk membangun sebuah anggota tubuh. Seperti halnya sekolah tidak bisa dikatakan sekolah jika tidak memiliki unsur didalamnya. Unsur-unsur tersebut terdiri dari gedung, siswa, guru, dan proses belajar mengajar.

Unsur atau elemen merupakan sebuah konsep yang dipakai untuk membangun suatu ilmu pengetahuan. Dalam studi pemasaran yaitu produk, tempat, harga, dan promosi. Dalam studi sosial terdapat individu, kelompok, masyarakat, dan interaksi yang menjadi unsur-unsurnya. (Cangara, 2018 : 29) Proses komunikasi tidak akan berjalan tanpa adanya unsur pengirim, pesan, penerima.

Tujuan Komunikasi

Secara umum kegiatan komunikasi tentunya memiliki tujuan tertentu, diantaranya:

1. Untuk mengubah opini

Komunikasi bertujuan untuk mengubah opini, dari proses komunikasi yang terjadi memiliki tujuan untuk mencapai kesamaan makna dengan komunikator dalam beropini maupun pendapat.

2. Untuk mengubah sikap

Komunikasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap seseorang atau bahkan sekelompok orang. Perubahan sikap dari sebelum dan sesudah melakukan kegiatan komunikasi sesuai dengan yang diharapkan komunikator.

3. Untuk mengubah perilaku

Komunikasi memiliki tujuan untuk mengubah perilaku, pesan dari komunikator sebagai rangsangan untuk penerima agar melakukan tindakan sesuai dengan keinginan pengirim pesan.

4. Untuk mengubah masyarakat

Komunikasi juga memiliki tujuan untuk mengubah masyarakat, dalam artian bahwa komunikasi ini memiliki cakupan yang luas, tidak hanya satu atau dua orang melainkan bertujuan untuk mengubah masyarakat.

Organisasi

Menurut Harun, dua pengertian dalam organisasi. Pertama mengacu pada sebuah lembaga atau kelompok fungsional. Contohnya perusahaan, badan pemerintah dan lain sebagainya. Kedua, organisasi mengacu pada proses dari pengorganisasian mulai dari mengatur pekerjaan hingga penempatan posisi dan tugas diantara anggota organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi secara efisien. (Harun, 2008 : 35)

Fungsi Organisasi

Menurut Scott dan Davis dalam Rayhaniah, fungsi organisasi dibagi menjadi 2 fungsi, yaitu sebagai berikut : 1) Mencapai tujuan individu, fungsi organisasi sebagai alat atau media untuk mencapai tujuan manusia yang menggunakan

pemikiran dari Marshall McLuhan yang mengatakan “*any extension of ourself*”. Organisasi merupakan perpanjangan dari indera manusia. Untuk mencapai tujuan tertentu manusia tidak bisa melakukannya jika hanya sendirian, oleh karena itu organisasi dapat digunakan juga untuk tujuan individu.; 2) Mewujudkan kepentingan bersama, organisasi sebagai kumpulan individu-individu dapat melakukan tindakan layaknya seperti individu, seperti halnya memiliki properti, melakukan perjanjian, menjual dan membeli barang serta meminjam uang.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses yang terjadi dalam suatu organisasi seperti penyampaian, penerimaan dan pertukaran informasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama.

Arus Komunikasi Organisasi

Organisasi memungkinkan adanya komunikasi dengan beberapa arah yang berbeda, yaitu :

1. Komunikasi Vertikal

Merupakan arus komunikasi yang berjalan dari individu tingkat hierarki tertinggi atau puncak manajemen terhadap individu pada tingkat hirarki bawah atau jabatan bawah, dan juga sebaliknya. Misalkan, intruksi atasan ke bawahan, atau saran dari bawahan untuk atasan.

2. Komunikasi horisontal

Penyampaian informasi dalam bidang atau jabatan yang sama. Komunikasi yang umumnya dilakukan guna pengambilan tindakan oleh para manager atau jika dalam instansi pemerintah biasa juga disebut kepala bidang. Komunikasi ini dapat mengkoordinasikan peran sesama bidang atau unit kerja yang tingkatannya sama di dalam suatu organisasi dan bersifat koordinatif.

3. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal melibatkan komunikasi antara unit kerja atau bidang organisasi yang berbeda. Komunikasi yang melintasi jalur fungsional

dengan mengawasi dan diawasi oleh orang lain dalam organisasi yang bukan menjadi atasan ataupun bawahan unit kerja.

Semangat Kerja

Setiap perusahaan selalu berupaya untuk produktivitas dan pegawainya bisa meningkat. Menurut Nitisemito, memperhatikan waktu dan gerak dari para pegawainya sangat diperlukan. Untuk menyelidiki gerak-gerik ini berusaha untuk mengamati gerak-gerak yang melelahkan, sehingga dapat diciptakan gerak-gerak baru yang dapat mengurangi kelelahan dan mempercepat pekerjaan. Kegiatan ini terkenal dengan istilah "*time and motion study*" atau "studi waktu dan gerak".

Tanda-tanda Turunnya Semangat Kerja

Nitisemito (1988), menjelaskan tanda-tanda tersebut antara lain:

1. Rendahnya produktivitas kerja

Menurunnya produktivitas karena rasa malas sampai menunda pekerjaan,

2. Tingkat absensi tinggi

Tingkat absensi yang tinggi bisa menjadi tuntutan untuk karyawan dan mempengaruhi kinerja yang mengakibatkan rasa malas untuk bekerja.

3. Perpindahan karyawan yang cepat

Keluar masuknya pegawai yang cepat bisa dikarenakan pegawai tidak senang atau tidak nyaman saat bekerja.

4. Tingkat kerusakan yang meningkat

Biasanya terjadi atas kecerobohan dalam bekerja, itu menunjukkan perhatian dalam pekerjaan kurang dan bisa meningkatkan kerusakan yang terjadi.

5. Kegelisahan di mana-mana

Ketidaktenangan dalam bekerja menjadikan kegelisahan yang akan mengganggu bahkan merugikan.

6. Tuntutan

Terjadi tuntutan massal yang dilakukan pegawai akan menurunkan produktivitas, karena adanya tuntutan berarti pegawai merasa tidak puas.

7. Pemogokan

Pemogokan merupakan gambaran dari ketidakpuasan kegelisahan atau semacamnya.

Pemicu Semangat Kerja

Nitisemito (1988), menjelaskan bahwa indikator-indikator meningkatnya semangat kerja adalah:

1. Produksi perusahaan meningkat

Pegawai akan bersemangat jika produksi meningkat karena mengerjakan tugas-tugas dengan waktu yang ditentukan dan tidak menunda pekerjaannya itu akan mempercepat pengerjaan.

2. Tingkat absensi yang rendah

Semangat kerja akan terpicu oleh tingkat absensi yang tidak tinggi.

3. Berkurangnya perpindahan karyawan

Berkurang Keluar masuknya karyawan bisa menjadi pemicu semangat kerja karyawan. Karena menggambarkan kegembiraan karyawan terhadap perusahaan tersebut yang membuat mereka tenang.

4. Tidak terjadi kegelisahan

Para pegawai bisa bersemangat jika tidak ada kegelisahan dan bisa bekerja dengan nyaman.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Adapun tujuan studi kasus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bayangan umum arus komunikasi organisasi dalam membangun semangat kerja dan mampu faktor-faktor yang dapat meningkatkan semangat kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi.

Unit Analisis dan *Setting Informan*

Unit analisis adalah sesuatu yang dijadikan pusat perhatian dalam suatu penelitian. Unit analisis bisa diartikan sebagai objek dalam penelitian yang mana dapat berupa individu atau kelompok ataupun daerah tempat

penelitian dilakukan. Beberapa orang yang dijadikan informan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi : 1 Orang
2. Kepala Bidang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi: 3 Orang
3. Kepala Seksi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi : 3 Orang

4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Beberapa hasil dari penelitian ini meliputi informasi mengenai profil dinas, lambang, sejarah, visi misi dan struktur organisasi.

Informasi yang didapatkan melalui beberapa tahapan yang telah dirumuskan diantaranya :

1. Menyusun *draft* pertanyaan wawancara berdasarkan konsep penelitian Komunikasi Organisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi.
2. Melakukan wawancara dengan para infroman yaitu kepala dinas, kepala bidang dan juga kepala seksi.
3. Mendokumentasikan secara langsung dilokasi untuk menyempurnakan data yang dibutuhkan.
4. Menyalin hasil wawancara dari bentuk suara kedalam teks
5. Menganalisis hasil data dari wawancara.

Komunikasi Ke Bawah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi

Organisasi itu sendiri digerakan oleh beberapa orang yang dapat memberikan arahan, mengelola, memberikan ide, program dan arah baru sehingga menyebabkan pertumbuhan organisasi.

Komunikasi Ke Atas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi

Komunikasi ini dilakukan orang hierarkinya lebih rendah daripada penerimanya. Komunikasi ke atas biasanya sukar untuk dicapai khususnya pada organisasi yang lebih besar. Tetapi komunikasi ke atas ini sangat penting peranannya di sebuah organisasi terutama dalam membangun semangat kerja pegawai. Adapun beberapa indikator dalam komunikasi ke atas Seperti memberikan saran, pengaduan dan timbal balik

Komunikasi Horizontal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi

Komunikasi ini dilakukan antara orang yang memiliki level, posisi dan kedudukan yang sama dalam satu organisasi.

Komunikasi Diagonal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi

Walaupun ini mungkin jalur komunikasi yang paling sedikit digunakan, tetapi komunikasi diagonal sangat penting apabila anggota tidak bisa melakukan komunikasi secara efektif lewat jalan lain. Arah komunikasi diagonal ini adalah komunikasi antar unit kerja lintas sektor.

5. Kesimpulan

Komunikasi Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi belum efektif, hal ini diindikasikan karena: 1) Komunikasi ke bawah Dinas Komunikasi dan Informatika dalam hal membangun semangat kerja pegawai dapat dikatakan belum efektif karena masih ada arahan yang tidak dimengerti oleh pegawai, SDM nya yang kesulitan dalam mencerna motivasi yang diberikan, di lapangan ketika bawahan memerlukan solusi yang cepat cenderung lamban, dan dari segi teknis juga dari segi anggaran yang menghambat dalam melakukan pengendalian hambatan informasi dalam komunikasi kebawah; 2) Komunikasi keatas dalam membangun semangat kerja pegawai belum berjalan efektif, karena masih adanya hambatan informasi terkait dengan indikator saran disampaikan melalui media cenderung belum berjalan dengan baik, pengaduan sering mengalami jawaban atau tindak lanjut yang lamban bahkan dari tindak lanjut tersebut masih belum tepat, timbal balik cenderung lamban dalam memberikan keputusan atau bahkan tidak digublis; 3) Komunikasi horizontal dalam membangun semangat kerja pegawai dilaksanakan cukup baik. Terlihat dari koordinasi serta integrasi pada diskominfo yang tidak memiliki hambatan berarti dan berjalan dengan baik; 4) Komunikasi diagonal dalam membangun semangat kerja berjalan dengan baik. Terlihat dari mobilitas informasi yang berjalan dengan baik dengan OPD lainnya khususnya di Kota Sukabumi

DAFTAR PUSTAKA

- Ardial. (2018). *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Aqli.
- Cangara, H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Diskominfo, T. P. (2022, Maret 10). *Pemerintah Kota Sukabumi Raih 2 Penghargaan Dalam Top Digital Awards*. Retrieved from Portal Sukabumi Kota: <https://portal.sukabumikota.go.id/>
- Asnawi, S. (1999). Semangat Kerja dan Gaya Kepemimpinan. *Jurnal Psikologi*, 87-88.
- Effendy, O. U. (1993). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Goldhaber. (2016). Organization Comuunication. In A. Hardjana, *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi* (p. 10). Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Greenberg, & Baron. (2021). Behavior In Organization. In R. T. Siregar, *Komunikasi Organisasi* (p. 92). Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing.
- Hardani, & dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Harun, R. (2008). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Hermawan, A. (2021). Komunikasi Pemasaran. In R. T. Siregar, *Komunikasi Organisasi* (p. 2). Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Kahn, & Kartz. (2016). The Social Phsycology Of Organization. In A. Hardjana, *Komunikasi Organisasi* (p. 10). Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Rhineka Cipta.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda Karya.
- Nitisemito, A. S. (1988). *Manajemen Personalia : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghaliia Indonesia.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2006). *Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rayhaniah, d. (2021). *Etika dan Komunikasi Organisasi*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Siagian. (2021). Filsafat Administrasi. In R. T. dkk, *Komunikasi Organisasi* (p. 56). Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Simamora. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, R. T. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Verderber, R. F. (2017). Communicate! Belmont. In D. Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (p. 77). Bandung: Rosda Karya.

Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish.