

KOMUNIKASI VERTIKAL UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

(Studi Deskriptif di Kantor Kelurahan Tanjung Gading)

Oleh

Fitriyanti¹ & Erna Yantika²

(fitiryanti@radenintan.ac.id)

¹UIN Raden Intan Lampung

²Ilmu Komunikasi Universitas Tulang Bawang

ABSTRAK

Komunikasi vertikal yang ada di dalam Kelurahan Tanjung Gading. Bentuk komunikasi vertikal yang ada: komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan-hambatan yang ada dalam komunikasi vertikal, upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanjung Gading. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Alasan menggunakan penelitian kualitatif karena permasalahan yang diteliti belum jelas, dan penuh makna sehingga tidak memungkinkan data dikumpulkan dengan menggunakan metode lain. Analisis yang dilakukan melalui teknik wawancara terhadap informan yang berkompeten dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan, terdapat hambatan teknis, hambatan sematic dan hambatan prilaku. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah dengan adanya komunikasi yang baik diantara atasan dan bawahan, maka akan menghasilkan pekerjaan yang baik juga. Dengan terjadinya komunikasi yang bersifat kekeluargaan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sifat kekeluargaan akan menjalin rasa untuk tidak mengecewakan satu sama lain, menghormati dan menghargai sesama. Upaya yang baik dilakukan untuk tidak terjadinya *misunderstanding* sebaiknya memastikan dengan pasti informasi yang diterima, dan dapat bertanya langsung secara baik kepada orang yang mengirim pesan, memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dan agar para pegawai tidak berperilaku buruk, maka pimpinan harus bertindak tegas, memberikan teguran dan memberikan sanksi hukuman jika pegawai melakukan kesalahan yang sangat fatal atau sudah sering dilakukan.

Kata kunci : Komunikasi Vertikal, Pelayanan, Hambatan, dan Upaya.

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu kekuatan yang luar biasa dalam kehidupan organisasi, jika salah dalam pemberian informasi dan salah dalam penafsiran perintah dan tugas dari atasan maka akan menjadi fatal dalam organisasi tersebut. Bahkan ketika pemimpin dan bawahan tidak ada komunikasi maka suatu organisasi

akan menjadi statis tidak ada aktivitas dan tidak adanya kemajuan. Dapat dikatakan komunikasi sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi.

Dengan komunikasi akan memungkinkan setiap orang untuk saling berinteraksi, saling membantu sehingga dapat tetap hidup. Informasi dan komunikasi yang terus berkembang baik secara langsung

maupun tidak langsung akan berdampak pada organisasi baik secara internal maupun eksternal. Adanya komunikasi antara pegawai kelurahan dan masyarakat diharapkan dapat menjalin kerjasama yang baik, sehingga dapat menumbuhkan jaringan komunikasi yang efektif dalam organisasi. Komunikasi yang berlangsung antara pimpinan dengan karyawan tersebut dalam suatu organisasi yaitu komunikasi vertikal yang terdiri dari arus komunikasi atas ke bawah (*downward communication*) dan arus komunikasi bawah ke atas (*upward communication*) (Irawan, 2017).

Arus komunikasi dari atas ke bawah berupa atasan memberikan intruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan dan lain sebagainya kepada ketua unit kelompok dan bawahan. Kemudian arus komunikasi diterima dalam bentuk arus komunikasi dari bawah ke atas berupa bawahan memberikan laporan pelaksanaan tugas, hasil kerja, sumbang saran, dan hingga pengaduan kepada pemimpinnya. Komunikasi vertikal memiliki kontribusi yang benar dalam meningkatkan pelayanan, sehingga komunikasi vertikal menjadi sebuah keterkaitan yang bersifat terus menerus dalam menunjang terlaksananya seluruh kegiatan dan suasana kerja yang kondusif dalam sebuah perusahaan. Hal ini adalah suatu kewajiban bagi perusahaan untuk terus mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara fungsi komunikasi vertikal dan pelayanan

akan tumbuh dengan baik dan optimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan dalam menunjang terciptanya suasana kerja yang kondusif. Komunikasi vertikal dari atas ke bawah salah satunya untuk menyamakan cara pandang dan membangun kesepahaman antara karyawan dan pimpinan. Upaya menyamakan persepsi ini penting agar karyawan tidak bertindak sendiri-sendiri dan sekaligus diharapkan dapat mencegah munculnya unjuk rasa. Komunikasi organisasi vertikal dari bawah ke atas berfungsi untuk menyalurkan aspirasi karyawan kepada pimpinan. Keluhan karyawan dapat diketahui pimpinan secara akurat dan lengkap sehingga tidak timbul kesalahpahaman (*mis-communication*) dan kecurigaan.

Jika kurang efektifnya komunikasi vertikal akan membuat pelayanan tidak efektif dan berakibat merosotnya kualitas pelayanan karyawan atau pimpinan di dalam suatu perusahaan. Dalam hal ini berlaku pada Kelurahan Tanjung Gading jika terdapat pelaksanaan pelayanan yang kurang baik maka akan mengganggu komunikasi di dalam organisasi tersebut, dimana akan terciptanya suasana yang kurang kondusif. Pelayanan yang kurang kondusif di Kelurahan Tanjung Gading dapat disebabkan karena komunikasi antara lurah dan pegawai masih kurang maksimal dijalankan. Dengan kurang dijalankannya instruksi kerja oleh bawahaannya, dimana masih ada bawahan yang tidak mengerjakan bahkan acuh atas perintah yang diberikan oleh lurah. Dengan

kekhawatiran penulis atas dampak yang terjadi jika tidak terjalannya komunikasi vertikal yang baik dan dapat mengakibatkan kualitas pelayanan yang kurang kondusif. Maka, peneliti tertarik untuk meneliti komunikasi vertikal di Kelurahan Tanjung Gading.

Sebagai instansi daerah pemerintahan yang langsung di bawah perintah kecamatan dan unit pemerintahan setingkat dengan desa, dipimpin oleh lurah dan gabungan dari berbagai RT (rukun tetangga). Perbedaan tugas pegawai satu dengan pegawai lain sehingga memerlukan komunikasi diantara pegawai sangat diperlukan. agar terciptanya suasana kerja yang kondusif antar pegawai dan begitu juga pada pimpinan. Sehubungan dengan uraian tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul Komunikasi Vertikal Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kelurahan Tanjung Gading.

Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa hambatan yang akan dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi vertikal untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di lingkungan Kelurahan Tanjung Gading?
2. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Kelurahan Tanjung Gading?

1. METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:144), objek penelitian ialah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan realiable tentang hal (variable tertentu). Objek dalam penelitian ialah lokasi penelitian. Lokasi dalam penelitian ini berada di Kantor Kelurahan Tanjung Gading.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan yang lainnya seperti dokumen dan lain-lain. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian dengan mengumpulkan data lalu kemudian mendiskripsikan suatu fenomena yang berupa kata-kata, memanfaatkan teori yang ada sebagai instrument kunci dan menjadikannya sebuah teori atau kesimpulan (Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011:4).

Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa subjek penelitian yaitu suatu atribut atau sebuah sifat atau juga nilai dari seseorang, objek- objek atau bahkan kegiatan yang umumnya mempunyai variable tertentu yang ditetapkan untuk dapat dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer yang digunakan berasal dari hasil wawancara kepada aparaturnya kelurahan dan masyarakat.

2. Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. berupa data yang diperoleh secara tidak langsung yang tercantum dalam sumber lain yang sudah tersedia sebelum peneliti melakukan penelitian di Kelurahan TanjungGading.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian harus memiliki data yang benar-benar nyata, fakta dan mampu dipertanggung jawabkan atas keabsahannya. Beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian yaitu yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan dari penelitian. Sehingga data dalam penelitian tersebut diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data yaitu tahapan-tahapan tersebut meliputi pengumpulan data, analisis data dan

penarikan kesimpulan atas data yang telah diperoleh. Peneliti harus memahami fokus penelitian dan juga hal yang sangat berkaitan dengan data yang dibutuhkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hambatan Pelaksanaan Komunikasi Vertikal Kelurahan Tanjung Gading

Setiap kegiatan yang mempunyai tujuan selalu menghadapi berbagai macam hambatan. Demikian pula dengan komunikasi, yang kadang-kadang menimbulkan beberapa hambatan. Menurut (Munandar, Sjabadhyni & Wutun, 2004) terdapat tiga macam hambatan, yaitu hambatan teknis, hambatan perilaku, dan hambatan semantik.

1. Hambatan yang bersifat teknis

Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti :

- a. Kurangnya sarana dan prasarana dalam komunikasi
- b. Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai.
- c. Kondisi fisik yang tidak memungkinkan

2. Hambatan Semantik

Semantik dapat diartikan sebagai suatu studi tentang pengertian. Pengertian dapat diungkapkan melalui bahasa, baik bahasa lisan (melalui ucapan, bahasa badan) maupun bahasa

tertulis. Meskipun bahasa merupakan komunikasi yang sangat efektif, tetapi bahasa dapat juga menjadi hambatan dalam proses komunikasi apabila bahasa yang digunakan tidak dimengerti orang lain. bahasa juga dapat menjadi hambatan dalam proses komunikasi apabila bahasa yang dipakai (kata-kata, kalimat, lambang-lambang atau kode-kode) yang dipergunakan ditafsirkan secara berbeda dari arti yang sebenarnya atau tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak komunikator.

3. Hambatan Perilaku

Hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan, adalah hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Kelurahan Tanjung Gading merupakan organisasi pemerintahan yang terstruktur dan meliputi beberapa komponen mulai atasan sampai bawahan sebagai pelaksana dari semua program yang sudah ditetapkan. Adapun hambatan sebagai pelaksana komunikasi vertikal Kelurahan Tanjung Gading, hambatan tersebut tidak jauh dari pola yang dipakai tersebut termasuk pola didalamnya yang meliputi 2 dari komunikasi vertikal yaitu komunikasi ke atas (*upward*), dan komunikasi ke bawah (*Downward*). Hambatan yang melingkupi ruang komunikasi vertikal tersebut sering kali dijadikan sebagai acuan untuk melangkah kedepan oleh seorang atasan dalam melakukan hubungan kerja dengan bawahannya, supaya lebih memaksimal kinerja atau

lebih terarah dengan baik saat komunikasi vertikal berlangsung.

Upaya-upaya yang dilakukan Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Tanjung Gading

Upaya menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu

maksud,

memecahkan persoalan mencari jalan keluar. Komunikasi yang efektif tergantung pada kualitas dari proses individu maupun pada tingkat organisasi. Komunikasi yang efektif terjadi apabila perilaku komunikan (sasaran) sebagai reaksi dari kehendak pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator. Banyaknya hambatan dari proses penyampaian atau penerimaan pesan akan menimbulkan perilaku yang tidak diinginkan oleh kehendak pesan artinya komunikasi tidak efektif. Oleh karena itu, bila komunikasi efektif harus berusaha mengatasi hambatan dalam berkomunikasi.

Memperbaiki komunikasi dalam organisasi berkaitan dengan melakukan proses yang akurat mulai dari penguraian, penyampaian pesan, dan umpan balik pada tingkat organisasi, menciptakan dan memonitor saluran komunikasi yang tepat. Adapun beberapa cara dalam mengatasi masalah komunikasi diantaranya:

- a. Penentuan waktu yang efektif, agar pesan yang disampaikan tersusun dengan baik ringkas dan mudah dipahami.
- b. Meningkatkan umpan balik, kesalahpahaman dapat dikurangi apabila proses umpan balik dapat dilakukan dengan baik. Mekanisme umpan balik dalam organisasi sama pentingnya dengan komunikasi antar pribadi.
- c. Mendengarkan secara selektif, komunikasi adalah masalah memahami dan dipahami.
- d. untuk mendorong seseorang mengemukakan keinginannya, perasaannya, dan emosinya adalah mendengarkan secara seksama.
- e. Empati, pada dasarnya merupakan komunikasi yang dilakukan berorientasi pada penerima, komunikator harus menempatkan diri sebagai penerima sehingga proses penyandian, penggunaan bahasa, disesuaikan dengan kondisi penerima.
- f. Pengulangan, hal ini dapat membantu pendengaran atau penerima untuk menginterpretasikan pesan yang tidak jelas atau sulit untuk dapat memahami pada saat pertama kali didengar.
- g. Mengatur arus informasi, maksudnya komunikasi diatur mutunya, jumlahnya dan cara penyampaiannya dimana informasi yang disampaikan harus sistematis, ringkas, dan memiliki bobot tingkat kepentingan yang cukup. Menggunakan bahasa yang sederhana agar penerima pesan

dapat memahami isi pesan yang disampaikan informan dan data juga bermanfaat

Pembahasan

Hambatan Pelaksanaan Komunikasi Vertikal Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam penelitian skripsi, hasil penelitian adalah bagian dari tahap penelitian kualitatif yang bermanfaat untuk mentela'ah data yang telah diperoleh peneliti dari informan. Data selama penelitian maupun dilapangan selama proses berlangsung. Hasil penelitian dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, salahsatunya adalah wawancara terhadap guna mengecek kebenaran dari setiap peneliti yang telah diperoleh. Analisis data ini telah dilakukan sejak awal penelitian dan bersamaan dengan pengumpulan data. Dari hasil pembahasan penelitian dilapangan peneliti menemukan beberapa pembahasan yang terkait dengan fokus penelitian dimana komunikasi vertikal yang terjadi antara atasan dengan bawahan berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku. Lurah selalu bekerja dengan tanggung jawab yang berdasarkan aturan-aturan yang berlaku. Disisi lain para staff juga menerapkan prosedur pelayanan dengan profesionalisme yang baik.

Dari pembahasan tersebut, maka peneliti menemukan beberapa yang terkait dengan fokus dalam penelitian tersebut, antara lain adalah:

- a. Proses komunikasi secara

kekeluargaan yang menjadikan terapan dalam lingkungan Kelurahan merupakan bentuk komunikasi terbuka bersifat informatif dalam penyampaian pesan yang sangat efektif dan efisien.

- b. Pola komunikasi vertikal yang dipengaruhi secara langsung oleh Lurah dengan para staff pada otoritas tingkatan tinggi terhadap otoritas lebih rendah dan sebaliknya.

Dari hasil pembahasan diatas dapat dilihat bahwa peneliti menemukan beberapa proses dan gaya komunikasi antara atasan dengan bawahan pada masing-masing bagian dalam Kelurahan

Tanjung Gading. Dalam bentuk komunikasi mereka pada struktur menggunakan komunikasi vertikal, yang hasilnya menjelaskan tentang penerapan proses komunikasi dari arus komunikasi atas ke bawah (*downward communication*) dan arus komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*). Pelaksanaan komunikasi vertikal yang diterapkan Kelurahan Tanjung Gading merupakan komunikasi timbal balik yang berdasarkan rasa kekeluargaan, dari hambatan komunikasi tersebut ditemukan adanya keselarasan dengan teori intergratife dan upaya yang dapat dilakukan dengan terus mempererat kekeluarga dengan saling hormat dan menghargai satu sama lain.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijabarkan, maka dapat diambil kesimpulan dari berbagai data dan fakta yang sudah diperoleh peneliti dari lapangan yang dapat menjadi acuan peneliti. Proses komunikasi vertical antara pimpinan dengan pegawai Kelurahan Tanjung Gading Bandar Lampung menggunakan system kekeluargaan dalam berkomunikasi yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yakni bergantung pada situasi dan kondisi. Dengan terjadinya komunikasi yang bersifat kekeluargaan ini, dapat meningkatkan etos para pegawainya yang dapat menjalin rasa untuk tidak mengecewakan satu sama lain, menghormati dan menghargai sesama. Hambatan-hambatan yang menjadi penghambat dalam proses komunikasi vertikal di Kelurahan Tanjung Gading Bandar Lampung antar pimpinan dengan bawahan bahkan sebaliknya yaitu seringkali terjadi *misunderstanding* atau kesalahpahaman yang terjadi saat penyampaian informasi melalui media *handphone* dan masihkurangnya sikap tepat waktu para pegawai atau menyepelakan suatu hal.

Upaya yang sebaiknya pemimpin dan bawahan untuk tidak terjadinya *misunderstanding* adalah memastikan dengan pasti informasi yang diterima melalui media yang tidak langsung (*handphone*), atau dapat bertanya langsung secara baik kepada orang yang mengirim pesan. Dan agar para

pegawai tidak berperilaku buruk, maka pimpinan harus bertindak tegas, memberikan teguran dan memberikan sanksi hukuman jika pegawai melakukan kesalahan yang sangat fatal atau sudah sering dilakukan.

SARAN

Dari uraian dan penelitian diatas, maka peneliti sedikit memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan saran seperti:

1. Bagi Kelurahan Tanjung Gading, untuk tetap terus mempertahankan proses komunikasi dengan menggunakan sistem kekeluargaan. Karena dengan sistem tersebut dapat terjalin hubungan harmonis, damai, nyaman dalam bekerja. Penyampaian pesan dengan lisan lebih efektif dari pada pesan dari media komunikasi yang dimana dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi.
2. Pegawai kelurahan Tanjung Gading harus lebih cepat dan tepat waktu dalam melayani masyarakat. serta memperhatikan waktu masuk dan keluar guna meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Saran untuk peneliti (selanjutnya), Penelusuran data lebih mendalam perlu dilakukan untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat. Untuk melakukan penelitian, hendaknya peneliti untuk lebih komunikatif terhadap subyek peneliti hal ini guna mendapatkan data yang lebih lengkap dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Cholid Narbuko dan abu achmadi, 2012 *metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara *Ruliana, Poppy. (2014). Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus. Depok: PT RajaGrafindo Persada*
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moloeng, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda
- Mulyana, Deddy, 2006. *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rachmat, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D*. Bandung: Elfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Elfabeta.
- Tasruddin, Ramsiah. 2014. *Human Relations Dalam Organisasi*. Makassar : Aluddin University Press.
- W.D.Soekadi. 1996. *Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi*. Sukarta: Bumi Ketingan
- Widjaja, H. 2013. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada