

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Abdul Aziz¹, Sugandi², Annisa Wahyuni Arsyad³

Abstrak

Abdul Aziz, NIM. 1302055104, dengan skripsi berjudul “Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur”, dibawah bimbingan Drs. Sugandi, M.Si selaku pembimbing I dan Annisa Wahyuni Arsyad, S.IP., M.M selaku dosen pembimbing II, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Kalimantan timur ? 2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Kalimantan timur ?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur kurang berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi proses pelayanan publik. Faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur adalah Tingkat pendidikan, sarana dan prasarana komunikasi, pelayanan sistem online dan pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem online, lingkungan organisasi. Adapun faktor penghambatnya adalah ketidakpahaman pegawai dalam tugas atau job description yang dijalankan, kurangnya kemampuan komunikasi pegawai, kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang sistem pelayanan publik, keterbatasan anggaran dan Jumlah Staff Dikuasai (Lingkungan Organisasi). Hasil penelitian menunjukkan terdapatnya hubungan antara komunikasi organisasi kepada kualitas pelayanan publik. Hal Ini mengartikan unsur-unsur dalam komunikasi organisasi cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: azis05635@gmail.com

² Dosen Pembimbing I dan Staf Pengajar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing II dan Staf Pengajar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

PENDAHULUAN

Komunikasi ialah sebuah aktivitas dasar manusia. Manusia dapat saling berhubungan satu dengan yang lainnya dalam kehidupan sehari-hari melalui sebuah komunikasi. Semua manusia berperan serta dalam aktivitas komunikasi dan berbahasa serta dapat berjalan efektif jika keduanya berjalan secara baik. Komunikasi Organisasi dapat diartikan sebagai penafsiran suatu pesan di antara beberapa unit komunikasi yang merupakan bagian suatu organisasi tertentu. Organisasi terdiri dari beberapa jenis komunikasi dalam hubungan yang hierarki antara satu dengan lainnya serta berfungsi didalam sebuah lingkungan. Komunikasi organisasi sendiri melibatkan bentuk-bentuk suatu komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok.

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur memiliki fungsi dan peran kepada masyarakat, Perpustakaan ialah salah satu sumber informasi yang mempunyai peranan yang penting dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Peranan komunikasi organisasi dalam hal ini membantu kelancaran dalam suatu pekerjaan tidak terkecuali di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur yang dalam penelitian ini akan melihat bagaimana mutu pelayanannya terhadap masyarakat, dimana biasanya banyak berita yang mempersoalkan masalah pelayanan dan banyak prosedur yang harus dilalui.

Beberapa permasalahan yang kerap dihadapi organisasi pada umumnya ialah ketidakharmonisan suatu hubungan antar atasan kepada bawahan yang disebabkan oleh kurangnya kepercayaan atasan kepada bawahan maupun sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan keputusan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya.

Sejauh ini permasalahan yang kerap muncul ialah dibagian bidang layanan, otomasi, dan kerjasama. Kurangnya kemampuan pegawai dalam berkomunikasi khususnya bagi pegawai dibidang layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan sehingga mengakibatkan pelayanan yang buruk bagi eksternal perpustakaan. Pola komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik diharapkan berjalan dengan sebaik-baiknya tanpa ada suatu masalah. Tidak patuhnya beberapa pegawai bidang layanan terhadap perintah dari atasan, hal ini dapat terlihat dari beberapa sikap pegawai bidang layanan yang terkesan tidak ramah kepada pemustaka/pengunjung perpustakaan yang berdampak kepada kualitas pelayanan publik.

Mengacu pada uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk lebih jauh meneliti tentang **“KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Kalimantan timur ?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Kalimantan timur ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Kalimantan timur.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas perpustakaan dan provinsi Kalimantan timur.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penulisan penelitian skripsi adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Dengan Diadakannya penelitian ini, selain menambah pengetahuan dibidang Ilmu Komunikasi, maka diharapkan dapat menambah sumbangan pemikiran serta referensi terkait mata kuliah Komunikasi Organisasi.
2. Manfaat Praktis
Bagi Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Kalimantan timur dapat digunakan sebagai bahan masukan atau referensi dengan hasil penelitian yang dilakukan untuk meningkatkan komunikasi organisasi serta kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

KERANGKA DASAR TEORI

Komunikasi Organisasi

Komunikasi Organisasi menurut Wiryanto (dalam Khomsahrial Romli, 2011) adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setuju oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang di setuju secara sosial.

Teori Struktural Klasik

- a. Organisasi sosial: Pola-pola interaksi sosial yang teramati dan suatu perilaku sosial atau masyarakat yang disebabkan oleh situasi sosial seperti karakter psikologis atau fisiologis sebagai individu.
- b. Organisasi Formal: Dengan secara sengaja dibentuk untuk mengatur suatu sistem kerja yang formal atau dapat disebut birokrasi, terdapat tujuan yang ditargetkan atau dicapai, suatu peraturan yang harus ditaati dan berstruktur secara sengaja dibuat untuk mengarahkan suatu interaksi serta kegiatan anggota.

Ciri-ciri terbirokrasi, Weber yaitu:

- a. Adanya jabatan
- b. Tugas organisasi sebagai kewajiban
- c. Kewenangan
- d. Memiliki tatanan hirarkis
- e. Terdapat sistem aturan dan regulasi

Peran Komunikasi Internal dalam Organisasi

Peran internal yang berlangsung didalam suatu organisasi menurut Cutlip, Center dan Broom (2009: 268) berdasarkan kepada pernyataan visi dan pernyataan misi organisasi tersebut. Istilah pernyataan visi dan misi saling berkaitan, namun terdapat perbedaan yang mendasar diantara kedua konsep tersebut. Perbedaannya merupakan jika pernyataan visi (*vision statements*) memberikan gambaran mengenai tujuan organisasi dalam arti yang luas. Sedangkan pernyataan misi adalah titik awal untuk menyusun suatu pernyataan misi organisasi secara karakteristik dan operasional.

Peran Komunikasi Organisasi dan Perilaku Organisasi

Komunikasi organisasi dalam proses penyampaian suatu pesan atau berupa informasi yang dilakukan oleh para pemimpin, contohnya yang berperan sebagai komunikator, memiliki andil yang sangat penting dalam mengetahui perilaku organisasi.

Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

1. *Number of people supervised* (jumlah staff yang berada dalam kendali)
2. *The rank of position in the organization* (jenjang jabatan, dan status atau kedudukan di dalam organisasi)
3. *Manajer interpretation* (interpretasi manajer)

Komunikasi Vertikal, Horizontal, dan Diagonal

Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi. Robbins (2001) mendefinisikan bahwa komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan dalam suatu organisasi atau suatu kelompok ke tingkat yang lebih tinggi atau tingkat yang lebih rendah secara timbal balik. Dalam suatu lingkungan organisasi

atau kelompok dalam bekerja, komunikasi antara atasan dan bawahan menjadi suatu peranan yang penting dalam berlangsungnya suatu organisasi. Komunikasi Vertikal terbagi lagi menjadi dua, yaitu:

a. Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi ke bawah mengalir dari pimpinan organisasi membawa suatu pesan perencanaan dan pengambilan suatu keputusan untuk mengarahkan bawahan.

b. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas mengalir lurus ke atas dari satu tingkatan ke tingkatan yang lebih tinggi dalam organisasi. Arus komunikasi yang efektif membantu serta dapat memotivasi para pegawai untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi ialah untuk melaksanakan, memudahkan, dan melancarkan jalannya suatu organisasi. Menurut Koontz (dalam Moekijat, 1993: 15-16), dalam artian yang lebih luas tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi suatu tindakan ke arah kesejahteraan instansi. Menyatukan Pikiran, pandangan dan pendapat

1. Membagi informasi
2. Menyatakan perasaan emosi
3. Melakukan koordinasi

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dkk, (2006:5), Pelayanan publik ialah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik kepada masyarakat umum tentunya akan berjalan sebagaimana yang telah diharapkan, jika faktor-faktor pendukungnya dapat memadai serta dapat difungsikan dengan berhasil. Wolkis (dalam Tjipto 2002) mengemukakan faktor-faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkelanjutan. Faktor-faktor tersebut berupa:

1. Organisasi
2. Kepemimpinan
3. Struktur Organisasi

Denisi Konseptional

1. Komunikasi organisasi ialah suatu proses komunikasi yang terstruktur dan terencana meliputi hubungan internal dan eksternal yang berpengaruh kepada kualitas sebuah pelayanan publik

2. Pelayanan publik yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat yang meliputi prosedur pelayanan publik serta melaksanakan fungsi melalui keorganisasian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Komunikasi organisasi
 - a. Pelaksanaan Komunikasi internal dan eksternal
 - b. Komunikasi Formal dan Komunikasi Informal (Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal Dan Diagonal)
2. Kualitas Pelayanan Publik
 - a. Keandalan (*Reliability*)
 - b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - c. Empati (*Emphaty*)
 - d. Berwujud (*Tangible*)
3. Faktor pendukung dan penghambat proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur.

Sumber Data

a. Data Primer

Data yang telah ada diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan atau kejelasan kepada pihak yang bersangkutan atau berkaitan (*key informan dan Informan*), yaitu Bapak Taufik, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas perpustakaan dan Ibu Rosanna Br. Sitepu, S.Sos , Bapak Parno, Bapak Rahmansyah, S.Kom selaku staf/pegawai Dinas perpustakaan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur. Data tersebut berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu merupakan data yang telah diperoleh atau didapatkan dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder ini adalah segala informasi yang dapat mencakup serta dijadikan sebagai pendukung atau penguat informasi yang didapat dari informan. Data-data ini diperoleh dari berbagai dokumen baik buku, majalah, dan internet atau *website* yang berhubungan dengan topik serta masalah yang diteliti.

Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, Dalam penelitian ini kriteria sampel yaitu:

1. *Key Informan*, Bapak Taufik, S.Sos., M.Si selaku Kepala Bidang layanan, otomasi, dan kerja sama perpustakaan.
2. *Informan*, Ibu Rosanna Br. Sitepu, S.Sos , Bapak Parno, Bapak Rahmansyah, S.Kom selaku Pegawai Bidang layanan, otomasi dan kerja sama perpustakaan Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang sesuai dengan penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Observasi
Metode ini telah dilakukan dengan cara mengamati secara langsung mengenai kondisi di lapangan, baik berupa keadaan fisik maupun perilaku yang terjadi. Selama proses observasi peneliti melakukan pendekatan kepada salah satu pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi klimantan timur yang dimana pegawai terebut menjabat sebagai staf dibidang peninjaman buku (sirkulasi) maka pegawai tersebut dapat terjun langsung dalam proses melayani pengunjung perpustakaan dan mengetahui permasalahan-permasalahan yang muncul di bagian keorganisasian dalam melakukan layanan kepala publik.
2. Wawancara
Dari proses wawancara tersebut terdapat benturan informasi yang peneliti dapatkan dilapangan mengenai pelayanan yang sedang berjalan, *key informan* mengatakan bahwa selama ini sudah cukup memberikan sarana dan prasarana untuk melangsungkan kegiatan layanan namun dua *informan* lainnya mengatakan jika sarana dan prasarana yang tersedia saat ini masih terbilang kurang memadai dan kurangnya perawatan sehingga dapat mempengaruhi proses pemberian layanan kepada masyarakat atau pengunjung perpustakaan.
3. Dokumentasi
Pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa buku-buku ilmiah, *website* resmi serta situs-situs *internet* yang mendukung penelitian.

Teknik Analisis Data

1. Reduksi data (*data reduction*) Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan komunikasi organisasi baik berupa internal dan eksternal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur. Hal ini telah dilakukan peneliti dengan mengamati dan meninjau dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak terkait dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur terhadap kinerja pegawainya.
2. Penyajian data (*data display*) Diartikan dan didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi tersusun/terorganisir yang memberikan kemungkinan

terdapatnya penarikan sebuah kesimpulan dan pengambilan suatu tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan hal apa saja yang harus dilakukan berlandaskan interpretasi mengenai suatu penyajian data.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*) Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap dalam sistem yang terbuka sehingga suatu kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat dan menjadi lebih rinci atau detail dan mengakar dengan kokoh

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat mendeskripsikan komunikasi organisasi yang berlangsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pertanyaan yang telah diajukan kepada *key informan* berkaitan tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur.

Selain *key informan*, peneliti juga melakukan wawancara mendalam kepada *informan* serta *informan* pendukung yaitu pemustaka (pengunjung) perpustakaan mengenai kualitas pelayanan publik yang telah diberikan pegawai bidang layanan terhadap pemustaka (pengunjung), kemudian hasil observasi, hasil wawancara dan hasil dokumentasi kepada *key informan* dan *informan* disajikan sesuai penyajian data agar hasil penelitian memperoleh pemahaman dan menjabarkan realitas yang kompleks.

Komunikasi Organisasi

Pelaksanaan Komunikasi Internal dan Eksternal

Hasil penelitian dari contoh permasalahan internal di dinas perpustakaan mengenai *miss communication* antar sesama pegawai mengenai *job description* (uraian pekerjaan) dan kurangnya kedisiplinan adalah ketika pegawai tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh dinas perpustakaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa contoh permasalahan yang terjadi ialah :

1. *Miss Communication*
2. Kurangnya pemahaman dalam SOP (standar operasional pekerjaan)
3. Komunikasi pegawai terhadap eksternal

Komunikasi Formal dan Informal (Komunikasi Vertikal, Horizontal dan Diagonal)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, komunikasi horizontal banyak dilakukan dengan bertatap muka, yaitu dengan berdiskusi kecil, berbincang, dan saling bekerja sama dalam melakukan pekerjaan. Jika terdpat pegawai yang berada diluar kota maka akan segera dihubungi melalui telepon. Sedangkan Komunikasi Informal yang berjalan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur ialah komunikasi antar sesama pegawai, dalam komunikasi informal yang dimaksud terdapat beberapa media yang membantu

kalangsungan komunikasi informal dalam melaksanakan pekerjaan pegawai bidang layanan dan otomasi perpustakaan seperti handphone atau *whatsApp*, telepon antar ruangan dll.

Kualitas Pelayanan Publik

Keandalan (Reliability)

Mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Ketelitian pegawai dalam melayani pengunjung
Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai bidang layanan otomasi dan kerja sama perpustakaan khususnya dibidang sirkulasi sudah cermat atau teliti dalam proses pelayanan publik.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur telah memiliki Standar pelayanan publik yang jelas dan terlihat pada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

Ketanggapan (Responsiveness)

Untuk mengukur dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Merespon setiap pengunjung yang ingin mendapatkan layanan
Menurut hasil wawancara bersama salah satu pengunjung perpustakaan (informan tambahan) mengenai sikap pegawai layanan dalam merespon keperluan pengunjung sudah cukup baik namun dibagian Informasi masih terdapat pegawai yang tidak ramah ketika merespon pengunjung.
2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu
Segabai contoh ketika proses pembuatan kartu anggota, pelayanan pegawai bagian pembuatan kartu anggota telah memberikan layanan dengan sesuai, cepat dan mudah.
3. Segala keluhan pengunjung direspon oleh pegawai
Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses layanan dengan cara yang baik.

Empati (Empathy)

1. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan
Pengunjung perpustakaan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan.
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun
Cara menegur atau komunikasi yang kurang baik pegawai ini yang menyebabkan kesan tidak sopan dalam memberikan pelayanan.

Berwujud (Tangible)

1. Kenyamanan Ruangan layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan
Kenyamanan tempat dalam suatu proses layanan sangatlah penting bagi pengunjung perpustakaan.
2. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan
Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik.

Faktor Pendukung

Berdasarkan wawancara dengan *key informan* (bapak Taufik, S.Sos., M.Si) serta *informan* (Rosanna Br. Sitepu, S.Sos , Parno, Rahmansyah, S.Kom) berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur yaitu Tingkat pendidikan, sarana dan prasarana komunikasi, pelayanan system *online* dan Pemahaman Masyarakat terhadap Penerapan sistem *online*, serta lingkungan organisasi.

Faktor Penghambat

Beberapa faktor penghambat proses komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur adalah sebagai berikut: Ketidakhahaman pegawai dalam tugas atau job description yang dijalankan, Kurangnya kemampuan komunikasi pegawai, Kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang sistem pelayanan public, Keterbatasan anggaran dan Lingkungan Organisasi.

PEMBAHASAN

Komunikasi Organisasi (Pelaksanaan komunikasi internal dan eksternal)

Wawancara yang dilaksanakan kepada *key informan* yaitu bapak Taufik, S.Sos., M.Si yang merupakan kepala bidang layanan, otomasi dan kerjasama perpustakaan serta informan ibu Rosanna Br. Sitepu, S.Sos , Bapak Parno, dan Bapak Rahmansyah, S.Kom. Permasalahan yang kerap muncul ialah:

1. *Miss Communication*
Miss communication dalam hal ini terletak pada ketidakpahaman pengunjung dalam penjelasan pegawai dikarenakan bahasa yang tidak dipahami oleh pengunjung.
2. Kurangnya pemahaman dalam SOP (standar operasional pekerjaan)
Kurangnya pemahaman pegawai terhadap SOP yang telah diberikan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam kedisiplinan menjalankan pekerjaan.
3. Komunikasi pegawai terhadap eksternal
Dalam hal ini permasalahannya ialah mengenai empati dari petugas layanan terhadap pengunjung perpustakaan serta cara komunikasi yang belum cukup baik.

Seluruh permasalahan yang terjadi di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur akan direspon dan ditampung yang akan dibahas di Rapat tinjauan manajemen.

Komunikasi Formal dan Informal (Komunikasi Vertikal, Horizontal dan Diagonal)

Proses komunikasi organisasi terjadi pada saat kepala bidang memberikan pengarahan kepada seksi bidang pelayanan ketika muncul permasalahan dalam proses pelayanan yang kurang baik terhadap pihak eksternal maupun internal.

Komunikasi Diagonal Di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur layanan otomasi dan kerjasama saja namun terdapat bidang-bidang lain seperti:

1. Bidang Deposit, pelestarian, pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan
2. Bidang pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca
3. Bidang Pengolahan arsip
4. Bidang pembinaan kearsipan dan tenaga kearsipan

Kualitas Pelayanan Publik

a. Keandalan (*Reliability*)

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tidak semua pegawai bidang layanan dapat merespon pemustaka secara baik dan sopan, kurangnya cara komunikasi pegawai bidang layanan khususnya bidang informasi perpustakaan mengakibatkan ketidakharmonisan kepada pengguna layanan.

c. Empati (*Empathy*)

Di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur khususnya di bidang layanan dan otomasi dan kerjasama perpustakaan masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung terutama ketika pengunjung secara tidak sengaja membawa tas ke dalam ruang baca, seperti peraturan yang telah tertera ditangga (sebelum memasuki ruang baca) pengunjung perpustakaan tidak diperbolehkan membawa atau menggunakan tas, oleh karena itu disediakan tempat untuk menitipkan barang atau tas pengunjung perpustakaan, namun masih saja pengunjung sering membawa tas ke ruang baca yang mengakibatkan pegawai langsung secara spontan menegur pengunjung tersebut.

d. Berwujud (*Tangible*)

Masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya AC yang tidak

berfungsi dengan baik, terdapat beberapa komputer yang tidak dapat digunakan dan koleksi bahan pustaka yang belum lengkap serta kurangnya sikap disiplin dalam bekerja oleh pegawai.

Pelayanan sistem online dan Pemahaman Masyarakat terhadap Penerapan sistem online

Pelayanan sistem *online* yang dimaksud ialah mengenai pemesanan buku yang ingin pemustaka pinjam dapat dipesan melalui sistem *online* dan untuk pendaftaran keanggotaan juga dapat melalui sistem *online* serta pencarian katalog secara *online* sangat membantu pelaksanaan layanan yang dapat diakses melalui *website* dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur.

Lingkungan Organisasi

Pola komunikasi vertikal yang telah diterapkan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur cukup berjalan dengan baik sehingga *feedback* komunikasi dapat terasa kepada bawahan, dalam hal ini tingkatan manajemen di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur berjalan sesuai rencana dan diharapkan dapat berlanjut kedepannya sehingga lingkungan organisasi dapat berjalan dengan efektif.

PENUTUP

Kesimpulan

Peranan komunikasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, upaya memberikan pengetahuan dan pemahaman atas tugas pemerintah dalam menyelenggarakan dan melayani masyarakat, yang meliputi dimensi kualitas komunikator, proses penyampaian pikiran, sarana atau media, pesan yang disampaikan, iklim komunikasi, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan.

1. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur dapat dinilai dari lima dimensi sebagai berikut:
 - a. Keandalan (*Reliability*) yang berindikator Ketelitian pegawai dalam melayani pengunjung dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Kedua indikator tersebut telah berjalan sesuai yang diharapkan terbukti dengan tidak ada keluhan terkait indikator dalam Keandalan (*Reliability*)
 - b. Ketanggapan (*Responsiveness*) yang berindikator Merespon setiap pengunjung yang ingin mendapatkan layanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, serta segala keluhan pengunjung direspon oleh pegawai. Namun terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai Merespon setiap pengunjung yang ingin mendapatkan layanan.

- c. Empati (*Emphaty*) yang berindikator Mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan petugas melayani dengan ramah dan sopan santun. Terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan yaitu petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, masih terdapat pegawai yang belum memberikan layanan dengan baik.
 - d. Berwujud (*Tangible*) yang berindikator Kenyamanan ruangan layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses layanan. Namun kedua indikator tersebut belum sepenuhnya terlaksana secara efektif.
2. Faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi pada Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan timur adalah Tingkat pendidikan, sarana dan prasarana komunikasi seperti telepon antar ruangan, *sound system public*, kotak saran berbasis *online* dan adapula yang tersedia langsung atau bersifat konvensional. Pelayanan sistem *online* dan Pemahaman Masyarakat terhadap Penerapan sistem *online*, lingkungan organisasi.
 3. Faktor penghambatnya adalah ketidakpahaman pegawai dalam tugas atau *job description* yang dijalankan, kurangnya kemampuan komunikasi pegawai, kurangnya sarana dan prasarana seperti bahan koleksi yang masih kurang lengkap, perangkat komputer juga masih kurang dalam perawatan, dan kecepatan akses internet yang lambat untuk menunjang sistem pelayanan publik, keterbatasan anggaran dan Jumlah Staff Diluarkendali (Lingkungan Organisasi).

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perlu menciptakan suatu hubungan kerja yang baik secara internal antara atasan dengan bawahan dengan memperbaiki alur serta pola komunikasi vertikal dengan cara keterbukaan dalam penyampaian pesan, dan antar sesama pegawai baik secara vertikal diharapkan dapat menjalin komunikasi yang baik.
2. Meningkatkan kesadaran diri dalam menerima masukan-masukan serta beberapa saran dari pihak internal maupun eksternal dengan cara memaksimalkan komunikasi formal seperti rapat tinjauan manajemen agar kedepannya pihak pemberi layanan dapat memberikan suatu layanan yang lebih efisien dan efektif kepada pihak eksternal agar hasil yang diberikan dapat sesuai rencana.
3. Dapat menerima masukan-masukan atau saran dari pihak manapun untuk terwujudnya suatu pelayanan yang prima bagi eksternal maupun antar pihak pemberi layanan.
4. Memaksimalkan saran serta masukan dari kotak aduan yang tersedia (secara konvensional) maupun saran yang telah tersedia melalui *website*.
5. Memberikan kualitas pelayanan yang cepat, transparan dan berkualitas dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, antara

bawahan dan bawahan maupun antara pihak pemberi layanan maupun pihak penerima layanan.

6. Perlunya memberikan dampak positif dan dapat menutupi kekurangan dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan peran komunikasi organisasi.
7. perlu memberikan pelatihan yang lebih kepada pegawai khususnya pegawai bidang layanan otomasi dan kerjasama untuk menunjang (Ketanggapan) kualitas pemberi layanan yang prima bagi pemustaka maupun dapat memperbaiki cara berkomunikasi beberapa pegawai bidang layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan serta meningkatkan kedisiplinan dalam memberikan layanan atau disiplin dalam bekerja untuk kenyamanan bersama.
8. Penganggaran dana yang cukup untuk memaksimalkan sarana dan prasarana perpustakaan seperti AC, Komputerisasi dan bahan koleksi
9. Saling mengingatkan arti dari pentingnya kedisiplinan, keramahan maupun kesopanan terhadap pemustaka dalam proses layanan agar pemustaka memberikan respon yang baik pula terhadap pegawai layanan.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bungin. Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Daft L, Richard. 2003. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Efendy, Onong Uchana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung:Remaja Rosda Karya
- Gibson, James L. 1997. *Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hadari Nawawi, H. Murni Martini, *Penelitian Terapan* (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, cet . 2, 1966)
- H.B. Sutopo. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- R. Wayne Pace, Don F. Faulos, *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan (editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D.)*, PT Remaja Rosdakarya Bandung 2006
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8*, Prenhallindo, Jakarta.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Simbela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung :

Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*.

Insan Cedeikia. Surabaya.

Rujukan dari Jurnal :

Krisna Mulawarman, M.Sn – Yeni Rosilawati, MM. 2014. *Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*. Jurnal. Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. Tidak diterbitkan.

Rana Akbari Fitriawan, Dedi Kurnia Syah Putra, dan Catur Nugroho. 2017. *Analisis Komunikasi Birokrasi atas kualitas layanan publik di wilayah administrasi kabupaten bandung*. Jurnal. Analisis Komunikasi Birokrasi atas kualitas layanan publik di wilayah administrasi kabupaten bandung. Diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Marvin Goni, 2016. *Peranan komunikasi organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan dikecamatan mapanget kota manado*. Jurnal. Peranan komunikasi organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan dikecamatan mapanget kota manado. Tidak Diterbitkan.

Rujukan dari Skripsi:

Taufiq, Adilawati. 2016. *Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor urusan agama kecamatan somba upu kabupaten gowa*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Tidak Diterbitkan.

Ones Gita, Crystalia. 2015. *Kualitas pelayanan publik dikantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Tidak Diterbitkan

Sumber Internet

https://www.academia.edu/9440229/Teori_Birokrasi/Diakses pada 19 Maret 2020