



EFEKTIVITAS ALUR KOMUNIKASI DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI

Bernadeta Anggieta Maharanny¹, Elsie Oktivera²

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita^{1,2}
e-mail : bernadeta.anggie15@gmail.com , elsieokt@starki.id²

ABSTRACT

Abstract

This research is the result of observations, interviews, and practical industrial work conducted by the author at the Directorate of Community Engagement of the National Narcotics Agency, focusing on ineffective communication. The author utilizes the 4P method (People, Place, Policy, Process) to delineate the causes of the occurring problems. The outcomes of this problem analysis are compiled into a report titled "The Effectiveness of Communication Flow in Information Dissemination at the Directorate of Community Engagement."

Keywords: communication, effectiveness, information, people

Abstrak

Penelitian ini merupakan hasil dari observasi, wawancara, dan pelaksanaan praktek kerja industri oleh Penulis pada Direktorat Peran Serta Masyarakat di Badan Narkotika Nasional yang membahas tentang komunikasi kurang efektif. Penulis menggunakan metode 4P (*People, place, policy, process*) untuk menguraikan sebab-sebab dari timbulnya masalah yang terjadi. Hasil dari analisis penetapan masalah tersebut, penulis jadikan laporan yang berjudul Efektivitas Alur Komunikasi dalam Penyampaian Informasi Direktorat Peran Serta Masyarakat.

Kata Kunci: komunikasi, efektifitas, informasi, orang

PENDAHULUAN

Penulis melakukan Praktik Kerja Industri di Badan Narkotika Nasional, khususnya di Bagian Direktorat Peran Serta Masyarakat. Penulis diminta untuk membantu dalam pengelolaan administrasi, tidak hanya itu proses komunikasi juga menjadi hal penting dalam adanya penyampaian informasi yang baik terhadap seluruh staf. Sekretaris berperan penting dalam membangun dan menjaga komunikasi antar staf yang efektif.

Maka pada Tugas Akhir ini, akan dibahas mengenai komunikasi kurang efektif mulai dari penyebab masalah sampai penyelesaian masalah yaitu dengan judul “Efektivitas Alur Komunikasi Dalam Penyampaian Informasi Direktorat Peran Serta Masyarakat”. Selain itu, jurnal ini sebagai bukti bahwa penulis pernah melakukan penelitian.

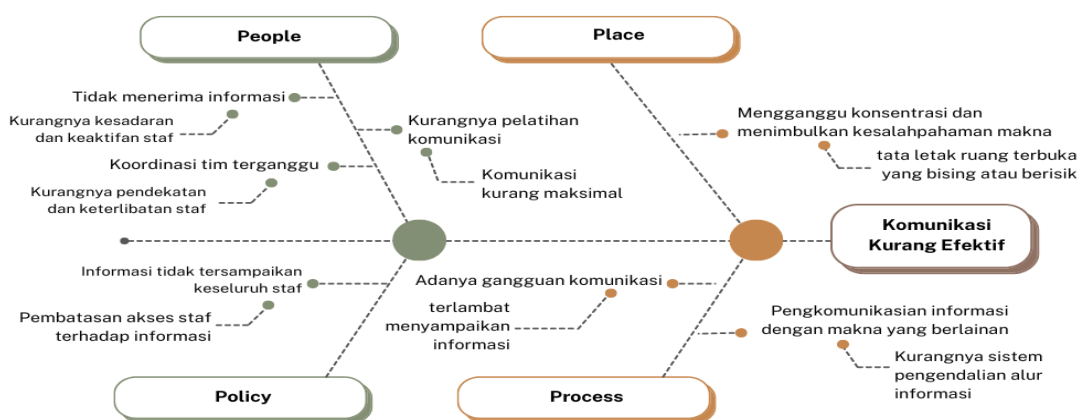
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menentukan masalah melalui metode pengumpulan data lapangan berupa observasi, wawancara, dan melakukan suatu proses. Melalui ketiga metode tersebut, penulis dapat melihat permasalahan-permasalahan yang terjadi di Direktorat Peran Serta Masyarakat Badan Narkotika Nasional. Penulis juga melakukan metode kajian Pustaka kegiatan untuk mengumpulkan data-data melalui kajian terhadap berbagai sumber yang relevan dengan topik yang akan dibahas. Metode kajian pustaka ini bertujuan memahami secara mendalam mengenai topik permasalahan yang dibahas. Kajian pustaka yang telah dilakukan adalah teori perusahaan, profesi administratif sekretaris teori komunikasi, faktor-faktor penghalang komunikasi dan strategi komunikasi yang efektif.

Definisi komunikasi secara terminologi menurut A.W Widjaja, (1997:8) adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. Hamali, (2018:224) komunikasi adalah seseorang mencoba membagi informasi, gagasan atau sikap dengan yang lain agar diperoleh persepsi yang sama. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari dua arah antara komunikator kepada komunikan yang dapat memberikan informasi dan ide-ide sesuai dengan tujuannya.

Melihat teori-teori komunikasi, penulis dapat menjabarkan sebab-akibat masalah komunikasi kurang efektif. Berikut ini penulis sajikan dalam bentuk diagram fishbone (diagram tulang ikan).

Gambar 1 Diagram Sebab Akibat (Tulang Ikan)



Sumber: Data Olahan Penulis

a. Orang (People)

Staf yang berada pada Unit Direktorat Peran Serta Masyarakat terdapat 18 orang dan dibagi menjadi 5 tim. Dalam tim tersebut juga dibagi beberapa divisi dan tugas yang beraneka ragam. Namun karena kurangnya pendekatan dan keterlibatan staf dalam menangani sebuah pekerjaan sehingga terkadang menimbulkan komunikasi yang buruk dalam tim sehingga koordinasi tim terganggu. Pada masing-masing tim juga tidak semuanya memiliki pribadi yang aktif dan peka terhadap terjalannya sistem komunikasi yang berlangsung, sehingga dengan adanya sebagian staf yang tidak memiliki kesadaran dan keaktifan menyebabkan adanya staf yang tidak menerima informasi yang telah disampaikan oleh para Kepala Tim (Katim) dengan baik dan efektif. Meskipun setiap anggota tim memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda namun juga belum memiliki keterampilan komunikasi yang baik sehingga hasil komunikasi itu kurang maksimal dalam lingkungan profesional, hal ini terjadi karena kurangnya pelatihan dalam komunikasi.

b. Tempat (Place)

Tata letak ruang terbuka pada unit Direktorat Peran Serta Masyarakat juga menyebabkan komunikasi yang kurang efektif karena bising dan berisik. Hal ini mempengaruhi proses komunikasi dengan mengganggu konsentrasi staf, menyulitkan pendengaran, dan mengurangi efektivitas pertemuan atau diskusi. Komunikasi yang kurang efektif akibat lingkungan yang bising dapat mengakibatkan kesalahpahaman makna informasi, kehilangan informasi penting, dan penurunan produktivitas staf.

c. Kebijakan (Policy)

Pembatasan akses staf terhadap informasi yang relevan juga dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan keseluruhan staf karena ketidakjelasan, kurangnya pemahaman, dan kekurangan partisipasi dalam proses komunikasi. Ketika sebagian staf tidak memiliki akses penuh terhadap informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka, hal ini dapat menyebabkan staf yang tidak memiliki akses penuh terhadap informasi mungkin tidak memahami konteks atau tujuan dari tugas yang mereka lakukan, yang dapat mengakibatkan pelaksanaan tugas yang tidak optimal atau bahkan kesalahan. Informasi yang terbatas hanya pada sebagian staf juga dapat menghambat koordinasi antar tim dan menciptakan ketidaksetaraan atau ketidakpercayaan antara staf, yang dapat mengarah pada konflik internal atau ketidakstabilan dalam lingkungan kerja.

d. Proses (Process)

Pada proses komunikasi, keterlambatan dalam menyampaikan informasi menyebabkan adanya gangguan komunikasi karena dalam Unit Direktorat Peran Serta Masyarakat seluruh informasi yang ingin disampaikan oleh Direktur akan disampaikan dan dirapatkan terlebih dahulu oleh Kepala Tim (Katim) yang setelah itu baru akan disampaikan ke anggota tim masing-masing. Jadi jika adanya keterlambatan penyampaian informasi/berita bisa memberikan hasil yang tidak efektif, kurangnya pengendalian alur informasi yang diberikan dan tanpa klarifikasi dan konfirmasi pada saat menerima informasi yang mungkin ambigu atau berbeda maknanya membuat pengkomunikasian informasi tersampaikan dengan makna yang

berlainan, maka perlu dilakukan dengan bertanya lebih lanjut atau meminta penjelasan yang lebih rinci terkait informasi yang diberikan.

Melihat faktor-faktor penyebab masalah tersebut, penulis membuat dan menetapkan alternatif pemecahan masalah, berdasarkan besarnya penyebab masalah (*Magnitude*), pentingnya cara pemecahan masalah (*Importancy*), dan sensitivitas cara pemecahan masalah (*Vulnerability*), serta efisiensi program.

Tabel 1 Prioritas Alternatif Pemecahan Masalah

No	Alternatif Pemecahan Masalah	Efektifitas			Efisiensi (C)	Jumlah (MXIX V)/CI
		M	I	V		
1	Melakukan pembaruan terhadap kebijakan yang berkaitan dengan akses informasi, untuk memastikan bahwa informasi disampaikan secara merata dan tepat waktu kepada semua staf yang terpengaruh.	4	5	4	2	40
2	Mengadakan pertemuan tim secara teratur sehingga informasi dapat disampaikan secara langsung dan segera kepada semua pihak yang terlibat.	4	5	5	2	50
3	Mendorong partisipasi aktif staf dalam kegiatan komunikasi melalui penghargaan atau insentif.	5	3	4	2	30

Sumber: Data Olahan Penulis

Berdasarkan Tabel 1 Prioritas Alternatif Pemecahan Masalah, maka Penulis memilih dua alternatif pemecahan masalah. Dua pemecahan masalah tersebut diambil dari skor yang tertinggi sebagai berikut :

Tabel 2 Pemecahan Masalah yang dipilih

Pemecahan Masalah	Skor
Mengadakan pertemuan tim secara teratur sehingga informasi dapat disampaikan secara langsung dan segera kepada semua pihak yang terlibat.	50
Melakukan pembaruan terhadap kebijakan yang berkaitan dengan akses informasi, untuk memastikan bahwa informasi disampaikan secara merata dan tepat waktu kepada semua staf yang terpengaruh.	40

Sumber: Data Olahan Praktikan

Dengan tabel pemecahan masalah yang dipilih penulis menemukan masalah dan telah mendapatkan alternatif pemecahan masalahnya, yaitu” Mengadakan pertemuan tim secara teratur sehingga informasi dapat disampaikan secara langsung dan segera kepada semua pihak yang terlibat.”

Berikut langkah pelaksanaan dari masalah yang diusulkan akan dijelaskan dengan menggunakan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) atau disebut juga dengan siklus *W. Edwards Deming*. Siklus PDCA merupakan pendekatan 4 langkah untuk pemecahan masalah yang memungkinkan untuk menguji berbagai solusi untuk masalah dengan cara mengidentifikasi solusi yang paling efektif. Siklus ini dibuat sebelum pelaksanaan dan dapat di sempurnakan dari waktu ke waktu dan juga diperbaiki secara terus menerus (*Continual Process Improvement* atau CPI). Penjelasannya sebagai berikut:

Tabel 3 Plan-Do-Check-Act (PDCA)

Siklus	Uraian
Plan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun agenda pertemuan yang terstruktur dan menyesuaikan waktu seluruh staff. 2. Merundingkan jadwal pertemuan rutin minimal 1x dalam seminggu untuk seluruh staff.
Do	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pertemuan rutin 1x seminggu dengan seluruh staff yang telah di sesuaikan dengan jadwal yang telah disusun. 2. Menjalani proses komunikasi yang baik dalam penyampaian informasi dalam pertemuan rutin.
Check	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan pertemuan rutin dilaksanakan secara kondusif dan apakah tujuan pertemuan telah tercapai dengan baik, informasi telah disampaikan dengan efektif kepada semua pihak yang terlibat.

Siklus	Uraian
Act	1. Membuat jadwal pemeliharaan rutin, pemantauan dan evaluasi terhadap pertemuan rutin staff yang mendukung komunikasi efektif dalam penyampaian informasi.

Sumber : Olahan Data Praktikan

Untuk menyusun jadwal pelaksanaan kegiatan pemecahan masalah, praktikan menggunakan *Gantt Chart* dengan uraian sebagai berikut :

Tabel 4 Gantt Chart

No	Aktifitas	Bulan		
		Maret	April	Mei
1	Menyusun agenda pertemuan yang terstruktur dan menyesuaikan waktu seluruh staff.			
2	Merundingkan jadwal pertemuan rutin minimal 1x dalam seminggu untuk seluruh staff.			
3	Seluruh staf melakukan pertemuan rutin 1x seminggu yang telah di sesuaikan dengan jadwal yang telah disusun.			
4	Menjalin proses komunikasi yang baik dalam penyampaian informasi dalam pertemuan rutin.			
5	Memastikan pertemuan rutin dilaksanakan secara kondusif, tujuan pertemuan telah mencapai alur komunikasi yang baik, sehingga informasi telah disampaikan dengan efektif kepada semua pihak yang terlibat.			
6	Membuat jadwal pemeliharaan rutin, pemantauan dan evaluasi terhadap pertemuan rutin staff yang mendukung komunikasi efektif dalam penyampaian informasi.			

Sumber : Olahan Data Praktikan

PENUTUP

Permasalahan komunikasi yang kurang efektif pada Direktorat Peran Serta Masyarakat ini dikarenakan tidak adanya pembatasan akses staf terhadap informasi sehingga informasi tidak tersampaikan keseluruhan staf, komunikasi kurang maksimal karena kurangnya pelatihan komunikasi, terlambat menyampaikan informasi karena adanya gangguan komunikasi. Maka, penulis menetapkan pemecahan masalah.

Pemecahan masalah yang penulis lakukan yaitu mengadakan pertemuan tim secara teratur sehingga informasi dapat disampaikan secara langsung dan segera kepada semua pihak yang terlibat. Hal itu dilakukan agar masalah mengenai alur komunikasi dalam penyampaian informasi di Direktorat Peran Serta Masyarakat dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun saran penulis lainnya untuk direktorat peran serta Masyarakat adalah sebaiknya mengusulkan peningkatan dukungan fasilitas kepada pihak yang berwenang. Ini termasuk perbaikan infrastruktur kantor, penyediaan peralatan kerja yang memadai, dan pemenuhan kebutuhan dasar lainnya untuk memastikan bahwa pegawai dapat bekerja dengan optimal, dan melakukan pemeliharaan rutin guna memperbaiki tata letak ruang unit Direktorat Peran Serta Masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilakukan dengan mengurangi barang-barang yang sudah rusak atau tidak terpakai, serta melakukan penataan yang lebih baik agar ruangan terorganisir dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja. (1997). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bumi Aksara.
- BNN. (n.d.). Retrieved from Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia: <https://jaktimkota.bnn.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi/>
- BNN. (n.d.). Retrieved from Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia: <https://kepri.bnn.go.id/peran-serta-masyarakat-sesuai-uu-35-tahun-2009/>
- BNN. (n.d.). Retrieved from Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia: <https://jaktimkota.bnn.go.id/sejarah/>
- BNN. (n.d.). Retrieved from Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia: <https://bnn.go.id/satuan-kerja/dayamas/>
- Hamali Arif Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS (Center For Academic Publishing Services).
- Littlejohn, Stephen W, & Karen A. Foss , Ed (2009) *Encyclopedia of Communication Theory*, Thousand Oaks, California: Sage Publications