
ANALISIS ALIRAN INFORMASI KOMUNIKASI PADA LAYANAN ANTAR (*DELIVERY SERVICE*) KUTIPAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN PADANG TIMUR KOTA PADANG

Benny Prima¹, Erwin² & Jendrius³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas

Email: bennyprima20@gmail.com

Abstract

This article discusses the flow of information on communication in the management of Public Services Plus Inter-Quotation Service Birth Certificate and the distortion of the flow of information in the management of Public Services Plus Inter-Citation Services for Birth Certificates in Padang Timur District, Padang City. Information flow of communication in the management of Public Services Plus Inter-Citation Services for Birth Certificates in Padang Timur Subdistrict, Padang City, seen from the leadership communication skills in this case the Head of East Padang Subdistrict. Formal communication has taken place in accordance with hierarchical levels of authority that are valid and related to the task. Formal communication is centered on leadership decisions and serves to give orders, coordination, and control over subordinate activities. Effective formal communication requires preparation and planning regarding goals, target recipients, determining situations, times and places. Formal communication conducted in the sub-district of Padang Timur uses oral and written channels. While the distortion of information flow in the management of Public Service Plus Delivery Service for Birth Certificate in Padang Timur Subdistrict, Padang City includes Employee Experience and Education Levels, Psychological Disorders, Cultural or Habit Obstacles, Facilities and Infrastructure and not yet available Padang Timur District Officers and Disdukcapil task of writing the name and address of the destination.

Keywords: *Organizational Communication, Public Service, Birth Certificate.*

A. PENDAHULUAN

Tentunya, keberhasilan pelaksanaan di organisasi pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi organisasi. Faktor komunikasi organisasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, kegagalan dalam membangun komunikasi organisasi dalam pelayanan publik

dapat mengakibatkan terganggunya aliran penyampaian informasi dan tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan pentingnya komunikasi di dalam organisasi, terlebih sekarang ini merupakan eranya pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, kota, kecamatan dan kelurahan) dalam setiap menjalankan program kegiatannya senantiasa menggunakan komunikasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Padang, salah satu tugas kecamatan adalah memberikan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Padang Timur menyangkut dengan administrasi kependudukan.

Kecamatan Padang Timur Kota Padang merupakan kecamatan pelopor di Kota Padang dalam melakukan upaya perubahan dan menciptakan inovasi untuk peningkatan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam administrasi kependudukan yang terkait dengan pengurusan Akta Kelahiran melalui suatu program yang diluncurkannya yaitu "Pelayanan Publik Plus Layanan Antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran". Peluncuran program tersebut sesuai dengan Peraturan Walikota Padang Nomor 51 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Plus Layanan Antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran.

Demi berjalan dengan baiknya program pelayanan publik Plus Layanan Antar (*Delivery Service*) ini, maka Kecamatan Padang Timur tentunya harus bisa melaksanakan sistem komunikasi organisasi dengan baik, sehingga organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien baik untuk menangani urusan internal maupun eksternal dalam pengelolaan pelayanan publik.

Untuk dapat menjalankan program yang didelegasikan, maka organisasi harus dapat menjalankan menjalankan sistem komunikasi dengan baik, sehingga pesan atau informasi yang disampaikan komunikan dapat diterima oleh penerima pesan dengan baik dan memberikan *feedback*. Proses penyampaian pesan ini disebut dengan aliran informasi. Di dalam prakteknya, organisasi memiliki struktur kewenangan yang merupakan pembagian kerja dan menunjukkan hubungan saling ketergantungan. Struktur kewenangan organisasi tersebut dapat diartikan sebagai struktur komunikasi organisasi. Komunikasi dalam arti sebenarnya ialah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk individu, kelompok, organisasi, begitu juga halnya dengan si penerima dapat berupa seorang anggota, kepala bagian, pimpinan atau kelompok.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Adapun penelitian relevan diantaranya yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Nathania (2014) yang mengamati hubungan antara aliran komunikasi organisasi dengan kinerja pegawai pada suatu perusahaan dengan menggunakan teori aliran komunikasi organisasi dan menghubungkan dengan teori kinerja karyawan. Jenis penelitian deskriptif, metode penelitian survey, dan pendekatan kuantitatif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara aliran komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan. Ketika aliran komunikasi organisasi yang ada di perusahaan semakin baik, maka kinerja karyawan juga akan menjadi semakin baik. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada teknik pengumpulan data, analisis data dan lokasi penelitian. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan yaitu menggunakan pendekatan deskriptif

kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi serta analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2013) yang menjelaskan mengenai aliran komunikasi yang berfokus pada aliran komunikasi ke bawah dan hanya bermaksud untuk mengetahui masalah dari aliran komunikasi organisasi tersebut. Penelitiannya menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang tidak bermaksud untuk membuat kesimpulan untuk umum, penelitian terdahulu ini hanya dimaksudkan untuk mengetahui masalah aliran komunikasi ke bawah yang ada pada perusahaan.

Hasil temuannya adalah aliran komunikasi ke bawah dalam perusahaan ini belum berjalan seperti yang diharapkan. Atasan lebih sering berkomunikasi dengan lisan, seperti rapat dan kontak interpersonal. Atasan diharapkan lebih meluangkan waktu untuk berkomunikasi secara personal dengan bawahannya. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian terdahulu ini meneliti satu variabel yaitu aliran komunikasi ke bawah dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif, sedangkan penelitian sekarang meneliti keseluruhan aliran komunikasi dalam suatu birokrasi pemerintah dan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian yang berbeda.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Vincenzo Calviny Joski1 (2014) yang membahas tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja guru. Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi yang berlaku, kinerja para guru dan pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja guru. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi, komunikasi organisasi, hubungan komunikasi organisasi dengan kinerja, dan kinerja. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Populasi penelitian ini adalah guru. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (*uji-t*), koefisien determinasi dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh

komunikasi organisasi terhadap kinerja guru. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian terdahulu ini meneliti satu variabel yaitu aliran komunikasi dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif dan lokasi penelitian institusi pendidikan, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan yaitu keseluruhan aliran komunikasi dalam suatu birokrasi pemerintah dan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian yang berbeda.

Adapun secara keseluruhan persamaan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang komunikasi organisasi dalam pelayanan publik, dan menggunakan teori aliran informasi komunikasi, namun penelitian ini lebih diperinci mendeskripsikan aliran informasi komunikasi organisasi formal (Pace dan Faules, 2015: 184) yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horisontal dan komunikasi lintas saluran di dalam organisasi kecamatan yaitu Kecamatan Padang Timur pada pelayanan publik plus layanan antar (*Delivery Service*) kutipan akta kelahiran, serta mengidentifikasi distorsi aliran informasi komunikasi tersebut.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian tentang Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik ini dilakukan di Kecamatan Padang Timur Kota Padang dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan dan memahami kenyataan yang ada dilapangan dengan sebenarnya, melalui pendekatan kualitatif ini, peneliti dapat memperoleh informasi lebih luas dan mendalam tentang pengelolaan pelayanan publik plus layanan antar (*Delivery Service*) kutipan akta kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan mengikuti tahapan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu, kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

D. HASIL PENELITIAN

Aliran informasi komunikasi dalam pengelolaan pelayanan publik plus layanan antar (*delivery service*) kutipan akta kelahiran di Kecamatan Padang Timur sudah berjalan, walaupun dalam pelaksanaan pelayanan antar (*delivery service*) kutipan akta kelahiran belum maksimal. Ada beberapa faktor yang mendukung aliran informasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan Antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur diantaranya yaitu:

1. Adanya kemampuan Komunikasi dari pimpinan dalam hal ini camat
2. Adanya saling terbuka dan selalu berusaha memecahkan masalah pekerjaan secara bersama.

Komunikasi formal dalam efektivitas pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang sudah berlangsung sesuai dengan jenjang kewenangan hierarkis yang absah dan terkait dengan tugas. Komunikasi formal terpusat pada keputusan pimpinan dan berfungsi untuk pemberian perintah, koordinasi, dan kontrol atas kegiatan-kegiatan bawahan. komunikasi formal yang efektif membutuhkan persiapan dan perencanaan mengenai tujuan, target penerima pesan, penentuan situasi, waktu, dan tempat. Komunikasi formal yang dilakukan dilingkungan Kecamatan Padang Timur menggunakan saluran lisan maupun tulisan. Komunikasi yang dijalin tidak hanya menjalin komunikasi pada saat jam kantor tetapi juga diluar jam kerja. Camat selalu menyampaikan intruksi, arahan dan informasi lainnya secara sederhana agar mudah dipahami oleh pegawai.

Distorsi/hambatan aliran komunikasi organisasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur, yaitu:

1. Tingkat Pengalaman dan Pendidikan Pegawai.
2. Gangguan Psikologi.
3. Rintangan Budaya atau Kebiasaan.

4. Keahlian dan Sumber Daya Manusia.
5. Sarana dan Prasarana.

Tingkat Pengalaman dan Pendidikan Pegawai yang masih kurang yang mengakibatkan perbedaan tingkat ketepatan waktu pelaksanaan tugas dan ketepatan tujuan tugas sehingga akan menghambat terlaksananya program layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran. Tingkat pendidikan pegawai juga akan mempengaruhi pemahaman terhadap pesan yang disampaikan oleh camat. Kemudian adanya gangguan psikologi yang dialami oleh pegawai yang berdampak pada pekerjaannya sehingga bisa menghambat terlaksananya program layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran. Budaya atau kebiasaan, seperti disiplin kerja yang menghambat pelaksanaan program layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran yang sudah didelegasikan oleh camat. Kemudian ketersediaan sumber daya manusia, karena kurangnya pegawai di kantor camat yang ahli pada bidangnya yang mengakibatkan tidak berjalannya suatu program sesuai dengan yang diharapkan. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam melaksanakan program layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran sangat mempengaruhi pekerjaan pegawai, minimnya fasilitas mengakibatkan pegawai tidak dapat melaksanakan program tersebut dengan baik.

E. KESIMPULAN

Aliran informasi komunikasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus Layanan Antar Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang dilihat dari kemampuan komunikasi pimpinan dalam hal ini Camat Padang Timur Adanya Saling Keterbukaan. Komunikasi formal sudah berlangsung sesuai dengan jenjang kewenangan hierarkis yang absah dan terkait dengan tugas. Komunikasi formal terpusat pada keputusan pimpinan dan berfungsi untuk pemberian perintah, koordinasi, dan kontrol atas kegiatan-kegiatan bawahan. Komunikasi formal yang efektif membutuhkan persiapan dan perencanaan mengenai tujuan, target penerima pesan, penentuan situasi,

waktu, dan tempat. Komunikasi formal yang dilakukan dilingkungan Kecamatan Padang Timur menggunakan saluran lisan maupun tulisan. Sementara itu distorsi aliran informasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus Layanan Antar Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang antara lain Tingkat Pengalaman dan Pendidikan Pegawai, Gangguan Psikologi, Rintangan Budaya atau Kebiasaan, Sarana dan Prasarana serta belum tersedia petugas Kecamatan Padang Timur dan Disdukcapil yang bertugas menuliskan nama dan alamat tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dewi Suryani. 2013. Downward Communication di PT. Commonwealth Life Cabang Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*. Vol. 1 (2), Hal. 200-209.
- Diana dan Lumolos. 2012. Peranan Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bolaang Itang Barat Kabupaten Mongondow Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, Vol. 8 (3), Hal. 1-6.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Joski, Vincentzo Calviny. 2015. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Regina Pacis Bogor*. Bandung: Skripsi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Kriyantorno, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. 2015. *Komunikasi Organisasi; Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nathania. 2014. Hubungan Aliran Komunikasi Organisasi dengan Kinerja di PT. Sarana Lubitama Semesta. *Jurnal E-Komunikasi*. Vol. 2 (3), Hal. 1-10.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Padang.
- Peraturan Walikota Padang Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Plus Layanan Antar (Delivery Service) Kutipan Akta Kelahiran.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukandarrumidi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Muh, 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yunita, Rahma. 2017. Studi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, Vol. 5 (3), Hal. 378-389.