

# IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI BIRO HUMAS SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

WINDA RAMADHANTI  
wramadhanti98@gmail.com

## Abstrak

*Iklm Komunikasi merupakan fungsi kegiatan kerja yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka. Ada lima iklim komunikasi yaitu supportiviness, partisipasi, kepercayaan, keterbukaan, dan tujuan kinerja yang tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang iklim komunikasi organisasi di Bagian Pelayanan Media Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu nilai dukungan, nilai kepercayaan, dan nilai partisipan. Metode yang digunakan untuk memperoleh data adalah dengan wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari empat informan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai dukung dalam komunikasi berupa semangat dan motivasi, nilai kepercayaan berupa kejujuran, dan nilai partisipan berupa keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan kebijakan organisasi.*

**Kata Kunci:** Iklim Komunikasi, komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan

## Pendahuluan

Komunikasi merupakan aktivitas mendasar manusia karena komunikasi berperan penting dalam menyampaikan suatu informasi agar manusia dapat berhubungan antara satu dengan yang lainnya, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kehidupan bermasyarakat. Di dalam suatu organisasi, komunikasi berfungsi untuk kelancaran dan keberhasilan bagi suatu

organisasi, terutama dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pentingnya peran anggota atau individu dalam organisasi dituntut untuk selalu berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain, baik antara bawahan dengan atasan (upward communication), atasan dengan bawahan (downard communication), dan antara sesama teman (horizontal communication).

Dengan begitu informasi berjalan lancar sehingga membentuk iklim komunikasi organisasi yang berkembang sesuai dengan misi organisasi (Mulyana, 2001:184). Dalam suatu organisasi dibutuhkan iklim komunikasi yang kondusif sehingga menghasilkan suatu koordinasi yang baik dalam menjalankan semua aktivitas. Barnard dalam Kuswarno (2001:57) mengemukakan, komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi. Komunikasi membuat dinamis suatu sistem kerjasama dalam organisasi dan menghubungkan tujuan organisasi pada partisipasi orang di dalamnya.

Koordinasi yang baik tercipta oleh adanya komunikasi yang baik di dalamnya karena pesan yang terkirim diterima dengan baik oleh tiap anggota organisasi. Sebaliknya, iklim komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota organisasi karena berkaitan dengan kenyamanan anggota dalam memperoleh informasi. Apabila iklim komunikasi tidak maksimal maka pekerjaan dan aktivitas pegawai akan terganggu dan berlangsung buruk. Pace dan Faules dalam Mulyana (2001:148) menyatakan, iklim komunikasi organisasi jauh lebih penting daripada keterampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif.

Iklim komunikasi dalam sebuah organisasi sangat penting. Untuk mengetahui iklim suatu organisasi, pemimpin harus dapat memahami lebih baik apa yang mendorong anggota organisasi untuk bersikap dengan cara-cara tertentu. Menurut Poole dalam mulyana (2001:79) iklim komunikasi penting karena mengaitkan konteks-konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan, dan harapan-harapan

anggota organisasi serta membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi.

Iklim komunikasi terjalin tidak semata-mata hanya dalam suatu hubungan khusus tetapi juga dari hubungan komunikasi sehari-hari saat karyawan bekerja. Redding dalam Goldhaber (1990:121) menyebutkan iklim komunikasi yang terjadi di dalam organisasi dapat dilihat dari lima faktor, yaitu dukungan (supportiveness), partisipatif dalam membuat keputusan, kepercayaan, keyakinan dan keandalan, keterbukaan dan keterusterangan berkomunikasi, perhatian pada tujuan berkinerja yang tinggi.

Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dikepalai oleh Kepala Biro Humas dan Keprotokolan. Lembaga ini membawahi tiga bagian, yaitu Kepala Bagian Pelayanan Media dan Informasi, Kepala Bagian Publikasi Peliputan dan Dokumentasi, dan Kepala Bagian Keprotokolan. Masing-masing bagian membawahi beberapa Sub Bagian dan memiliki tugas pokok serta fungsi masing-masing sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 29 Tahun 2011 tentang tugas pokok, fungsi, rincian, tugas unit, dan tata kerja Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Di Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa sebagai organisasi, menunjukkan fenomena tidak terjalinnya komunikasi yang baik antara pemimpin kepada pegawai, pegawai kepada pimpinan, maupun antara pegawai dengan pegawai. Hal itu diperlihatkan dari adanya pengakuan pegawai seringkali mengalami (1) kesulitan dalam menyampaikan aspirasi, (2) kurangnya koordinasi baik antara teman sejawat maupun dengan pimpinan dalam melakukan pekerjaan dan dalam menghadapi permasalahan, (3) hilangnya laporan japri, yaitu data

dari hasil acara Jabar Punya Informasi, (4) kurangnya definisi tugas yang diberikan sehingga target kerja sering tidak tercapai yang menyebabkan para pegawai menjadi lembur, dan (5) adanya jurang pemisah antara pegawai dengan pimpinan.

Permasalahan tersebut seharusnya menjadi perhatian pemimpin organisasi, karena peran karyawan sangat penting untuk keberhasilan organisasi. Dalam menciptakan iklim komunikasi pemimpin perlu memahami perilaku pegawainya, yaitu dengan mengetahui iklim komunikasi di sebuah instansi. Iklim komunikasi instansi sangat penting karena mengaitkan konteks instansi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan, dan harapan-harapan pegawai. Dengan mengetahui iklim komunikasi dalam organisasi akan dapat memahami lebih baik alasan yang mendorong pegawai bersikap dengan cara- cara tertentu.

Suatu organisasi tidak dapat menjalankan fungsinya tanpa adanya

PRoListik: Jurnal Ilmu Komunikasi  
 Volume 5 Nomor 1, April 2020 ISSN:  
 2550-1135 Fakultas Ilmu Komunikasi  
 Universitas Islam Nusantara

komunikasi karena komunikasi mengikat bersama bagian-bagian dari organisasi dan mendorong orang-orang untuk bertindak, melalui sejumlah proses komunikasi. Di dalam organisasi proses komunikasi dapat berjalan secara efektif dengan adanya lingkungan kerja yang kondusif. Salah satu cara untuk menciptakan hubungan kerja yang efektif diperlukan iklim komunikasi yang baik.

Berkaitan hal tersebut maka iklim komunikasi dirasakan menjadi sangat penting dan merupakan sumber bagi kehidupan serta kedinamisan instansi. Pemimpin dapat mengetahui aspirasi pegawai dan pegawai dapat menangkap

kehendak pemimpin dengan lebih baik apabila terjadi iklim komunikasi. Keadaan seperti ini dapat memacu semangat karyawan dalam bekerja karena komunikasi yang terjadi menciptakan suasana akrab dan penuh dukungan.

Mengacu pada latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan mencari tahu lebih lanjut tentang “Iklim Komunikasi Organisasi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat”.

## Kajian Teori

### Komunikasi Organisasi

Menurut Masmuh (2010: 56-51) organisasi adalah sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Di antara orang-orang atau para anggota ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu disampaikan melalui jalan tertentu yang dinamakan pola aliran informasi atau jaringan komunikasi.

### Iklim Komunikasi Organisasi

Menurut Pace & Faules (2010: 147) iklim komunikasi organisasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons dan kesempatan bagi pertumbuhan organisasi tersebut. Masih menurut Pace & Faules (2010: 155) iklim komunikasi juga memberikan pedoman bagi keputusan dari perilaku individu. Keputusan tersebut diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, bersikap jujur dalam bekerja, meraih kesempatan dalam berorganisasi, mendukung rekan dan anggota organisasi lainnya, melaksanakan tugas secara kreatif, dan menawarkan gagasan-gagasan inovatif bagi penyempurnaan organisasi. Semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi, iklim

yang negatif dapat benar-benar merusak keputusan yang dibuat anggota organisasi mengenai bagaimana mereka akan bekerja dan berpartisipasi untuk organisasi.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Isac dan Michael dalam Rakhmat, (2012:22) metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta, karakteristik populasi, dan bidang tertentu secara faktual dan cermat.

## Hasil dan Pembahasan

Iklim komunikasi dalam konteks nilai dukungan di Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat terlihat di tingkat pegawai, mendapat dukungan dari pemimpin dalam melaksanakan setiap pekerjaan. Seperti dalam melakukan komunikasi, pegawai lebih memilih untuk berbicara langsung dengan pemimpin agar tidak terjadi gangguan komunikasi dalam memberikan tugas dan alur komunikasi secara langsung seperti itu membuat kedekatan antara bawahan dengan pemimpin.

Adapun dukungan yang diberikan oleh pemimpin biasanya berupa semangat untuk tidak mengeluh pada saat bekerja. Untuk dukungan yang diberikan antarsejawat berupa hubungan keakraban seperti keluarga sehingga mereka merasa lebih dekat antara sesama pegawai dengan pegawai lainnya.

Seperti yang dinyatakan oleh Redding dalam Goldhaber (2001: 65) karyawan memandang bahwa hubungan komunikasi

dengan atasan dapat membangun dan meningkatkan kesadaran diri tentang makna dan kepentingan perannya. Dalam aktivitasnya atasan dan rekan kerja selalu memberi dukungan.

Komunikasi yang terjadi di Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat berjalan dengan lancar. Hal itu terlihat ketika pemimpin dan pegawai berkomunikasi secara langsung, walaupun pegawai juga memanfaatkan media sosial untuk berkomunikasi dengan pemimpin apabila pemimpin sedang berada di luar kantor.

Dukungan yang diberikan oleh pemimpin kepada pegawai berupa motivasi dalam bekerja agar tugas yang diberikan cepat selesai dan untuk dukungan yang diberikan antara sesama pegawai biasanya pegawai saling bekerjasama dan memberikan bantuan, dukungan seperti ini yang diharapkan agar tugas yang diberikan pemimpin dapat cepat diselesaikan.

Seperti yang dinyatakan oleh Conrad dan Poole (2005: 56) Para karyawan tergabung dalam kelompok atau grup yang bersahabat, nyaman, dan memiliki pemahaman yang sama dengan pemimpin atau manajer yang selalu dapat mendengarkan dan memperhatikan akan kebutuhan bawahannya, serta mendukung mereka dalam produktivitas bekerja.

Komunikasi antara pemimpin dan pegawai berjalan dengan lancar, pegawai bisa berkomunikasi secara langsung dengan atasan melalui rapat kasubbag. Dukungan yang diberikan pemimpin berupa *reward* untuk pegawai yang lembur agar para pegawai semangat dalam melakukan pekerjaan. Untuk dukungan antara pegawai biasanya berupa semangat dalam bekerja.

Seperti yang dinyatakan oleh Maier

dalam Effendi (2002: 62), organisasi dapat mencapai sasaran yang ditetapkan apabila di dalam organisasi tersebut terdapat hubungan antar pribadi yang serasi.

Iklim komunikasi yang mendukung berkaitan erat dengan masalah pekerjaan. Setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai selalu didukung dan dihargai oleh pemimpin. Ketika pegawai mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaan, dukungan dari pemimpin sangat diperlukan agar pekerjaan pegawai dapat berjalan dengan baik, dukungan tersebut dapat berupa *reward*.

Begitu pula dengan rekan kerja, iklim komunikasi dalam nilai dukungan dengan rekan kerja berguna dalam mengkoordinasikan tugas dan memecahkan masalah bersama-sama. Dengan adanya dukungan dari teman kerja pegawai merasa yakin dan bisa menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan pemimpin.

Iklim komunikasi yang baik dalam suatu organisasi ditandai dengan adanya nilai kepercayaan anggota organisasi. Pegawai merasa percaya dengan pemimpin dalam memimpin dan memberikan arahan kepada para pegawai. Pemimpin memberikan arahan dan informasi dengan jelas sehingga para pegawai dapat mengerjakan tugasnya. Kepercayaan dengan para pegawai lainnya harus dapat dibangun dengan baik karena apabila tidak adanya kepercayaan antara sesama pegawai maka pegawai akan sulit dalam melakukan pekerjaan.

Seperti yang dinyatakan oleh Muhammad (2004: 112) setiap anggota organisasi harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang di dalamnya terdapat kepercayaan, keyakinan, dan kredibilitas yang didukung oleh pernyataan dan

tindakan. Para pemimpin hendaklah berusaha membentuk kepercayaan di antara pengirim dan penerima pesan yang mengarah kepada komunikasi yang terbuka sehingga mempermudah adanya persetujuan yang diperlukan antara bawahan dan atasan.

Kepercayaan yang terjalin antara atasan dengan bawahan di Bagian Pelayanan Media Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat terbentuk karena pernyataan dari tindakan seseorang. Tindakan yang berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan oleh semua pegawai dan memberikan rasa puas terhadap kinerja dari anggota organisasi.

Seperti yang dinyatakan oleh Corrie dalam Effendy (2002: 1) Komunikasi organisasi menekankan bahwa adanya rasa puas karena terciptanya rasa saling memahami antaranggota organisasi, tercipta kondisi yang harmonis dalam bekerja, dan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anggota organisasi.

Adanya kecenderungan sikap saling percaya baik antara pemimpin dengan bawahan maupun antarteman sejawat membuat penerimaan informasi sebagai sesuatu yang benar yang terkait dengan tugas kewajibannya.

Seperti yang dinyatakan oleh Conrad (2005: 56) memahami secara akurat tindakan pegawai dalam organisasi. Terlihat dari perilaku karyawan yang diciptakan oleh sekitarnya dan tindakan dari karyawan lain.

Pemimpin memberikan kepercayaan berupa instruksi atau arahan tentang pekerjaan sehingga para pegawai diberikan kepercayaan oleh pemimpin dalam menyelesaikan pekerjaannya masing-masing. Dalam ruang lingkup kerja permasalahan selalu terjadi namun pemimpin dan pegawai harus



dapat meminimalisir dan menyelesaikan permasalahan tersebut agar dapat menciptakan ruang lingkup kerja yang harmonis dan setiap anggota organisasi harus berusaha untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang di dalamnya terdapat nilai kepercayaan.

Seperti yang dinyatakan oleh Corrie dalam Effendy (2002:1) komunikasi menekankan bahwa adanya rasa puas dikarenakan terciptanya saling memahami antaranggota organisasi, tercipta kondisi yang harmonis dalam bekerja, dan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja anggota organisasi.

Iklim komunikasi dalam nilai kepercayaan di Bagian Pelayanan Media Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat terlihat dari sikap saling percaya antara pemimpin dengan pegawai maupun pegawai dengan teman sejawat. Sikap kepercayaan yang ada dalam organisasi tersebut berupa kejujuran dalam bekerja.

Iklim komunikasi dalam konteks nilai partisipan terlihat dari keterlibat para pegawai dalam pengambilan keputusan dan proses penyampaian ide/pendapat dalam setiap rapat yang melibatkan para pegawai secara langsung, seperti dalam kegiatan rapat yang diadakan setiap minggunya. Para pegawai berpartisipasi memberikan pendapat dan aspirasi dalam rapat tersebut, sehingga para pegawai secara tidak langsung pun mendapatkan informasi yang jelas dari hasil rapat tersebut.

Seperti yang dinyatakan oleh Muhammad (2004: 111) setiap anggota organisasi harus diajak berkomunikasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkat harus diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan

manajemen diatas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.

Pemimpin merupakan kepala kesatuan organisasi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab baik internal maupun eksternal dalam organisasi, serta mengawasi pelaksanaan kerja pegawainya. pada prinsipnya seorang pemimpin memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan dan hak untuk memerintah yang diberikan oleh bawahannya.

Adanya ruang komunikasi yang disediakan oleh pemimpin dalam proses pengambilan keputusan. Para pegawai diperlukan dalam rapat agar dapat mempengaruhi sikap dan perilaku personil untuk berkomunikasi dalam organisasi seperti memberikan ide dan gagasan tentang keputusan kebijakan organisasi tersebut.

Seperti yang dinyatakan oleh Herujito (2001: 11) bahwa delegasi wewenang dan tanggung jawab harus jelas dan seimbang. Harus memperhatikan adanya batas wewenang, yaitu hak untuk memerintah atau bertindak dan kewajiban untuk melaksanakan tugas.

Komunikasi atasan dan pegawai Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat terjadi dimana para pegawai diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua kebijakan organisasi yang relevan dengan kedudukan mereka melalui rapat kasubbag. Para pegawai diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pemimpin agar pegawai berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan organisasi.

Dalam pengambilan keputusan kebijakan organisasi pemimpin tidak membuat kebijakan sendiri, tetapi melibatkan para pegawai, karna kebijakan

ini di buat atas kesepakatan bersama-sama agar mendapatkan hasil yang baik. Sehingga produktivitas kerja karyawan dapat berjalan dengan baik.

Seperti yang dinyatakan oleh Conrad (2005:56) keputusan kerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan hubungan interpersonal antarkaryawan lain, sehingga dapat mempengaruhi tingkat produktivitas kerja. Karyawan pun merasa tekanan untuk menyesuaikan hasil kerjanya dengan karyawan lain.

Iklim komunikasi organisasi yang terjadi antara pemimpin dengan pegawai dapat berjalan efektif apabila pemimpin

mempunyai kewenangan untuk melibatkan pegawai dalam pembuatan keputusan. Semakin besar keterlibatan pegawai dalam pembuatan keputusan maka tanggung jawab atas tugas kewajiban juga semakin tinggi, dengan demikian anggota organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## Kesimpulan

Nilai dukungan dalam komunikasi

atasan dan pegawai di Bagian Pelayanan Media dan Informasi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat belum berjalan baik. Namun para pegawai merasakan dukungan secara langsung dan tidak langsung. Dukungan langsung seperti pegawai dan pemimpin melakukan tegur sapa dan dukungan tidak langsung dari atasan berupa semangat dan motivasi.

Nilai kepercayaan dalam komunikasi atasan dan pegawai di Bagian Pelayanan Media dan Informasi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik. Kepercayaan yang diberikan atasan dirasakan langsung oleh bawahan, terlihat ketika atasan memberikan tugas kepada bawahan yang diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Nilai partisipan dalam komunikasi atasan dan pegawai di Bagian Pelayanan Media dan Informasi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat masih dibatasi. Dalam pengambilan keputusan kebijakan organisasi tidak terlalu melibatkan para pegawai, pegawai hanya dilibatkan ketika membahas kegiatan yang bersifat panjang lebar, sehingga hal ini mengakibatkan para pegawai kurang mendapatkan informasi.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cangara, H. Hafied. (2008). *Pengantar Ilmu komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Conrad, C., & Poole, M. S. (2005). *Strategic organizational communication : in a global economy*. Belmont, Ca: Wadworth.
- Dajan, Anto. (2004). *Pengantar Metode Statistik II*, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Dewi, Sutrisna. (2007). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

