

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI ANTAR SEKSI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

P-ISSN 2808-7135

<https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/398>

Doi: <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.398>

Fajar Ramadani
ramdani@gmail.com
Politekmik Imigrasi

Mila Rosmaya
mlarosmaya@gmail.com
Politekmik Imigrasi

Rahmawati Nurul Jannah
rahma@Poltekim.ac.id
Politekmik Imigrasi

Abstract (In English). *When processing and resolving an issue in the work being done, effective organizational communication can help with anything, especially the delivery of a service. However, in an organization there are often problems related to organizational communication, such as: Misunderstandings or lack of communication between employees. One such organization is the Pekanbaru Immigration Service, which has a different communication dynamic. This study aims to determine the organizational communication between departments of the Pekanbaru Immigration Service to improve the quality of public services and improve the quality of public services To find out what obstacles are found in organizational communication between sections in improving the quality of public services. This study uses a qualitative descriptive methodology with data collection through interviews, observations and documentation at the TPI Pekanbaru Immigration Office. The results of this study are the communication used between superiors and subordinates from each section to carry out effective communication, in providing instructions or other things, indicating that the communication between the sections went well. However, there are still obstacles to its implementation, namely due to individual factors, namely due to different interpretations (selective perception). Individual factors include empathy, responsiveness, and reliability, as well as mechanical factors caused by the organizational structure or the organization's management function.*

Keywords: *Organizational; Communication; Misunderstanding*

Abstract (In Bahasa). Dalam menghadapi dan menyelesaikan suatu permasalahan pada pekerjaan yang dilakukan, komunikasi organisasi yang efektif dapat membantu itu semua, terutama dalam melakukan suatu pelayanan. Namun, dalam suatu organisasi sering terjadinya permasalahan terkait komunikasi organisasi seperti misunderstanding ataupun miss komunikasi pegawai. Salah satu organisasi tersebut ialah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yang memiliki dinamika komunikasi yang berbeda. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui komunikasi organisasi antar seksi yang berjalan di kantor imigrasi pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan Untuk mengetahui hambatan apa saja yang ditemukan dari komunikasi organisasi antar seksi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Hasil penelitian ini yaitu komunikasi yang diterapkan antara atasan dan bawahan dari setiap seksi melakukan komunikasi yang efektif, seperti dalam memberikan arahan ataupun hal lainnya, yang dimana ini mengindikasikan komunikasi antar seksi yang sudah berjalan dengan baik. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yakni faktor individual yaitu oleh perbedaan Penafsiran (Selective Perception).



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Faktor individual meliputi Empathy, Responsive dan Reliability dan faktor mekanis yang disebabkan oleh struktur organisasi atau fungsi manajemen organisasi.

Keywords: Komunikasi; Organisasi; *Misunderstanding*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi dilakukan atas dasar pencapaian suatu organisasi untuk kepentingan bersama dalam mencapai tujuan organisasi. Pada suatu organisasi terdapat bentuk atau sistem kepemimpinan yang dapat mempengaruhi jalannya suatu komunikasi. Dalam kegiatan komunikasi itu, pihak-pihak yang ada di dalam organisasi tersebut terjalin *two-way communications* atau komunikasi timbal balik sebagai suatu indikator komunikasi yang efektif. Untuk mencapai cita-cita organisasi tersebut diperlukan kerjasama antara semua pihak (karyawan, pimpinan dan customer). Apabila suatu organisasi tersebut telah menerapkan strategi komunikasi efektif, maka tujuan organisasi itu akan tercapai (Suhendra, 2018).

Adanya kesamaan pemahaman di lingkup organisasi antara atasan dan bawahan merupakan tujuan komunikasi dalam sebuah organisasi. Komunikasi yang efektif akan menentukan hidupnya sebuah organisasi. Dalam membentuk komunikasi yang efektif di sebuah institusi pemerintahan tentunya tidak mudah. Woodruffe dalam Abdullah dan Antony (2012) menyebutkan bahwa proses komunikasi organisasi itu tidak selamanya berjalan mulus dikarenakan adanya ruang lingkup dan pemahaman yang berbeda setiap individu.

Dalam menghadapi dan menyelesaikan suatu permasalahan pada pekerjaan yang dilakukan, komunikasi efektif dapat membantu itu semua, terutama dalam melakukan suatu pelayanan. Namun, dalam suatu organisasi sering terjadinya permasalahan terkait komunikasi organisasi seperti *misunderstanding* ataupun miss komunikasi pegawai. Faktor *misunderstanding* atau miss komunikasi yang bisa saja menjadi pemicu lambatnya penanganan masalah ataupun pesan yang ingin disampaikan, hal tersebut menyebabkan penundaan terhadap pelayanan publik dalam sebuah organisasi. Salah satu organisasi tersebut ialah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yang memiliki dinamika komunikasi yang berbeda. Seperti yang dialami oleh antar Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dengan Seksi Lalu Lintas Keimigrasian disaat menangani masalah keluhan maupun komplain dari pemohon pelayanan keimigrasian.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di organisasi atau UPT Imigrasi untuk menghadapi adanya pengaduan dari masyarakat terkait ketidaksamaan informasi yang diberikan pegawai satu dengan yang lainnya dapat dilihat di dalam penyelesaian pengaduan yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. Pada saat ini dimana banyaknya pemohon paspor melakukan pengurusan paspor untuk keperluan umrah, dimana diharapkan penyampaian informasi ke publik terkait persyaratan harus jelas, benar dan lengkap, karena jika apa yang diharapkan tidak sesuai dengan keinginan, maka inilah yang nantinya akan terjadi *complain*. Berikut penulis lampirkan beberapa *screenshot* percakapan pemohon paspor dengan *Call Center Whatsapp*.



Gambar 1. Screenshot pada Call Center Whatsapp

Sumber: Whatsapp di Kantor Imigrasi Pekanbaru

Dapat dilihat dari tangkapan layar di atas bahwa adanya kesalahpahaman dari penyampaian informasi kepada pemohon terkait persyaratan paspor untuk tujuan umrah yang mana petugas saat itu tidak memberikan data yang lengkap yang mengakibatkan pemohon tersebut harus berulang ke kantor imigrasi untuk melengkapi persyaratan tambahan tersebut. Pemohon berpendapat bahwa petugas imigrasi yang ada di layanan call center memberikan informasi yang kurang jelas sehingga informasi yang disampaikan tidak sejalan dengan apa yang dibutuhkan dalam persyaratan paspor tujuan umrah yang sudah diinformasikan oleh petugas imigrasi yang ada di Seksi Lalu Lintas Keimigrasian. Dapat diambil kesimpulan bahwa pentingnya komunikasi organisasi dalam hal ini yaitu Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dan Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

2. METODE

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri (Sugiyono, 2017). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan peristiwa atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi selama penelitian dengan menyajikan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru Jl. KH Ahmad Dahlan, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia.

B. Sumber Data Penelitian

Bagi Lofland sebagaimana yang dilansir Moleong, sumber informasi yang sangat berarti dalam riset kualitatif merupakan perkata serta aksi, serta dibantu informasi bonus semacam dokumen serta lain- lain (Prof. DR. Lexy J. Moleong, 2018). Sehingga sebagian sumber informasi yang dimanfaatkan dalam riset di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini meliputi: orang dan kertas.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yang beralamat di Jl. KH Ahmad Dahlan, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia. Penentuan lokasi penelitian ini berdasarkan letak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru berdekatan dengan tempat tinggal penulis. Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan April sampai dengan September 2022.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik yang dilakukan dengan pengamatan atau penglihatan, dan disertai dengan catatan keadaan atau perilaku objek sasaran (Iryana, 2019). Observasi sangat cocok digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan kondisi dan keadaan bagaimana peran komunikasi organisasi antar seksi dapat mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dan juga mengetahui apa saja hambatan Komunikasi organisasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang biasa digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara singkat, wawancara merupakan suatu proses di mana seorang pewawancara berinteraksi atau melakukan komunikasi dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (Muri Yusuf, 2014). Metode wawancara yang digunakan dalam proses memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian adalah dalam bentuk tanya jawab, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara bertemu langsung dengan yang diwawancarai. Dalam melakukan wawancara biasanya dilakukan secara individu atau kelompok kecil agar dapat ditemukan informasi.

3. Dokumentasi

Metode utama pengumpulan data adalah pembuktian logis dan rasional dari hipotesis yang diajukan dengan menggunakan pendapat, teori atau hukum, mendukung atau menolak hipotesis. Dokumentasi memiliki kelebihan dan kekurangan, yaitu menurut (Dimiyati, 2013) Kelebihan dari metode dokumentasi :

- a. Efisien dari segi waktu.
- b. Efisien dari segi tenaga.
- c. Efisien dari segi biaya

Metode dokumentasi dapat dikatakan efektif karena data yang diperoleh hanya perlu mengutip atau menyalin dokumen yang ada. Namun, metode dokumentasi juga memiliki kekurangan.

- a. Kelemahan dalam metode dokumentasi.
- b. Validitas data yang rendah masih bisa dipertanyakan
- c. Keandalan data rendah, masih dipertanyakan.

E. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kualitatif, sehingga teknik analisisnya sendiri dilakukan secara interaktif (Sugiyono, 2017), dimana teknik ini memiliki langkah-langkah yang digunakan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah cara merangkum, memilih hal-hal penting, atau memfokuskan pada sesuatu yang penting untuk mendapatkan tema atau pola. Dengan demikian, data yang direduksi dapat memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya karena sudah memiliki gambaran yang jelas. Proses reduksi data ini dilakukan secara terus menerus dalam pengumpulan data karena reduksi data ini merupakan bagian dari proses analisis dan bukan merupakan kegiatan yang berdiri sendiri atau terisolasi.

2. Sajian Data (Data Display)

Inti dari penyajian data adalah proses pengorganisasian data sehingga mudah untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Hasil reduksi data sebelumnya menjadi sistematis dan dapat dipahami merupakan penjelasan penyajian data. Bentuk penyajian data dalam penelitian ini berupa deskripsi naratif dan dapat diselingi dengan gambar, bagan, matriks, tabel, rumus dan lain-lain. Hal ini disesuaikan dengan semua jenis data yang dikumpulkan selama proses pengumpulan data, mulai dari observasi partisipan, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

3. Verifikasi Data/Penarikan Kesimpulan

Penarikan dan pengujian kesimpulan adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal bersifat tentatif, tetapi jika kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang disajikan bersifat kredibel. Berdasarkan penelitian ini, penulis hanya ingin mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan situasi yang diteliti, yaitu :

- a. Bagaimana Komunikasi Organisasi antar seksi di kantor imigrasi Pekanbaru berjalan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
- b. Apa saja hambatan yang ditemukan dalam komunikasi organisasi antar seksi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?
- c. Apa yang dapat menjadi solusi atau upaya dalam mengatasi hambatan tersebut?

Jika data yang diinginkan sudah terkumpul, maka langkah selanjutnya melakukan klarifikasi data yaitu dengan cara merangkai kata-kata ataupun sebuah kalimat sesuai dengan kategori yang nantinya dapat ditarik menjadi sebuah kesimpulan.

F. Validitas Data

Dalam mendapatkan data yang valid digunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu cara atau teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan data dari berbagai sumber, teknik untuk menguji keabsahan data, dan melakukan triangulasi dengan berbagai cara pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017). Penulis menggunakan triangulasi temporal dimana teknik ini dapat digunakan untuk memperoleh keabsahan data yang didapatkan dari wawancara, observasi, dan juga rekaman yang dilaksanakan pada waktu dan keadaan yang berbeda.

3. PEMBAHASAN

A. Peran Komunikasi Organisasi Antar Seksi

Penulis menjelaskan terkait faktor dan indikator komunikasi organisasi, adapun faktor dan indikator sebagai berikut:

1. Saluran Komunikasi Harus Diketahui Secara Pasti

Saluran komunikasi adalah alat yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai penerima informasi. selain itu, saluran komunikasi juga sering disebut sebagai media penerusan, komunikasi dan transmisi pesan dari sumber ke penerima. adanya saluran komunikasi dapat memudahkan individu, kelompok, dan organisasi untuk menyampaikan pesan dan tujuan kepada khalayak atau penerima pesan. saluran komunikasi memiliki satu ciri dimana sebagai pihak dalam proses komunikasi, seseorang dapat dibuat untuk menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan, yang dalam hal ini mencapai semua sarana untuk membuat dan menerima pesan, seperti bahasa (termasuk tubuh), kode, tanda, peralatan teknis, dan sebagainya (kurniasari & arkansyah, 2018). Menurut pendapat Kepala Sub Bagian tata usaha, Bapak Syafridi Lubis S.T. M.Si. menyebutkan bahwa kantor imigrasi pekanbaru telah memiliki saluran komunikasi. dikarenakan terkait informasi yang disampaikan harus tepat waktu dan tepat sasaran. dan untuk menghemat waktu, kantor imigrasi pekanbaru menggunakan forum. kemudian, segala informasi tersebut di beritahukan di dalam *whatsapp group* (*wag*). terdapat beberapa media yang digunakan, yang pertama media elektronik yaitu telepon, faximile, dan lain-lain. yang kedua menggunakan media cetak atau tertulis, seperti nota dinas, memo dan lain-lain. dan yang ketiga dalam penyampaian pesan menggunakan media digital seperti *smartphone*, email, dan lain sebagainya. setiap pegawai di kantor imigrasi pekanbaru mengetahui saluran apa saja yang digunakan untuk komunikasi.

2. Setiap Anggota Organisasi Harus Memiliki Saluran Komunikasi formal

Pada suatu organisasi tentunya memiliki saluran komunikasi yang berbeda-beda . setiap anggota organisasi itu tentunya mengetahui akan apa saja saluran komunikasi yang digunakan. dan tentunya, seluruh anggota dan juga pimpinan pada suatu organisasi ikut tergabung dalam saluran komunikasi yang disediakan (kurniasari & arkansyah, 2018). Menurut Kepala Seksi teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian, Bapak Hidayat, S.H. menyebutkan bahwa setiap seksi di kantor imigrasi pekanbaru mendapatkan berbagai informasi apa saja yang telah di publikasikan melalui media sosial dan dari media sosial tersebut setiap pegawai diwajibkan untuk memfollow akun sosial media kantor imigrasi pekanbaru agar setiap pegawai mengetahui apa saja yang telah di publikasikan dan menjadi pedoman bagi setiap pegawai. dan juga informasi-informasi penting mengenai pelayanan paspor, kebijakan yang berlaku saat ini ataupun inovasi mengenai pelayanan selalu di share melalui *whatsapp group*. adapun yang bergabung di dalam *whatsapp group* tersebut adalah seluruh pegawai kantor imigrasi pekanbaru.

3. Jalur Komunikasi Harus Sependek Mungkin

Proses komunikasi dalam organisasi adalah bagaimana cara yang dilakukan oleh komunikator agar dapat menimbulkan (kognitif, afektif, dan psikomotor) bagi komunikan, sehingga timbullah suatu perubahan persepsi dari perilaku yang menimbulkan saling ketergantungan antar anggota dalam suatu organisasi (silviani irene, 2020). Menurut kepala seksi teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian, Bapak Hidayat, S.H. menyebutkan bahwa terkait proses komunikasi yang terjadi pada kantor imigrasi pekanbaru berupa jalur komunikasi yang dilakukan langsung oleh atasan kepada bawahan. seperti nota dinas yang diberikan oleh kepala kantor kepada bawahan. sehingga, komunikasi yang diberikan tidak mempersulit setiap pegawai mendapatkan informasi. informasi yang diberikan tentunya mudah dimengerti oleh pegawai pada setiap seksi.

4. Komunikasi Formal Digunakan Secara Normal

Komunikasi formal merupakan komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi. Adapun isi dari komunikasi formal tersebut yaitu cara kerja dalam berorganisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi formal juga menetapkan saluran dimana komunikasi ke atas berlangsung, misalnya menyatakan ide, sikap, dan perasaan mereka sendiri (ambar sri lestari, 2021). Menurut pendapat kepala sub bagian tata usaha, Bapak Syafridi Lubis S.T. M.Si. Menyebutkan bahwa informasi yang disampaikan di dalam saluran komunikasi ini

tidak selalu mengenai pekerjaan, namun didominasi membahas pekerjaan. Ada hal lain yang disampaikan di saluran komunikasi tersebut seperti ucapan selamat ataupun undangan yang bersifat acara pribadi. Hal ini dilakukan agar media komunikasi yang digunakan tidak terlalu statis.

5. Pengatur Komunikasi (Admin) Memiliki Kemampuan Yang Lebih

Pengatur komunikasi yang dimaksud disini merupakan orang yang mengatur jalannya komunikasi yang ada di saluran ataupun media komunikasi tersebut. sehingga disini dibutuhkan orang yang benar-benar mengerti akan informasi yang masuk, benar adanya atau hanya sekedar informasi yang tidak jelas keberadaannya. faktor penting bagi komunikator yaitu: Pengetahuan, Pengalaman, Motivasi dan sikap Disinilah sikap menjadi kritis dan penting dalam membangun komunikasi yang efektif dengan orang lain. Kita dapat memprediksi perbedaan atau tingkat hubungan komunikasi kita dengan sikap yang ditampilkan oleh komunikator (Hasmawati, 2020). Menurut Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Bapak Hidayat, S.H., M.Si. menyebutkan bahwa siapapun bisa memberikan informasi di saluran komunikasi yang tersedia. Namun ada admin yang berperan mengatur informasi yang masuk, yang bertugas memastikan informasi tersebut benar adanya. Kriteria yang dibutuhkan yaitu orang-orang yang mengerti akan segala informasi yang masuk bukan sekedar informasi yang tidak jelas. Admin disini merupakan orang yang memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dan teratur, agar penyampaian di masyarakat juga terkesan baik.

6. Setiap Komunikasi Harus Disahkan

Keabsahan sebuah komunikasi merupakan suatu yang penting dalam hal penentuan kebijakan ataupun instruksi dari atasan ke jajarannya yang berfungsi sebagai penguatan sebuah perintah. yang dimaksud disini adalah apakah informasi yang disampaikan harus disahkan terlebih dahulu. hal ini sangat perlu, dikarenakan dengan adanya pengesahan ini, berarti informasi yang disampaikan telah disetujui kepala kantor dan harus dilaksanakan secara jelas (ambar sri lestari, 2021). Menurut Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Bapak Hidayat, S.H., M.Si. menyebutkan bahwa kepala kantor imigrasi pekanbaru yang mengesahkan segala bentuk arahan ataupun perintah. proses pengabsahan yang dilakukan oleh pimpinan dalam bentuk nota dinas. contohnya seperti, penunjukkan petugas apel dengan menggunakan nota dinas oleh kepala kantor. hal ini akan berdampak terhadap isi pesan yang disampaikan, dengan adanya nota dinas tersebut maka sangat jelas arahan dari pimpinan harus dilaksanakan sesuai dengan yang tertuang di dalam nota dinas tersebut.

7. Keyakinan dan kredibilitas

Teori kredibilitas sumber menyatakan bahwa persuasi akan lebih mudah dilakukan jika sumber persuasinya cukup kredibel atau sesuai. jika sumber/komunikatornya kredibel, akan lebih mudah mempengaruhi cara pandang audiens/komunikator. banyak hal terjadi ketika seseorang akan lebih percaya diri dan cenderung menerima pesan yang dikirim oleh orang yang memiliki kredibilitas di bidangnya. seorang komunikator yang memiliki kredibilitas tentunya harus mampu mengungkapkan sudut pandang yang berbeda dalam upaya mendukung proses mediasi yang sedang berlangsung. sebuah pesan persuasif menjadi lebih efektif ketika kita mengetahui bahwa pengirim pesan tersebut adalah seorang yang ahli di bidangnya. dalam teori kredibilitas sumber, kredibilitas komunikator dapat dibentuk dari kemampuan komunikator, yang mengetahui semua informasi tentang objek yang dituju dan juga memastikan standar keaslian informasi yang dikirim. dapat diartikan disini bahwa ada dua unsur dalam teori kredibilitas sumber yaitu kepercayaan dan juga pengetahuan dari pembawa pesan/komunikator (gusnetti, 2019). Menurut Kepala Seksi Intelijen Dan Penindakan Keimigrasian, Bapak Irwan Asril, S.H. menyebutkan bahwa komunikasi didalam struktur pemerintahan khususnya kantor imigrasi pekanbaru ini, berpedoman kepada tugas dan fungsi masing - masing. sehingga, sumber komunikasi di kantor imigrasi pekanbaru berdasarkan struktur organisasi yang ada. terkait antara kepercayaan hubungan serta kredibilitas yang segala sesuatunya didukung oleh tindakan, itu juga kembali lagi, tonggak utamanya adalah struktur organisasi. kepercayaan itu wajib di jalankan oleh setiap struktur organisasi sesuai bidangnya. contoh, dalam hal pengelolaan kepegawaian, anggaran, pengelolaan bmn, seksi lain harus percaya

8. Sikap Jujur Dan Keterusterangan Dalam Berpendapat

Kejujuran dapat diartikan sebagai sikap seseorang, yang sering diungkapkan melalui kata-kata atau tindakan, dimana dilakukan secara spontan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, tanpa ada rekayasa dari apa yang dikatakan dan dilakukan. Segala sesuatu yang dilakukan dan disampaikan selalu jelas dan benar karena sesuai dengan fakta, sehingga kejujuran dapat diartikan sebagai kesamaan kata dan tindakan (Boby Firma Oktavia, 2018).

Menurut Kepala Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian, Bapak Riky Afrimon, S.H.,M.H. menyebutkan bahwa Jujur berarti kesesuaian sikap antara perkataan dan juga perbuatan. Disini Jujur juga dapat diartikan sebagai berkata apa adanya sesuai kenyataan. Kejujuran pun tak hanya dilakukan untuk orang lain, namun pada diri sendiri. Didalam rapat evaluasi, kejujuran dan keterbukaan itu mutlak harus disampaikan. Tentunya setiap seksi ketika menyampaikan segala sesuatunya secara jujur, agar dapat dipercaya oleh semua pihak. Dan juga informasi yang diberikan oleh setiap seksi benar adanya dan valid. Setiap seksi juga merasa nyaman ketika mengajukan pendapat dalam hal memberikan masukan ataupun lainnya agar tidak membenani pegawai tersebut.

9. Komunikasi Berdasarkan Prosedur

Prosedur adalah pedoman yang mendefinisikan prosedur operasi organisasi sendiri yang akan digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan proses komunikasi, dilakukan oleh semua orang dalam organisasi. sebuah organisasi yang beroperasi secara efektif dan efisien, konsisten, terstandarisasi dan sistematis (ambar sri lestari, 2021). Menurut Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Bapak Rahadi Sutrisno, S.E.,M.A. menyebutkan bahwa Setiap seksi telah melakukan segala sesuatunya berdasarkan prosedur yang berlaku. Prosedur komunikasi yang terjadi di Kantor Imigrasi Pekanbaru ini melalui atasan kepada bawahan. Segala bentuk arahan, tukar informasi baik secara lisan ataupun tulisan. Setiap pegawai dapat memperoleh informasi dari atasan secara nyaman.

10. Keterbukaan Komunikasi Kebawah

Suatu pola komunikasi dapat berupa komunikasi dari atas ke bawah (*top down or downward communications*), komunikasi dari bawah ke atas (*bottom up or upward communications*), komunikasi horizontal (*horizontal communications*), dan juga komunikasi diagonal (*diagonal communications*). Adanya komunikasi ke bawah menunjukkan adanya aliran pesan yang mengalir dari atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Sebagian besar komunikasi ke bawah ini digunakan untuk mengirim pesan yang berkaitan dengan tugas dan pemeliharaan. Pesan selalu berkaitan dengan tindakan arahan, tujuan kerja, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Komunikasi ke bawah adalah menyampaikan tujuan, mengubah sikap, mengungkapkan pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang disebabkan oleh informasi yang salah, dan mempersiapkan anggota organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan (Suhendra, 2018).

11. Komitmen Dan Loyalitas

Loyalitas tenaga kerja dalam suatu organisasi tidak dapat dibentuk dengan cara yang sama, namun ada aspek yang dapat mewujudkan loyalitas tenaga kerja. Masing-masing aspek tersebut merupakan bagian dari manajemen instansi yang berkaitan dengan pegawai dan instansi. Loyalitas terhadap suatu organisasi dibagi menjadi tiga sikap, a. Perasaan pribadi dengan organisasi, b. Perasaan terlibat dalam tugas dan kewajiban organisasi, c. Perasaan yang setia/loyal kepada organisasi, Loyalitas itu sendiri memiliki manfaat yang signifikan, membuat karyawan merasa bertanggung jawab atas pekerjaannya, disiplin, berusaha keras untuk berprestasi, berjuang untuk kemajuan organisasi sehingga organisasi dapat lebih tinggi (Silviani Irene, 2020). Menurut Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian, Bapak Irwan Asril, S.H. menyebutkan bahwa di Kantor Imigrasi Pekanbaru terdapat tingkat keseriusan yang tinggi dalam bekerja yang dimiliki setiap pegawai yang menunjukkan komitmen dan loyalitas terhadap instansi. Dengan terlepas dari beberapa kekurangan, untuk sejauh ini jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, kedisiplinan dan keuletan yang dimiliki pegawai yang ada di setiap seksi sudah menunjukkan hasil yang bagus dan sudah menunjukkan loyalitasnya dalam bekerja.

B. Hambatan Komunikasi Organisasi Antar Seksi

Dalam Bab ini menjelaskan bahwa di dalam suatu komunikasi organisasi tersebut terdapat hambatan yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yaitu Seperti:

1. Perbedaan Penafsiran Setiap orang memiliki penafsiran yang berbeda-beda, sehingga penafsiran terhadap suatu pesan yang sama dapat berbeda-beda, Mekanisme umpan balik dalam kedua unit seksi tersebut kurang terkoordinasi ini yang menjadi hambatan individual yang disebabkan perbedaan dasar pandangan. Terdapat 3 faktor berdasarkan hambatan penafsiran ini, yaitu : a. Atensi Selektif, b. Persepsi Selektif, c. Retensi Selektif, orang cenderung memilih untuk mengingat hal-hal yang mereka sukai. Bisa jadi dalam komunikasi organisasi komunikator benar-benar mempersepsikan isi pesan komunikator, namun tidak selalu komunikator dapat mengingat semua bagian informasi yang disampaikan. Hambatan-hambatan tersebut harus diminimalisir agar tidak terjadi kesalahan dalam instruksi atau koordinasi dalam proses komunikasi organisasi (Suhendra, 2018). Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian menyebutkan bahwa Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru secara pemahaman tentang komunikasi organisasi memang sudah terbentuknya saluran komunikasi yang memfasilitasi seluruh jajaran untuk bertukar informasi. Namun karena adanya tingkat pendidikan dan usia dari tiap-tiap pegawai yang berbeda maka tentu dapat mempengaruhi pengetahuan informasi sehingga membuat masing-masing pegawai Kantor Imigrasi Pekanbaru mempunyai penyerapan informasi ataupun persepsi yang berbeda-beda.

2. Sikap Kurang Responsif

Responsif adalah nilai yang terwujud dalam bentuk perilaku kerja yang senantiasa mengembangkan sikap proaktif, kooperatif, kritis, suportif, peka terhadap situasi dan kebutuhan lingkungan kerja, mampu memanfaatkan peluang dan tantangan yang ada, serta melayani secara prima pihak - pihak yang berkepentingan dalam pekerjaan (Perpustakaan Baidu, 2015). Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian menyatakan bahwa terkadang saat di lapangan terdapat pegawai pada seksi Lalu Lintas Keimigrasian yang menanggapi respon pertanyaan dari para pemohon, seharusnya tugas dan tanggungjawab tersebut dilakukan oleh seksi TIKIM selaku seksi yang menjadi jembatan komunikasi antar pemohon dan pegawai. Hal tersebut menjadi bentuk kurang responsifnya pegawai pada seksi TIKIM dalam menanggapi segala pertanyaan, komplain dari pemohon.

3. Beban Kerja Yang Tinggi

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian menyebutkan bahwa kurang terjalannya komunikasi organisasi yang efektif antar pegawai pada tiap seksi dipicu oleh tingkat beban kerja yang tinggi yang ada pada seksi-seksi terkait. Hal ini menggambarkan pada situasi dimana petugas terkadang harus menangani komplain sekaligus dalam waktu bersamaan harus menyelesaikan pembuatan laporan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi organisasi yang terjadi di Kantor Imigrasi Pekanbaru terdiri dari perbedaan persepsi, sikap kurang responsif dan juga adanya beban kerja yang tinggi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Dari ketiga hambatan ini dapat menjadikan setiap pegawai antar seksi memilikipenafsiran yang berbeda-beda, rasa kurangnya respon dan juga mempunyai beban kerja yang tinggi yang diemban masing-masing pegawai.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian mengenai komunikasi organisasi antar seksi dalam meningkatkan pelayanan publik, penulis menyimpulkan :

A. Peran Komunikasi Organisasi Antar Seksi Dalam hal ini peranan komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keserasian dan kelancaran tugas dan pekerjaan organisasi, seperti di kantor atau dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pejabat publik. Komunikasi organisasi dapat terbentuk melalui penerapan saluran komunikasi yang diketahui pasti oleh seluruh pegawai tiap seksi, saluran komunikasi formal yang mengakomodir komunikasi oleh seluruh pegawai pada tiap seksi, jalur komunikasi yang sederhana, komunikasi formal yang digunakan secara normal, admin yang memiliki kemampuan berkomunikasi lebih, pengabsahan komunikasi formal, keyakinan dan kredibilitas yang dimiliki oleh tiap seksi, sikap jujur dan keterusterangan yang ditunjukkan oleh tiap seksi, komunikasi berdasarkan prosedur, keterbukaan komunikasi kebawah, serta komitmen dan loyalitas. Hal ini bertujuan sebagaimana peranan komunikasi antar seksi di

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana telah disampaikan komunikasi antar seksi pada Kantor Imigrasi Pekanbaru sudah cukup berjalan sebagaimana semestinya.

- B. Meskipun secara umum komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru sudah tampak mendukung pelayanan publik, proses komunikasi organisasi yang terjadi juga mengalami sejumlah hambatan. Hambatan-hambatan tersebut berupa perbedaan persepsi antar seksi, sikap kurang responsive dan juga beban kerja yang tinggi. Hambatan dalam proses komunikasi organisasi antar seksi berdampak pada penyediaan layanan publik oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru kepada masyarakat.

REFERENCES

- (ambar sri lestari, 2021) ambar sri lestari-mira maulani utami-robert tua siregar-ujang enas debi-eka putri imanuddin-hasbi athik hidayatul-ummah opan arifudin-ita musfirowati hanika-edwin zusrony-reni cairunnisa-hetty ismainar-syamsuriansyah ahmad bairizki. 2021. Komunikasi Organisasi. In Komunikasi Organisasi. Retrieved from http://digilib.uinsgd.ac.id/40787/1/KOMUNIKASI_ORGANISASI_CETAK.pdf
- (Boby Firma Oktavia. 2018) Boby Firma Oktavia. (2018). Pengaruh Sikap Kejujuran. Repository.Ump.Ac.Id/60183/3/, 8–31.
- (Dimiyati, 2013) Dimiyati. 2013. Metodologi Penelitian Pendidikan & Aplikasinya pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).
- (gusnetti, 2019). Gusnetti. 2019. Kredibilitas Komunikator. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 1–11.
- (Hasmawati, 2020). Hasmawati, F. 2020. Karakteristik Komunikator Yang Efektif Dalam Komunikasi Antar Pribadi. Jurnal Komunikasi Islam Dan Kehumasan (JKPI), 4(2), 69–95. <https://doi.org/10.19109/jkpi.v4i2.7315>
- (Iryana, 2019) Iryana. 2019. Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. 4(1).
- (kurniasari & arkansyah, 2018) Kurniasari, N. D., & Arkansyah, M. 2018. Penggunaan Saluran Komunikasi Dan Minat Wisatawan Berkunjung Ke Wisata Kabupaten Bangkalan. Jurnal Pamarator, 11(1), 42–51. Retrieved from <http://journal.trunojoyo.ac.id/pamator>
- (Muri Yusuf, 2014). Muri Yusuf, P. D. A. 2014. Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=RnA-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- (Perpustakaan Baidu, 2015) Perpustakaan Baidu. 2015. Landasan Teori : Sikap Responsif. Repositori STAIN KUDUS, 53(9), 1689–1699.
- (Prof. DR. Lexy J. Moleong, 2018) Prof. DR. Lexy J. Moleong, M. A. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung ; PT. Remaja Rosdakarya.
- (silviani irene, 2020). Silviani Irene, D. 2020. Komunikasi Organisasi (D. Silviani Irene, ed.). Retrieved from <https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=4DTeDwAAQBAJ&oi=fnd>
- (Sugiyono, 2017). Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Afabeta.
- (Suhendra, 2018). Suhendra, A.&Rosmala Dewi. 2018. Komunikasi Organisasi (SUATU TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIS) Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/295640-komunikasi-organisasi-suatu-tinjauan-teo-936266bf.pdf>