

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN  
DAN STAF SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**AULIA FERDIYANI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## ABSTRAK

### **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN STAF SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung)**

**Oleh  
Aulia Ferdiyani**

Komunikasi mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi oleh karena itu diperlukan adanya pola komunikasi agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi Covid-19 dan apakah faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam menjalankan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi selanjutnya dianalisis dengan tahap reduksi data, penyajian data dan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi berjalan dengan lancar dengan menggunakan pola komunikasi lingkaran, pola roda, pola rantai dan pola bintang. Faktor penghambat pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi pada adalah sumber daya manusia, sistem, sulitnya bertemu secara fisik, ketidaklengkapan sarana dan prasarana yang ada di rumah, Tingkat kondusifitas bekerja di rumah, kurang maksimalnya pegawai dalam beradaptasi dengan metode kerja *work from home*. Faktor pendukung adalah individu dan sarana dan prasarana kantor yang sudah memadai.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Pimpinan dan Staf, Covid-19

## **ABSTRACT**

### **ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PATTERNS BETWEEN LEADERS AND STAFF DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Study at the Administrative Bureau of the Lampung Provincial Government Leadership)**

**By  
Aulia Ferdiyani**

*Communication has an important role in an organization therefore it is necessary to have a communication pattern so that communication can run smoothly and effectively. The formulation of the problem in this study is how the pattern of organizational communication between leaders and staff during the Covid-19 pandemic and whether the factors that hinder and support in carrying out organizational communication patterns between leaders and staff during the Covid-19 pandemic.*

*This research uses descriptive research with a qualitative approach, data collection techniques using interviews and observations are then analyzed with the stage of data reduction, data presentation and conclusions and verification.*

*The results showed that organizational communication patterns between leaders and staff during the pandemic ran smoothly using circle communication patterns, wheel patterns, chain patterns and star patterns. Factors inhibiting organizational communication patterns between leaders and staff during the pandemic are human resources, systems, difficulty meeting physically, incomplete facilities and infrastructure at home, the level of conduciveness to work at home, the lack of maximum employees in adapting to work from home methods. Supporting factors are individuals and adequate office facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Communication, Leadership and Staff, Covid-19*

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN  
DAN STAF SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung)**

**Oleh**

**AULIA FERDIYANI**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

Judul Skripsi : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA  
PIMPINAN DAN STAF SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19**  
(Studi pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah  
Provinsi Lampung)

Nama Mahasiswa : **Aulia Ferdyani**

No. Pokok Mahasiswa : 1646031041

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dr. Nanang Trenggono, M.Si.**

NIP 19621204 198902 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

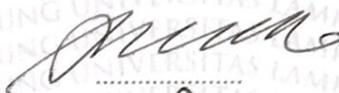
**Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si.**

NIP 19800728 200501 2 001

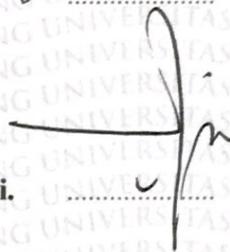
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Nanang Trenggono, M.Si.**

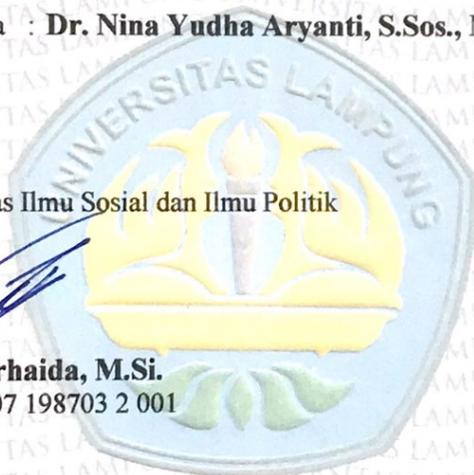


**Penguji Utama : Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si.**



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Dr. Ida Nurhaida, M.Si.**  
NIP. 19610807 198703 2 001



**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 04 Oktober 2022**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Ferdiyani

NPM : 1646031041

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN STAF SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung)”** adalah benar-benar hasil karya bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 318/H26/2010.

Bandar Lampung, Oktober 2022

ernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow METRAL TEMPEL stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METRAL TEMPEL' and '4B4AAAKX119180527'. To the left of the stamp, there is a vertical stamp with the text 'SEBELUM REVISI'.

**Aulia Ferdiyani**  
NPM. 1646031041

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tulang Bawang, pada tanggal 5 Agustus 1998, sebagai anak ketiga dari pasangan Bapak M. Taufan Harsono A.Md dan Ibu Sri Herawaty. Penulis menyelesaikan pendidikan di Taman Kanak-Kanak di TK Makarti Mukti Tama pada tahun 2005, Sekolah Dasar (SDN) 3 Dwi Warga Tunggal Jaya Tulang Bawang pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 02 Banjar Agung pada tahun 2013, dan Sekolah Menengah Atas (SMAN) 10 Bandar Lampung pada tahun 2016.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2016. Penulis telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode II tahun 2019 di Desa Gunung Sugih, Kecamatan Batu Brak, Lampung Barat, Provinsi Lampung.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif mengikuti organisasi yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Bidang Broadcasting Ilmu Komunikasi. Penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada FISIP UNILA.

## **MOTO**

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya  
**(Q.S. Al-Baqarah:286)**

Tetaplah hidup meskipun yaudah lah ya mau gimana lagi

**(Aulia Ferdiyani)**

## **PERSEMBAHAN**



**Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan karya  
Skripsi ini kepada:**

### **Ayah dan Ibu**

Yang selalu memberikan motivasi untuk menjadi seorang laki-laki yang kuat dan mandiri dan ibuku yang sangat berperan penting selama diriku menjalani kuliah hingga selesai

### **Mas, Mba, dan Adik**

**Yang selalu mendukung dan mendoakanku**

Sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu, menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama ini.

Terimakasih atas persahabatan yang indah yang telah kalian berikan dan waktu yang telah kalian luangkan

### **Almamaterku Tercinta**

Universitas Lampung

## SANWACANA

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segenap kekuatan dan kemampuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staf Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung)*”. Alhamdulillah berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam rangka mengakhiri studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan kali ini, penulisan ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Ibu Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
3. Bapak Toni Wijaya, S.Sos., M.A Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

4. Bapak Dr. Nanang Trenggono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih telah membimbing, memotivasi dan memberi masukan yang membangun serta mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
5. Ibu Dr. Nina Yudha Aryanti, M.Si., selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini
6. Ibu Bangun Suharti, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis. Terimakasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam membantu peneliti selama menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Lampung
7. Seluruh dosen, staff, administrasi dan karyawan FISIP Universitas Lampung, khususnya Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membantu peneliti demi kelancaran skripsi ini.
8. Teruntuk kedua orangtuaku tersayang, Ayah dan Ibu, terimakasih atas doa-doa yang kalian panjatkan kepada penulis, semangat, dukungan, dan pengorbanan yang Ayah dan Ibu berikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk saudara penulis, Mas Adhy, Mba Sita, Mba Dewi dan Adikku Amel terimakasih telah menghibur dan memberikan doa dan dukungan serta semangat selama proses perkuliahan ini.
10. Sahabat rasa saudaraku Yudha Mahendra S.H., Dina Arini Adipathy S.E, M.E., Indriani Citra Alawi S.H., Mario Wisnu Wicaksono, S.Pt., M. Yunan Adiyaksatama S.Kom., Puti Salsabil, S.Ak. Terimakasih atas dukungan dan canda tawa yang telah kalian berikan sangat berarti bagi penulis, dan membuat

penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Sahabat yang selalu ada Intan Bella Prasticha, S.H., Ristha Moudice, S.Pd., Triyuda Kharnady, S.H. Terima kasih atas dukungan dan ketersediaan waktunya untuk menemani penulis sedari SMA hingga saat ini.
12. Untuk Fenny, Nikki, Ratri, Thia, Indah, Zeira, Salma, Silvi, dan Ade, serta seluruh teman-teman angkatan 2016 Jurusan Ilmu Komunikasi saat menjalankan kuliah. Terimakasih atas cerita suka dan duka yang kita alami selama kuliah, kenangan kalian tidak akan terlupakan.
13. Untuk Bang Wawan, Kak Riski, dan seluruh Staf Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung. Terima kasih atas bimbingan, ilmu dan dukungan selama penulis menjalankan PKL hingga menyelesaikan skripsi saat ini.
14. Semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa, dukungan dan semangatnya. Semoga Allah SWT dengan Ridho-nya membalas segala kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Bandar Lampung, Oktober 2022  
**Penulis**

**Aulia Ferdiani**

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pikir .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Pola Komunikasi Organisasi .....	14
2.2.1 Pengertian Pola Komunikasi .....	14
2.2.2 Level dan Bentuk Komunikasi .....	16
2.2.3 Pola Komunikasi Organisasi .....	22
2.3 Komunikasi Organisasi .....	31
2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	31
2.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	32
2.4 Biro Administrasi Pimpinan .....	33
2.5 Kebijakan Baru .....	35
2.5.1 Kebijakan Baru di Biro Administrasi Pimpinan .....	35
2.6 Teori Informasi Organisasi .....	37
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	40
3.2 Pendekatan Penelitian Kualitatif .....	40
3.3 Fokus Penelitian .....	40
3.4 Lokasi Penelitian .....	41
3.5 Sumber Data .....	41
3.6 Informan Penelitian .....	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.8 Teknik Pengolahan Data .....	43
3.9 Teknik Analisis Data .....	44
3.10 Teknik Keabsahan Data .....	45

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Biro Administrasi Pemerintah Provinsi Lampung .....	46
4.2	Hasil Observasi.....	48
4.3	Hasil Wawancara.....	50
1.	Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan staf selama masa pandemi pada Pemerintah Provinsi Lampung di Biro Administrasi Pimpinan .....	52
2.	Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Menjalankan Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan staf selama masa pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan.....	65
4.4	Pembahasan .....	70
4.4.1	Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staf Selama Masa Pandemi pada Pemerintah Provinsi Lampung di Biro Administrasi Pimpinan .....	70
4.4.2	Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Menjalankan Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan staf selama masa pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan .....	83
4.4.3	Konfirmasi Temuan Penelitian dengan Teori.....	86

#### **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan.....	90
5.2	Saran .....	91

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1	Penelitian Terdahulu ..... 11
Tabel 2	Informan Penelitian ..... 42
Tabel 3	Data Informan Biro Administrasi Pimpinan ..... 50
Tabel 4	Data Kebijakan Komunikasi yang di Jalankan oleh Pimpinan dan Staf..... 53
Tabel 5	Data Perencanaan Komunikasi yang di Jalankan oleh Pimpinan dan Staf..... 57
Tabel 6	Data Analisis Situasi Setelah di Keluarkannya Kebijakan Terkait dengan Bekerja dari Rumah atau WFH ( <i>Work From Home</i> )..... 61
Tabel 7	Data Pertukaran Pesan Secara Horizontal Maupun Vertikal di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung..... 64
Tabel 8	Data Kendala atau Penghambat dalam Menjalankan Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staf Selama Masa Pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Lampung ..... 66
Tabel 9	Data Faktor Pendukung dalam Menjalankan Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staf Selama Masa Pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Lampung ..... 69

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	12
Gambar 2. Struktur Organisasi Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung.....	48

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi adalah suatu aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia baik sebagai individu maupun hubungannya dengan manusia lain. Dikatakan aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang digunakan dalam berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk mengajak atau memengaruhi orang lain. Selain itu, komunikasi juga merupakan alat interaksi untuk menyamakan persepsi dan mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, perusahaan maupun masyarakat.

Kegagalan dalam organisasi banyak yang disebabkan oleh kurang tertatanya komunikasi yang dilakukan para pelaku organisasi tersebut. Seperti yang dikatakan (Luthans, 2006:69) bahwa komunikasi yang tidak efektif adalah akar utama permasalahan dalam organisasi. Menurut Luthans, komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan menjadi faktor penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Pada saat ini, dunia dihebohkan dengan adanya sebuah virus yang mematikan dan dapat menyerang siapa saja, yaitu Virus Corona atau Covid-19 menjadi ancaman bagi semua orang dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya tak terkecuali di perkantoran, sekolah dan yang lainnya. Selama masa pandemi Covid-19 semua kegiatan di perkantoran, sekolah, maupun yang lain menjadi terbatas, Karena harus mengikuti aturan protokol dirumahkan dan

menjalankan kerja melalui *Work From Home* (WFH) atau bekerja dari rumah dan ada juga yang menerapkan sistem piket.

Selama masa pandemi, banyak pekerja yang dirumahkan, diberhentikan demi memutus rantai penyebaran Covid-19. Semua pimpinan harus mengambil keputusan yang tepat untuk keselamatan para pegawainya. Karena pandemi ini berlangsung lama dan belum diketahui kapan akan berakhir maka kebijakan baru adalah keputusan yang tepat yang diambil oleh pimpinan, dengan cara ini seluruh pegawai bisa mengurangi aktivitas di kantor yang menyebabkan kerumunan. Selain itu pimpinan juga mengadakan rapid rutin setiap bulan untuk seluruh pegawai.

Pemerintah Provinsi Lampung sebagai stakeholder dalam mengambil keputusan untuk pembangunan Provinsi Lampung tentunya membutuhkan para staf di berbagai divisi dalam berinteraksi dengan masyarakat secara langsung. Didalamnya terdapat salah satu Biro yang langsung terhubung oleh masyarakat yaitu Biro Administrasi Pimpinan memiliki tugas menyiapkan pengkoordinasian perumusan kebijakan, mengkoordinasikan dalam setiap kegiatan pimpinan, yang terbagi menjadi beberapa bagian yaitu Komunikasi Pimpinan, Protokol, dan Tata Usaha Pimpinan. Didalam bagian tersebut terdapat kepala pimpinan yang biasa disebut dengan Kabag atau Kepala Bagian dan dibawahnya terdapat Kepala Sub Bagian serta para staf. Salah satu sub bagian yang paling sering terhubung langsung oleh masyarakat luas ialah bagian Dokumentasi Pimpinan.

Oleh sebab itu, Biro Administrasi Pimpinan memutuskan diadakannya sistem piket yaitu dibagi dalam satu minggu dan terjadwal. Disinilah proses komunikasi organisasi yang dipimpin oleh Kepala Bagian (Kabag) kepada para stafnya ini harus selalu efektif agar tetap berjalan tugas yang diberikan serta tidak terjadi kesalahpahaman antar atasan dan bawahan. Kemudian dibuatlah kebijakan baru khususnya untuk pegawai di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung tujuannya adalah agar tetap terkoneksi, termotivasi dan aman dalam dunia kerja.

Sistem kerja yang di gunakan di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung difokuskan sistem piket, mengingat pegawai di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung banyak berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena itu pekerjaan yang diterapkan di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung tidak bisa dilakukan secara *Work From Home* (WFH) karena pekerjaan yang harus bertemu langsung dengan masyarakat serta pimpinan. Sedangkan bagian lain bisa dilakukan secara *Work From Home* (WFH) karena pekerjaan dibalik meja, dengan kebijakan baru yang sudah ditetapkan oleh pimpinan, secara perlahan semua pegawai mulai menyesuaikan dengan adanya kebijakan baru tersebut. Sehingga tujuan memutus rantai penyebaran virus Covid-19 tetap bisa di jalankan, untuk memaksimalkan program-program di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung maka di perlukan komunikasi antara pimpinan dengan staf.

Dalam organisasi, komunikasi yang terjadi pada pimpinan dan staf sangat berarti karena punya pengaruh besar terhadap perkembangan organisasi. Situasi yang nyaman dan menyenangkan dalam organisasi terjadi karna adanya hubungan yang harmonis dan efektif yang bisa mempengaruhi semua lapisan terhadap rasa kepercayaan dan kepusan untuk menentukan kerja kinerja staf atau pegawai. Adanya intensitas komunikasi antara pimpinan dengan staf maka dibutuhkan pola-pola komunikasi yang baru dan pada gilirannya akan melahirkan strategi-strategi yang inovatif sehingga dapat memperkuat koordinasi semua komponen termasuk kerjasama antara pimpinan dengan staf dalam melaksanakan program di tengah pandemi Covid-19.

Pola komunikasi antara pimpinan dan staf yang berjalan dengan efektif akan berdampak pada menurunnya *miss* komunikasi saat komunikasi berlangsung antara pimpinan dengan staf. Selain itu dapat membuat keefektifan serta kelancaran komunikasi pimpinan dan staf sehingga secara tidak langsung akan mempermudah suatu organisasi dalam mencapai tujuannya melalui pola komunikasi yang baik. Pola komunikasi yang terjadi di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung cukup beragam mulai dari pola komunikasi roda, pola rantai, pola lingkaran dan pola bintang. Pola komunikasi

roda terlihat dari komunikasi berasal dari pimpinan Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung yang selanjutnya menyampaikan pesan kepada salah satu staf kemudian staf tersebut menyampaikan pesan dari pimpinan kepada staf lainnya, adanya pimpinan yang menjadi menjadi pusat perhatian serta kemampuan pimpinan dalam menjalin hubungan dengan semua staf menandakan pola komunikasi yang di gunakan adalah pola komunikasi roda. Menurut Ruslan (2018:21), menjelaskan bahwa pemimpin ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ini berkomunikasi dengan anggota lain maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpinnya. Pemimpin mempunyai wewenang dan kekuasaan penuh untuk mempengaruhi anggotanya. Sistem roda dalam komunikasi di sini menjadikan semua laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat satu orang yang memimpin dengan empat bawahan atau lebih dan tidak terjadi interaksi (komunikasi) antara satu bawahan dengan bawahan yang lain.

Pola komunikasi rantai yang terlihat dari komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung bersifat ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*) dimana selama Covid-19 pimpinan memberikan instruksi langsung kepada staf-stafnya dan staf hanya bisa menerima dan mengirimkan pesan sebagai seorang staf atau bawahan dan menjalankan isi pesan yang disampaikan oleh pimpinan. Menurut Ruslan (2018:22), menjelaskan bahwa sistem komunikasi dalam struktur rantai sama dengan struktur lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terjadi disini. Orang yang berada di tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada mereka yang berada di posisi lain. Dalam struktur ini, sejumlah saluran terbuka dibatasi, orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja.

Pola komunikasi lingkaran, juga terjadi di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung, hal itu terlihat dari pimpinan menyampaikan pesan kepada salah satu staf melalui pesan singkat *whatsapp* kemudian staf tersebut meneruskan pesan kepada staf lain hingga pesan tersebut kembali lagi kepada pimpinan dalam bentuk laporan. Menurut Ruslan (2018:24), menjelaskan bahwa

pola komunikasi antar anggota di dalam kelompok organisasi, dimana setiap anggota dapat berkomunikasi satu sama lain baik dari kiri maupun kanan, siapa saja dapat mengambil inisiatif memulai berkomunikasi (sebagai komunikator).

Pola komunikasi bintang yang di terapkan di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung terlihat dari semua staf bisa secara langsung melakukan interaksi atau komunikasi dengan pimpinan melalu pesan singkat *whatsapp*, hal itu dikarenakan pimpinan dalam memberikan pesan tidak hanya terfokus pada satu orang staf namun semua staf diberikan intruksi secara langsung untuk memaksimalkan pekerjaan, sehingga dengan adanya interaksi secara langsung baik pimpiann dan staf atau sesama staf bisa saling melakukan interaksi. Menurut Ruslan (2018:24), menjelaskan bahwa pola komunikasi bintang merupakan jaringan semua saluran sehingga dapat saling berinteraksi satu sama lain dengan sesama anggota baik dalam menyampaikan informasi dan dapat melakukan timbal balik ke sesama anggota.

Namun selama pandemi Covid-19 dari keempat pola komunikasi yang digunakan pola komunikasi yang paling banyak di gunakan adalah pola komunikasi roda dan pola komunikasi rantai, Adanya pola komunikasi roda dan rantai yang menjadikan pimpinan sebagai pusat perhatian dalam komunikasi sesuai dengan fokus penelitian dimana pimpinan dijadikan objek utama dalam penelitian ini, hal iu dikarenakan pemimpin dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok lapisan organisasi waktu dan *feedback* dari anggota langsung merespon. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi. Hubungan antara atasan dan bawahan harus saling terpenuhi secara bersamaan agar tercipta suasana yang selaras dan mencapai tujuan bersama, (Widjaja, 2020:103).

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia yang terlibat didalam mencapai tujuan organisasi itu. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto: 2005:447). Dengan adanya perubahan cara kerja selama masa

pandemi, bagaimana pola komunikasi organisasi yang efektif yang dijalankan oleh pihak terkait antara atasan dan bawahan serta sebaliknya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis kemudian tertarik untuk membuat penelitian skripsi mengenai **“Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staf Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi Covid-19 pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung?
2. Apakah faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam menjalankan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi Covid-19 pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan memaparkan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi Covid-19 pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam menjalankan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi Covid-19 pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun secara praktis, kegunaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya bagi pengembangan penelitian yang berkaitan dengan komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf disuatu instansi.

2. Secara Praktis.

- a. Untuk melengkapi dan memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca dan peneliti lainnya dalam meneliti tentang proses komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf.

#### **1.5 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal penting. Maka kerangka pikir adalah sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang dilakukan. (Sugiyono, 2011:60). Pandemi merupakan sebuah epidemi yang telah menyebar ke berbagai benua dan negara. Umumnya menyerang banyak orang, pandemi Covid-19 mulai masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020. Dampak dari virus ini tak hanya merugikan dari sisi kesehatan saja, melainkan sangat berdampak pada seluruh perusahaan, instansi perekonomian Indonesia.

Covid-19 ini mulai mewabah ke berbagai daerah di Indonesia dan pemerintah mengambil langkah untuk mengurangi aktivitas diluar rumah maka semua kegiatan sekolah dirumahkan termasuk pegawai dalam bekerja dimana pegawai di

haruskan bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Adanya kebijakan baru tersebut maka juga berdampak pada perubahan pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dengan staf atau bawahan bahkan antar bawahan juga mengalami perubahan.

Komunikasi dalam organisasi menjadi hal penting untuk menciptakan kesamaan pemahaman atas informasi yang disampaikan satu sama lain. Organisasi adalah sistem yang mapan dari orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian kerja. Komunikasi dalam sebuah lingkungan kerja antara komunikator dan komunikan terjadi umpan balik. Pada proses penyampaian pesan kepada orang lain setiap orang memiliki karakter masing-masing dan berbeda-beda, sehingga dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan sikap untuk menentukan tindakan atau perilaku sikap berkomunikasi yang baik ini bisa disebut pola komunikasi. Proses penyampaian informasi pada semua lapisan organisasi serta cara mendapat pesan dari semua lapisan organisasi disebut juga pola komunikasi organisasi.

Pola komunikasi adalah suatu bentuk atau gaya, model dari suatu proses kegiatan berkomunikasi. Dengan adanya banyak pola atau bentuk komunikasi akan mempermudah menemukan pola yang baik dan cocok untuk berlangsungnya suatu organisasi dan terciptanya kehidupan berorganisasi yang diinginkan karena pola dan bentuk komunikasi merupakan suatu proses kelancaran berkomunikasi. Menurut Rakhmat (dalam Masmun, 2018:162-163), pola komunikasi terdiri dari beberapa bentuk, yaitu:

1. Roda (*wheel*)

Pola roda merupakan komunikasi dengan dua saluran, di mana setiap pegawai akan mengirim dan menerima pesan ke pusat komunikasi, dan pusat komunikasi akan menerima serta mendistribusikan informasi yang diterimanya

2. Rantai (*chain*)

Pola rantai hampir sama dengan pola lingkaran, hanya saja di sini ada dua individu yang berada di akhir jaringan, sehingga hanya dapat mengirim dan menerima pesan dari satu posisi

### 3. Lingkaran (*circle*)

Pola komunikasi lingkaran memungkinkan masing-masing individu untuk mengirim pesan ke sebelah kiri atau ke sebelah kanannya. Namun demikian individu tidak dapat mengirim dan menerima pesan secara langsung ke seluruh karyawan.

### 4. Bintang (*star*)

Pada pola komunikasi bintang ini, semua anggota saling berkomunikasi satu sama lainnya. Selain itu komunikasi dengan pola bintang disebut juga jaringan komunikasi semua saluran/all channel, setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain.

Berdasarkan keempat pola komunikasi tersebut pola roda dan pola rantai paling banyak di gunakan oleh pimpinan dan staf di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Lampung, untuk memaksimalkan program-program kerja di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Lampung selama pandemi Covid-19, sementara itu untuk melihat pola komunikasi organisasi berjalan dengan baik akan dilihat dari beberapa aspek antara lain:

#### 1. Kebijakan komunikasi

Kebijakan komunikasi sebagai kumpulan prinsip-prinsip dan norma-norma yang sengaja diciptakan untuk mengatur perilaku sistem komunikasi, kebijakan komunikasi lahir setelah adanya sebuah sistem komunikasi yang berlaku di sebuah negara. Setiap negara diyakini memiliki sebuah pola-pola komunikasi yang berjalan dan berproses membentuk sebuah sistem. Sistem yang terdiri dari sub-sub sistem menjalankan fungsi masing-masing dan memerlukan sebuah regulasi agar sub sistem tersebut dapat berjalan tanpa saling berbenturan satu sama lain.

#### 2. Perencanaan komunikasi

Perencanaan adalah pernyataan tertulis mengenai segala sesuatu yang akan atau yang harus dilakukan dengan kata lain perencanaan komunikasi adalah pernyataan tertulis mengenai serangkaian tindakan tentang bagaimana suatu kegiatan komunikasi akan atau harus dilakukan agar mencapai perubahan perilaku sesuai dengan yang kita inginkan.

### 3. Analisis situasi

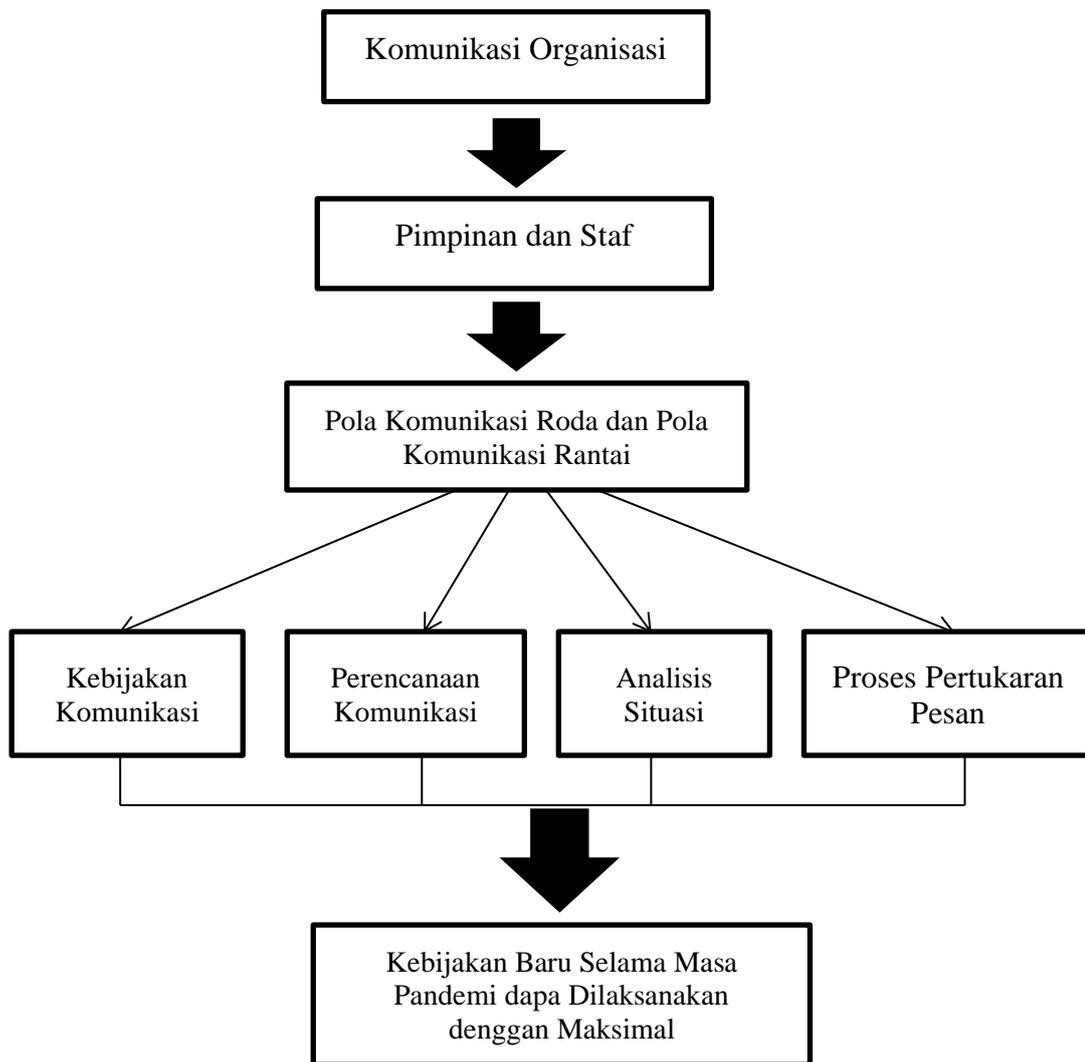
Analisis situasi merupakan cara, metode, langkah dan persiapan yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang sedang atau telah terjadi, sebagai penghambat perkembangan dan perjalanan sebuah perusahaan dalam mewujudkan visi dan misi serta tujuannya

### 4. Proses pertukaran pesan

Proses pertukaran pesan ini terjadi baik secara horizontal maupun secara vertikal atau denan kaa lain pertukaran pesan atau informasi antara pimpinan dengan bawahan ataupun bawahan dengan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan keempat aspek pola komunikasi organisasi tersebut maka target dari yang ingin di capai oleh Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Lampung adalah kebijakan baru di masa pandemi yaitu bekerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)* bisa berjalan dengan maksimal serta program pimpinan yaitu Gubernur Lampung tetap bisa di jalankan dengan baik karena instruksi dari pimpinan tetap bisa di jalankan dengan maksimal walaupun harus bekerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)*.

Untuk lebih jelas maka dapat penulis gambarkan dalam bagan kerangka pikir seperti di bawah ini:



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan tolak ukur serta mempermudah peneliti untuk menyusun penelitian ini. Peneliti harus belajar dari peneliti lain untuk menghindari duplikasi dan pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu dalam tinjauan pustaka memudahkan penulis dalam menentukan langkah-langkah sistematis dari teori maupun konseptual. Berikut ini adalah dua penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pola komunikasi organisasi dalam kebijakan baru.

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

Penulis	Wahyuni Hari
Judul Penelitian	Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep
Hasil Penelitian	Pola komunikasi dan arus pesan yang digunakan adalah pola rantai yakni karyawan yang ingin berinteraksi dengan direktur utama sebelumnya harus berkomunikasi dengan kepala departemen. Hal ini karena perusahaan PT. Semen Tonasa mempunyai struktur, ini akan menghasilkan kepuasan tersendiri, baik bagi karyawan maupun pimpinan. Dalam pengambilan keputusan selalu diadakan rapat terlebih dahulu dari rapat dalam departemen lalu rapat direksi. Dalam rapat juga tidak ada batasan memberi saran

	atau pendapat kepada pimpinan, karena dalam rapat semua
Perbedaan Penelitian	Dalam penelitian yang dilakukan, penulis ingin mengetahui bagaimana pola dan proses komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja dan faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.
Kontribusi pada Penelitian	Menjadi sumber referensi bagi peneliti serta membantu dalam mengkaji dengan objek penelitian yang sama (Pola Komunikasi Organisasi)

Penulis	Indriyanti
Judul Penelitian	Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar
Hasil Penelitian	Pola komunikasi yang digunakan di Kantor Camat Tallo yaitu Pola Lingkaran, Pola Roda, dan Pola Y. Pada Kantor Camat Tallo menggunakan pola komunikasi lingkaran disaat melakukan rapat koordinasi guna untuk mencapai tujuan organisasi yang disepakati bersama setiap bidang agar pekerjaan dapat terselesaikan tanpa adanya kesalahan. Pola Komunikasi Roda yakni pemimpin memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap pegawainya. Dalam hal ini dia satusatunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Sedangkan Pada pola Y ini memiliki pemimpin yang jelas, tetapi anggota lainnya berperan sebagai pemimpin kedua.
Perbedaan Penelitian	Pada penelitian oleh dio alif utama ini meneliti tentang strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra

	sebagai jembatan atau penghubung antara pemerintah dengan media cetak, elektronik dan online. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti bagaimana strategi komunikasi organisasi antara pimpinan dengan staf dalam kebijakan baru selama masa pandemi.
Kontribusi Pada Penelitian	Menjadi sumber referensi bagi peneliti serta membantu dalam mengkaji dengan objek penelitian yang sama (pola komunikasi organisasi)

## 2.2 Pola Komunikasi Organisasi

### 2.2.1 Pengertian Pola Komunikasi

Pola dalam kamus bahasa Indonesia berarti *sistem* atau tata kerja. Adapun istilah sistem secara umum adalah suatu susunan yang terdiri atas pilihan berdasarkan fungsinya, individu-individu yang mendukung membentuk kesatuan utuh. Tiap individu dalam sistem saling bergantung dan saling menentukan. Pola komunikasi ialah suatu sistem penyampaian pesan melalui lambang (symbol) tertentu, yang mengandung arti, serta system penciptaan makna untuk mengubah tingkah laku individu yang lain. Jadi dapat diartikan bahwa pola merupakan sistem kerja atau susunan unsur dari cara kerja suatu perilaku yang kemudian dapat digunakan untuk menjelaskan gejala perilaku tersebut.

Pengertian komunikasi dapat dilihat dari segi etimologi (bahasa), yang mana kata komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *communication* yang memiliki kata dasar dari bahasa Latin *communicare*, di mana kata *communicare* sendiri mempunyai tiga makna yang berbeda, yaitu menjadikan umum sesuatu hal, menjadikan sesuatu sebagai hadiah untuk saling membari, bersama-sama untuk saling membangun pertahanan. Sedangkan secara epistemologis (istilah), seorang pakar komunikasi dari Amerika Serikat yang bernama Stephen W. Littlejohn menjelaskan garis merah dari beberapa definisi komunikasi, yaitu komunikasi merupakan sebuah kegiatan yang bisa dilakukan apabila keterlibatan orang-orang

di dalamnya memiliki kesamaan makna atau mampu memahami apa yang tengah disampaikan, (Ngalimun, 2018:44).

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga akan muncul beberapa pilihan pola dalam berkomunikasi. Dalam pola komunikasi akan didapatkan *feedback* dari penerima pesan yang dilakukan dari serangkaian aktivitas menyampaikan pesan dari proses komunikasi, hal inilah yang menjadikan pola komunikasi tersebut identik dengan proses komunikasi, (Effendi, 2018:33).

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di pahami bahwa bahwa secara garis besar, pola komunikasi merupakan suatu cara kerja dalam berkomunikasi yang mana mencari cara terbaik dalam proses dari penyampaian pesan oleh pemilik pesan kepada penerima pesan, sehingga akan muncul *feedback* atau timbal balik dari proses komunikasi yang dilakuka. Penggunaan pola komunikasi mempengaruhi efektivitas proses komunikasi. Teori tentang pola komunikasi secara jelas belum pernah menjadi kajian oleh para ilmuwan, akan tetapi model komunikasi pernah disinggung oleh Soreno dan Mortense yang mendefinisikan model komunikasi sebagai deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk komunikasi. Artinya model komunikasi muncul sebagai bagian dari adanya interaksi komunikasi yang dilakukan individu maupun kelompok.

Komunikasi yang terjadi di dalam komunitas pada umumnya akan membentuk pola komunikasi tertentu. Antara satu komunitas dengan komunitas yang lainnya biasanya memiliki pola komunikasi yang berbeda-beda. Hal ini yang menjadikan suatu komunitas memiliki karakteristik tersendiri. Berikut ini merupakan proses komunikasi dalam kategori pola komunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Pola komunikasi primer, pola komunikasi ini menggunakan simbol atau media dalam proses penyampaian pesannya. Adapun simbol atau lambang yang digunakan dalam pola komunikasi ini ada dua, yaitu bahasa sebagai lambang verbal, dan isyarat seperti gambar dan warna sebagai lambang nonverbal.

2. Pola komunikasi sekunder, pola komunikasi ini menggunakan media sebagai sarannya oleh komunikator kepada komunikan. Penggunaan media sepertri alat oleh komunikator karena jarak yang jauh atau jumlah yang banyak
3. Pola komunikasi linear, pola komunikasi ini yaitu komunikan menerima pesan sebagai titik terminal dari penyampaian pesan oleh komunikan, yang berarti komunikator dan komunikan saling bertatap muka atau juga ada kalanya menggunakan media dalam berkomunikasi. Proses komunikasi akan lebih efektif menggunakan pola komunikasi ini jika ada perencanaan terlebih dahulu, (Effendi, 2018:35).

### **2.2.2 Bentuk Komunikasi**

Menurut Dennis McQuail (dalam Mulyana, 2020:102-111), secara umum kegiatan/proses komunikasi dalam masyarakat dapat berlangsung dalam enam tingkatan atau level, diantaranya:

#### **1. Komunikasi intrapersonal**

Komunikasi intrapribadi atau komunikasi intrapersonal adalah proses penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi dalam diri komunikator, antara diri sendiri. Komunikasi intrapersonal merupakan keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam pemrosesan simbolis dari pesan-pesan yang diproduksi melalui proses pemikiran internal individu. Dalam komunikasi intrapersonal, seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan. Dalam konteks komunikasi intrapersonal akan dijumpai cara seseorang menerima informasi, mengelolanya, menyimpannya, dan menghasilkannya kembali sebagai sebuah proses yang berlangsung terus-menerus. Proses pengolahan informasi itu disebut sebagai komunikasi intrapersonal, meliputi sensasi, persepsi, memori, dan berpikir.

#### **2. Komunikasi interpersonal**

Komunikasi Interpersonal merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain (pihak lain). Menurut pengertian tersebut, komunikasi dikaitkan dengan pertukaran informasi yang bermakna dan harus

membawa hasil diantara orang-orang yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan orang yang berkomunikasi dapat terjalin. Oleh karena itu, setiap orang dituntut memiliki keterampilan komunikasi interpersonal agar dapat berbagi informasi, bergaul dan menjalin kerjasama untuk bertahan hidup.

Keterampilan seseorang ini melekat pada setiap pribadi dalam persentuhannya dengan masyarakat (baik individu maupun kelompok), yang dalam perwujudannya akan menampilkan sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mencerminkan keakuratan dalam menunjang pelaksanaan tugas. Keterampilan dasar perseorangan ini, meliputi:

- a. Keterampilan mengamati (*observing skill*)
- b. Keterampilan menggambarkan (*describing skill*)
- c. Keterampilan mendengarkan (*listening skill*)
- d. Keterampilan bertanya (*questioning skill*)
- e. Keterampilan meringkas (*summarizing skill*)
- f. Keterampilan member dan menerima umpan balik (*feedback skill*).

Tujuan komunikasi interpersonal, yaitu sebagai berikut:

- a. Mempelajari secara lebih baik dunia luar, seperti berbagai objek, peristiwa, dan orang lain, meskipun informasi tentang dunia luar itu dikenal melalui media massa, hal itu sering didiskusikan, dipelajari, diinternalisasi, melalui komunikasi interpersonal. Selanjutnya, melalui komunikasi interpersonal, dapat mengevaluasi keadaan untuk dibandingkan dengan kondisi sosial orang lain
- b. Memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban. Melalui komunikasi interpersonal, adanya keinginan menjalin rasa cinta dan kasih sayang
- c. Memengaruhi sikap-sikap dan perilaku orang lain, upaya memengaruhi pihak lain menjadi demikian penting bagi pengawas/penilik kependidikan yang tugasnya melakukan pembinaan
- d. Menghibur diri atau bermain.

### 3. Komunikasi Kelompok

Kegiatan komunikasi yang berlangsung diantara anggota suatu kelompok. Pada tingkatan ini masing-masing individu berperan sesuai kedudukannya dalam kelompok. Tipe komunikasi ini oleh banyak kalangan dinilai sebagai pengembangan dari komunikasi antar pribadi. Komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka biasanya bersifat spontan dan informal. Keberhasilan komunikasi kelompok di sebabkan oleh keterbukaan anggota dalam menanggapi dan merasakan apa yang di rasakan anggota lain, serta dengan senang hati menerima informasi/pendapat dari anggota lain. Situasi kelompok yang mendukung komunikasi berlangsung efektif yaitu dengan perasaan positif terhadap diri anggota kelompok. Dorongan terhadap orang lain agar lebih aktif berpartisipasi dalam kelompok, yakni bahwa semua anggota kelompok memiliki gagasan yang penting untuk yang di sumbangkan kepada kelompok

Tujuan komunikasi kelompok yaitu masing-masing individu memiliki tujuan yang paralel dengan tujuan kelompoknya. Oleh karena itu, anggota kelompok berusaha untuk mencapai keberhasilan tujuan kelompok dan menghindari ke gagalannya tujuan kelompok. Pergeseran resiko keputusan yang di ambil kelompok akan lebih kecil mengandung resiko dari pada keputusan itu di ambil oleh satu anggota kelompok.

### 4. Komunikasi antar kelompok/asosiasi

Kegiatan komunikasi yang berlangsung antara suatu kelompok dan kelompok lainnya, atau antara suatu asosiasi dan asosiasi lainnya Jumlah pelaku yang terlibat dalam komunikasi jenis ini hanya dua orang atau beberapa orang akan tetapi, masing-masing membawakan peran dan kedudukannya sebagai wakil nya masing-masing, dengan demikian, pesan yang disampaikan menyangkut kepentingan kelompok/asosiasi. Misalnya, pertemuan antara pengurus Karang Taruna Desa A dan Karang Taruna Desa B atau pertemuan antara pengurus Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia dan Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia.

## 5. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi pada umumnya membahas struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi. Organisasi sebagai kerangka menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang dipimpin. Komunikasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifatnya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi vertical dan horizontal. Menurut para ahli organisasi merupakan suatu kesatuan atau perkumpulan yang terdiri atas orang/bagian yang di dalamnya terdapat aktivitas kerja sama berdasarkan pola dan aturan untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam organisasi dan komunikasi antarorganisasi, sifat komunikasi organisasi lebih formal dan lebih mengutamakan prinsip-prinsip efisiensi dalam melakukan kegiatan komunikasinya. Misalnya, pertemuan antara direksi perusahaan A dan para manajernya, surat menyurat antara perusahaan A dan perusahaan B, atau pertemuan antara pimpinan perusahaan A dan pimpinan Departemen B.

## 6. Komunikasi dengan masyarakat secara luas

Komunikasi yang ditujukan kepada masyarakat secara luas, bentuk kegiatan komunikasinya dapat dilakukan melalui dua cara.

- a. Komunikasi massa, yaitu komunikasi melalui media massa, seperti radio, majalah, surat kabar, dan televisi
- b. Tanpa melalui media massa, misalnya ceramah atau pidato di lapangan terbuka. Sifat isi pesan komunikasi yang disampaikan menyangkut kepentingan orang tidak bersifat pribadi.

Sedangkan komunikasi berdasarkan bentuknya, dapat di bagi dalam beberapa bentuk antara lain::

1. Komunikasi antar personal atau yang lebih dikenal dengan Interpersonal: komunikasi yang terjadi antar komunikator dengan komunikan secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak. Komunikasi seperti ini

lebih efektif karena kedua belah pihak saling melancarkan komunikasinya dan dengan feedback keduanya melaksanakan fungsi masing-masing.

2. Komunikasi Kelompok adalah komunikasi yang terjadi antara seseorang dan kelompok tertentu. Komunikasi kelompok dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi, yaitu;
  - a. *Small groups* (kelompok yang berjumlah sedikit)

Kelompok kecil merupakan komunikasi yang melibatkan sejumlah orang dalam interaksi satu dengan yang lain dalam suatu pertemuan yang bersifat berhadapan. Ciri-ciri kelompok seperti ini adalah kelompok komunikasi dalam situasi berlangsungnya komunikasi mempunyai kesempatan untuk memberikan tanggapan, dalam hal ini komunikator dapat berinteraksi atau melakukan komunikasi antar pribadi.
  - b. *Medium groups*

Komunikasi dalam kelompok sedang lebih mudah karena dapat diorganisir dengan baik dan terarah, misalnya komunikasi antara satu bidang dengan bidang yang lain dalam organisasi atau perusahaan.
  - c. *Large groups* (*jumlah banyak*)

Kelompok besar merupakan komunikasi yang melibatkan interaksi antara kelompok dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok. Komunikasinya lebih sulit dibandingkan dengan dua kelompok di atas karena tanggapan yang diberikan komunikasi lebih bersifat emosional.
3. Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media sebagai alat atau sarana bantu, biasanya menggunakan media elektronik seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain-lain. karakteristik media massa antara lain:
  - a. Pesan-pesan yang disampaikan terbuka untuk umum.
  - b. Komunikasi bersifat heterogen, baik latar belakang pendidikan, asal daerah, agama yang berbeda, kepentingan yang berbeda.
  - c. Media massa menimbulkan keserempakan kontak dengan sejumlah besar anggota masyarakat dalam jarak yang jauh dari komunikator.

- d. Hubungan komunikator-komunikan bersifat interpersonal dan non pribadi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka bentuk pola komunikasi maka setidaknya dapat ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur komunikasi harus mampu menjadi sebuah pemahaman yang berarti ketika kita mencoba untuk berkomunikasi baik antar pribadi, interpersonal, kelompok atau massa, sisi lain yang harus diperhatikan dalam menjalankan pola komunikasi harus menggunakan prinsip-prinsip komunikasi sebagai kajian terhadap kondisi psikologi komunikan yang kita hadapi. Pada teori komunikasi terdapat jenis-jenis komunikasi dan dapat digolongkan menjadi 5 katagori jenis komunikasi antara lain yaitu;

1. Komunikasi lisan dan tertulis.

Dasar dari penggolongan komunikasi lisan dan tertulis ini adalah bentuk pesan yang disampaikan, pada komunikasi antar pribadi komunikasi jenis ini yang paling banyak dilakukan.

2. Komunikasi verbal dan non verbal.

Jenis komunikasi ini berlaku apabila dua orang berinteraksi, maka informasi mengenai perasaan dan gagasan-gagasan yang timbul akan dikomunikasikan. Informasi mengenai perasaan seseorang dikemukakan secara lisan melalui apa yang dikatakan dan bagaimana mengatakannya, arti dan kata atau kalimat diperjelas melalui intonasi bicara, komunikasi dapat dilihat dari perasaan seseorang ketika berinteraksi dengan menggunakan bahasa isyarat non verbal atau melalui bahasa tubuh yaitu, ekspresi, gerakan, isyarat, posisi badan.

3. Komunikasi ke bawah, ke atas dan ke samping.

Penggolongan komunikasi linear ini didasarkan pada arah aliran pesan- pesan informasi dalam suatu organisasi. Dalam komunikasi ini pada umumnya bersifat formal, menggunakan tata cara dan aturan, sebagaimana dilakukan antara karyawan dan pimpinan organisasi. Pemimpin dalam komunikasinya menggunakan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, penjelasan-penjelasan kepada bawahan dan karyawannya. Sebaliknya karyawan dan juga bawahan dalam berkomunikasi dengan pimpinannya ketika memberi laporan-laporan, pengaduan-pengaduan dan lain-lain tidak menghilangkan

derajatnya sebagai bawahan. Sedangkan kesamping, antara karyawan dengan karyawan komunikasi bisa berlangsung secara formal dan non formal.

4. Komunikasi formal dan informal.

Komunikasi dalam organisasi juga dapat digolongkan menjadi formal dan informal, dasar penggolongan ini adalah gaya, tata krama dan pola aliran informasi di dalam organisasi. Proses komunikasi formal terjadi ketika informasi dikirim kemudian ditransfer melalui pola hirarki kewenangan organisasi yang sudah diterapkan dalam struktur organisasi. Sedangkan informal, antara para karyawan terjadi komunikasi yang tidak terbatas dan bebas.

5. Komunikasi satu arah dan dua arah.

Jenis komunikasi ini berbeda dalam hal ada tidaknya kesempatan bagi komunikasi untuk memberi reaksi maupun respon dan tanggapan terhadap pesan-pesan dan informasi yang dikirim komunikator.

### 2.2.3 Pola Komunikasi Organisasi

Pola Komunikasi Organisasi Komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama (Rosdakarya, 2002:14). Akan tetapi definisi-definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada cara berbagi hal-hal tersebut, seperti dalam kalimat “kita berbagi pikiran, kita mendiskusikan makna dan kita mengirimkan pesan”. Astrid Susanto mengemukakan, perkataan komunikasi berasal dari kata *communicare* yang dalam bahasa latin mempunyai arti berpartisipasi atau memberitahukan, menyampaikan pesan, informasi, gagasan dan pendapat yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan mengharapkan *feedback* ini baik dalam fungsinya sebagai individu maupun makhluk sosial.

Komunikasi itu sendiri ada dimana-mana seperti di rumah, sekolah, kantor, rumah sakit, dan di semua tempat yang melakukan sosialisasi. Artinya hampir seluruh kegiatan manusia selalu tersentuh komunikasi. Banyak pakar menilai bahwa komunikasi adalah suatu kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang dalam hidup (Cangara, 2007:107). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media.

Pola dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sistem. Adapun yang dimaksud dengan sistem adalah seperangkat unsur-unsur yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Sejumlah teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan langsung ataupun melalui perantara media tertentu. Pesan komunikasi disampaikan melalui lambang (simbol) komunikasi dalam bahasa verbal maupun nonverbal serta media komunikasi lainnya seperti media teknologi informasi, media audio visual, surat kabar, majalah dan lain-lain.

Pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola pengiriman dan penerimaan pesan yang melibatkan antara dua orang atau lebih dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat di pahami sehingga menimbulkan efek atau respon. Pola komunikasi dan aktifitas organisasi atau suatu perusahaan sangat tergantung pada tujuan, gaya manajemen, dan iklim organisasi yang bersangkutan, artinya bahwa komunikasi itu tergantung pada kekuatan-kekuatan yang bekerja dalam organisasi tersebut, yang ditunjukan oleh mereka yang melakukan pengiriman dan penerimaan pesan, dalam artian komunikasi pimpinan dan karyawan. Pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berinteraksi ketika penyampaian pesan. Walaupun sebenarnya tidak ada cara yang benar-benar paling baik secara universal di bidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda.

Terdapat lima pola aliran informasi yang dapat dijumpai di umumnya kelompok dan organisasi, diantaranya sebagai berikut Menurut Rakhmat (dalam Masmun, 2018:162-163), terdapat 4 (empat) pola komunikasi yaitu.

1. .Roda (*wheel*)

Merupakan pola komunikasi yang dianggap yang terbaik dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Fokus perhatian dari pola ini adalah seseorang (pemimpin). Apakah pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, dan tidak ada masalah komunikasi, waktu dan feedback dari anggota kelompok tetapi, setiap anggota kelompok hanya dapat berhubungan dengan pemimpinnya. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi, pola roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota, oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpinnya. Seorang pemimpin yang menjadi fokus perhatian ia dapat berhubungan dengan seluruh anggota kelompok, tetapi setiap anggota kelompok hanya dapat berhubungan dengan pemimpinnya.

Jadi, pemimpin sebagai komunikator dan anggota kelompok sebagai komunikan yang dapat melakukan *feedback* pada pemimpinnya namun tidak dapat berinteraksi dengan sesama anggota kelompoknya karena yang menjadi fokus hanya pemimpin tersebut. Contohnya, pada kuis tanya jawab di kelas, guru sebagai pemimpin dan fokus perhatian dapat berhubungan dengan seluruh anggota kelas sedangkan murid di kelas tidak dapat berkomunikasi dengan sesama murid, mereka hanya dapat berkomunikasi dengan gurunya.

2. Rantai (*chain*)

Merupakan pola komunikasi yang memiliki permasalahan yang sama dengan pola komunikasi lingkaran, dalam pola komunikasi rantai, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak menerima pesan yang akurat. Pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan. Pola rantai sama dengan pola lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat

berkomunikasi dengan yang berada diposisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada mereka yang berada di posisi lain.

Satu anggota hanya dapat berkomunikasi dengan satu anggota lain lalu anggota lain tersebut dapat menyampaikan pesan tersebut pada anggota lainnya lagi begitu seterusnya. Sebagai contoh, si A dapat berkomunikasi dengan B, B dengan C, C dengan D, dan begitu seterusnya. Bentuk komunikasi ini bisa dilakukan oleh agen terselubung untuk menyampikan pesan melalui satu orang pada orang selanjutnya dan orang selanjutnya itu menyampaikan pesan pada agen lainnya lagi.

### 3. Lingkaran (*circle*)

Pengirim atau pemimpin dapat berkomunikasi dengan anggota kelompok yang lain yang berada dekat dengannya. Tidak ada anggota kelompok lain yang tidak dapat menerima pesan secara langsung dan mereka menerima pesan dari anggota kelompok yang lain yang membagi pesan dari pengirim. Dalam pola ini, pesan dari pengirim berjalan ke seluruh anggota kelompok dan membutuhkan waktu yang lama untuk sampai kembali kepada pengirim. Setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang yaitu di samping kiri dan kanannya di sini tidak ada pemimpin. Pola komunikasi lingkaran merupakan pola yang paling lambat dalam memecahkan masalah. Pola komunikasi lingkaran juga cenderung melahirkan banyak kesalahan.

Pola lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain disisinya. Orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang disamping kiri dan kanannya. Dengan perkataan lain, disini tidak ada pemimpin. Misalnya, ketika dalam perusahaan, staf dapat menyampaikan keluhannya pada PR internal perusahaan dan staf lain disampingnya namun dia tidak dapat menyampaikan langsung pada pihak direktur.

#### 4. Bintang (*star*)

Semua saluran dari setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain. Pada pola, semua saluran tidak terpusat pada satu orang pemimpin. Pola ini juga paling memberikan kepuasan kepada anggotaanggotanya, dan yang paling cepat menyelesaikan tugas bila tugas berkenaan dengan masalah yang sukar. Pola semua saluran atau bintang hampir sama dengan pola lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum. Jaringan ini disebut juga jaringan komunikasi semua saluran atau all channel sehingga setiap anggota dapat berkomunikasi dan melakukan timbal balik dengan semua anggota kelompok yang lain. Misalnya dalam rapat organisasi, setia anggota dapat menyampaikan pendapat dan bertukar pikiran.

Berdasarkan pola komunikasi oranisasi yang sudah di jelaskan di atas maka menurut Argenti (2020:28-31), pola komunikasi dapat di ukur dari beberapa aspek antara lain:

##### 1. Kebijakan komunikasi

Kebijakan komunikasi sendiri memiliki pengertian yang beragam, salah satu pendapat mengenai kebijakan komunikasi yaitu kebijakan komunikasi sebagai kumpulan prinsipprinsip dan norma-norma yang sengaja diciptakan untuk mengatur perilaku sistem komunikasi. Pengertian sederhana ini mengandung pemahaman bahwa sebuah kebijakan komunikasi lahir setelah adanya sebuah sistem komunikasi yang berlaku di sebuah negara. Setiap negara diyakini memiliki sebuah pola-pola komunikasi yang berjalan dan berproses membentuk sebuah sistem. Sistem yang terdiri dari sub-subsistem menjalankan fungsi masing-masing dan memerlukan sebuah regulasi agar subsistem tersebut dapat berjalan tanpa saling berbenturan satu sama lain. Singkatnya, Kebijakan Komunkasi dilahirkan untuk memperlancar sistem komunikasi.

Kebijakan komunikasi setidaknya memiliki 3 bagian penting, bagian ini dikenal dengan konteks, domain, dan paradigma. Konteks berarti keterkaitan kebijakan komunikasi dengan sesuatu yang melingkupi dirinya seperti politikekonomi, politik komunikasi dan lain-lain. Domain kebijakan komunikasi berarti muatan nilai yang dikandung dalam sebuah kebijakan komunikasi seperti globalisasi, ekonomi global dan lain-lain. Sedangkan paradigma lebih kepada kerangka citacita yang menjadikan tujuan kebijakan komunikasi tersebut. Dalam konteks paradigma, kebijakan Informasi dan transaksi elektronik maupun keterbukaan informasi publik yang dikeluarkan pemerintah memiliki cita-cita ke arah masyarakat informasi. Kebijakan komunikasi setidaknya memiliki 5 kriteria. kriteria tersebut yaitu:

- a. Memiliki tujuan tertentu
- b. Berisi tindakan pejabat pemerintah
- c. Memperlihatkan apa yang akan dilakukan pemerintah
- d. Bisa bersifat positif atau negatif
- e. Bersifat memaksa (otoritatif).

## 2. Perencanaan komunikasi

Perencanaan adalah pernyataan tertulis mengenai segala sesuatu yang akan atau yang harus dilakukan. Sifat perencanaan selalu berorientasi ke masa yang akan datang (*future oriented*). Perencanaan komunikasi adalah pernyataan tertulis mengenai serangkaian tindakan tentang bagaimana suatu kegiatan komunikasi akan atau harus dilakukan agar mencapai perubahan perilaku sesuai dengan yang kita inginkan. Perencanaan Komunikasi merupakan hal mendasar yang diperlukan dalam suatu kegiatan komunikasi sosial, utamanya untuk memperkenalkan atau memasarkan produk. Setelah memahami proses perencanaan dan elemenelemen komunikasi dalam suatu organisasi, dapat ditemukan beberapa hal yang dapat merupakan masalah dalam perencanaan komunikasi. Sebuah perencanaan komunikasi harus cermat dan tepat dalam menentukan siapa berbicara apa pada siapa melalui apa.

Tahapan perencanaan komunikasi pada dasarnya terdiri dari: (1) tahap identifikasi masalah komunikasi, (2) tahap perumusan tujuan komunikasi, (3)

tahap penetapan rencana strategik, (4) tahap penetapan rencana operasional, (5) tahap penyusunan rencana evaluasi, dan (6) tahap merencanakan rekomendasi. Tahapan-tahapan tersebut harus dilakukan satu persatu secara berurutan, tidak boleh meloncat-loncat.

### 3. Analisis situasi

Analisis situasi merupakan cara, metode, langkah dan persiapan yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang sedang atau telah terjadi, sebagai penghambat perkembangan dan perjalanan sebuah perusahaan dalam mewujudkan visi dan misi serta tujuannya. Analisis situasi merupakan tahap pengumpulan data yang ditempuh peneliti sebelum merancang dan merencanakan program. Analisis situasi bertujuan untuk mengumpulkan informasi mencakup jenis dan bentuk kegiatan, pihak atau publik yang terlibat, tindakan dan strategi yang akan diambil, taktik, serta anggaran biaya yang diperlukan dalam melaksanakan program. Umumnya, proses analisis situasi terdiri dari analisis situasi internal dan analisis situasi eksternal.

- a. Analisis situasi internal merupakan tinjauan ulang secara menyeluruh terhadap persepsi dan tindakan organisasi. Jenis dari analisis situasi internal adalah hubungan personal (*personal contact*), informasi kunci (*key informan*), Internet, badan pengawas (*advisory board*), ombudsman, dan penelitian lapangan (*field research*)
- b. Analisis situasi eksternal merupakan tinjauan ulang secara sistematis latar belakang masalah yang berada di luar organisasi. Jenis dari analisis situasi eksternal mencakup data sekunder (studi pustaka), survei, pengamatan, dan analisis isi.

### 4. Proses pertukaran pesan

Proses pertukaran pesan ini terjadi baik secara horizontal maupun secara vertikal atau dengan cara lain pertukaran pesan atau informasi antara pimpinan dengan bawahan ataupun bawahan dengan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu dalam proses pertukaran pesan harus memenuhi beberapa unsur antara lain:

a. Pengirim (*source*) dan penerima (*receiver*) pesan

Dalam komunikasi ada dua orang atau lebih yang berkomunikasi, salah satu orang mengirim pesan sementara orang yang lain menerima dan menerjemahkan pesan tersebut. Dalam berkomunikasi ada proses *decoding* dan *encoding*. *Decoding* adalah kegiatan memberi makna pesan yang disampaikan sementara *encoding* adalah kegiatan memproduksi pesan. Kedua aktifitas ini menggambarkan proses komunikasi interpersonal. Contoh komunikasi *encoding* ketika berbicara atau menulis sementara *decoding* dilakukan ketika mendengar dan membaca.

b. *Message* (pesan)

Pesan adalah sinyal yang bekerja sebagai stimulus bagi komunikan (*receiver*), pesan bisa berbentuk suara, bau, rasa, visual, dan kombinasinya. Pesan bisa dilakukan secara terencana, tidak sengaja, dan asal bicara, pada komunikasi interpersonal dapat mengirim dan menerima pesan yang bisa diekspresikan secara verbal dan non verbal. Pesan non verbal bisa berupa gestur tangan, gerak mulut, dan mata.

c. *Feedback* (umpan balik)

Dalam menyampaikan pesan akan menerima proses umpan balik, *feedback* adalah reaksi yang muncul ketika seseorang menyampaikan pesan. Orang yang menerima pesan bisa mendengar dan menulis pesan tersebut.

d. Kalimat pembuka

Kalimat pembuka ini berisi kumpulan informasi yang diberikan sebagai pengantar, sebelum informasi utama. Kalimat pembuka atau feedforward ini bisa untuk meyakinkan untuk orang yang menerima pesan supaya bisa mengerti.

e. *Channel* atau media

Proses komunikasi membutuhkan media untuk menyalurkan pesan bisa sampai ke penerima. Media dalam komunikasi interpersonal bisa berupa telepon, email, atau bertemu secara langsung.

f. *Noise* (hambatan)

Dalam komunikasi interpersonal ada hambatan yang bisa mengganggu. Hambatan ini bisa menghalangi penerima pesan memproses informasi.

Orang yang menerima pesan bisa salah paham. Contoh hambatan dalam komunikasi interpersonal misal mati listrik yang menyebabkan saluran komunikasi bisa terhambat.

Berdasarkan penjelesan di atas maka dapat diketahui bahwa proses pertukaran pesan antara pimpinan dan staf di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung berjalan dengan tepat sesuai dengan unsur-unsur proses pertukaran pesan seperti pimpinan melakukan pengiriman pesan (*source*) kepada staf selaku penerima (*receiver*) pesan secara langsung, pesan (*message*) yang diterima oleh staf berupa pesan suara dan pesan berupa tulisan yang mudah di pahami serta staf melakukan respon atau (*feedback*) atas pesan yang disampaikan oleh pimpinan, semua pesan yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahan selalu di iringi dengan kalimat pembuka seperti mengucapkan salam, menanyakan kabar dan lain sebagainya, pesan disampaikan oleh pimpinan menggunakan media sosial seperti *whatsapp* ketika menyampaikan instruksi dan *Zoom* ketika sedang melakukan rapat dengan staf, walaupun pada kenyataannya masih banyak hambatan (*noise*) yang di alami dalam proses pertukaran pesan seperti jaringan internet, kondusifitas lingkungan di rumah dan lain sebagainya.

Selain itu juga dalam proses pertukaran pesan pimpinan memberikan keleluasaan kepada seluruh bawahannya untuk menyampaikan pesan atau berkomunikasi baik melalui *whatsapp* baik secara *group* maupun pribadi bahkan untuk menjalin kedekatan dengan para bawahan pimpinan melakukan *zoom meeting* setiap 2 minggu sekali, hal itu dilakukan agar antara pimpinan dengan staf atau bawahan tidak ada gap serta bawahan tidak sungkan untuk menyampaikan informasi terkait dengan kendala atau pencapaian pekerjaan yang sedang dilakukan oleh karena itu pimpinan tidak membatasi dalam berinteraksi ketika sedang bekerja baik antara pimpinan dengan bawahan maupun staf dengan staf.

## **2.3 Komunikasi Organisasi**

### **2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi**

Organisasi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu organisasi terbentuk apabila suatu usaha lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini timbul disebabkan karena tugas itu terlalu besar atau terlalu kompleks untuk ditangani satu orang, oleh karena itu suatu organisasi dapat kecil seperti usaha dua orang individu atau dapat sangat besar yang melibatkan banyak orang dalam interaksi kerjasama. Adanya proses kerjasama sejumlah manusia dalam organisasi, serta pembagian tugas maka dalam organisasi itu sendiri terdapat struktur organisasi yang dapat membedakan antara atasan dan bawahan. Menurut De Vito (dalam Bungin, 2017:18), menjelaskan bahwa organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan dari organisasi di perlukan sitem komunikasi organisasi yang efektif.

Menurut Bungin (2017:274), komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia (human communication) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain. Sedangkan menurut Wursanto (2015:158), Komunikasi organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dalam organisasi di kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005:78). Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan di organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat- surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara social, orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih pada anggota secara individual. (Goldhaber. 1986:45) memberikan definisi komunikasi organisasi

berikut, komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling tukar menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.

Komunikasi organisasi dapat dilakukan baik secara formal dan informal untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada, bersifat penting. Komunikasi organisasi ini biasanya terjadi dalam ruangan kantor dan diluar ruangan kantor Dengan menggunakan komunikasi keakraban antara pegawai lebih cepat terasa adanya rasa kekeluargaan di antara mereka. Dengan demikian tentu pegawai harus mampu melaksanakan kerja dengan baik.

### **2.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi**

Dalam suatu organisasi, baik yang berorientasi komersil maupun sosial, aktivitas komunikasi melibatkan empat fungsi. Menurut S. Djuarsa Sendjaja dalam buku yang berjudul Teori Komunikasi, yaitu:

1. Fungsi informatif Dalam fungsi informative organisasi dipandang sebagai suatu system pengelolaan informasi berupaya memperoleh informasi sebanyak- banyaknya dengan kualitas sebaik-baiknya dan tepat waktu. Informasi yang diperoleh oleh setiap orang dalam organisasi diharapkan akan memperlancar pelaksanaan tugas masing-masing. Melalui penyebaran informasi ini, setiap orang di dalam organisasi menjadi mengerti akan tata cara serta kebijaksanaan yang diterapkan pimpinan.
2. Fungsi regulatif Sedangkan fungsi regulatif berhubungan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.
3. Fungsi persuasif lebih banyak dimanfaatkan oleh pihak pimpinan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari karyawan tanpa adanya unsur paksaan apalagi kekerasan. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada member perintah.

4. Fungsi integratif Untuk menjalankan fungsi integrasi, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu: saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi, dan saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja. Diharapkan melalui media komunikasi tersebut, anggota organisasi dapat memahami setiap kebijaksanaan pimpinan, selanjutnya diharapkan mereka akan menjalankan tugas dengan baik, artinya setiap anggota organisasi tersebut akan berpartisipasi aktif dalam mewujudkan tujuan bersama dan yang utama adalah munculnya rasa memiliki terhadap organisasi. (Sendjaja, 1994: 138).

#### **2.4 Biro Administrasi Pimpinan**

Kepala Biro Administrasi Pimpinan mempunyai tugas membina, mengendalikan, *controlling* dan mengkoordinasikan, pembinaan perumusan kebijakan, perencanaan program, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan di bidang Protokol, Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik, Tata Usaha Pimpinan, Acara, Pelayanan Tamu, Hubungan Keprotokolan, Tata Usaha, Urusan Dalam Pimpinan, Fasilitas dan Koordinasi Pimpinan, Dokumentasi dan Distribusi Informasi, Komunikasi Publik dan Penyaringan Informasi dan Hubungan dan Kemitraan Media. Biro Humas dan Protokol sendiri didalamnya terdapat 3 bagian, berikut adalah uraiannya:

##### **1. Bagian Protokol**

Menyusun kegiatan Koordinasi, pembinaan, perumusan kebijakan, perencanaan tugas, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan tugas bagian tata usaha pimpinan, tamu dan acara, di dalam Bagian Protokol memiliki beberapa Sub Bagian antara lain:

- a. Sub Bagian Acara, menyiapkan bahan keperluan penatalaksanaan acara pimpinan.

- b. Sub Bagian Pelayanan Tamu, menyiapkan bahan keperluan pelayanan tamu pemerintah daerah.
- c. Sub Bagian Hubungan Keprotokolan, melaksanakan sebagian tugas pemerintah Provinsi Lampung dibidang hubungan keprotokolan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan gubernur.

## **2. Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan**

Mempunyai tugas melaksanakan persiapan bahan materi pimpinan, komunikasi pimpinan, rilis, dan dokumentasi pimpinan, di dalam materi dan komunikasi pimpinan memiliki beberapa Sub Bagian antara lain :

- a. Sub Bagian Persiapan Materi Pimpinan, Menyelenggarakan, Mengevaluasi, memberikan dukungan teknis administrasi ketatausahaan biro, melakukan koordinasi dan sinkronisasi mengenai program kegiatan biro.
- b. Sub Bagian Komunikasi Pimpinan, melaksanakan dan menyiapkan bahan fasilitasi dan koordinasi pimpinan.
- c. Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan, menyiapkan dan melaksanakan kegiatan yang bersifat pelayanan urusan dalam pimpinan.

## **3. Bagian Tata Usaha Pimpinan**

Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan pemerintah dibidang pengumpulan dan penyaringan informasi, penerangan, dan pemberitaan, dokumentasi, dan distribusi serta menyiapkan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan pengumpulan dan penyaringan data/informasi, di dalam Bagian Tata Usaha Pimpinan memiliki beberapa Sub Bagian antara lain :

- a. Sub Bagian Bagian Administrasi Surat, menyiapkan bahan koordinasi pembinaan dan petunjuk pelaksanaan pengumpuln, penyaringan, dan analisa data/informasi.
- b. Sub Bagian Fasilitas Pimpinan , menyiapkan bahan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan hubungan dan kemitraan media

- c. Sub Bagian Tata Usaha, menyiapkan bahan perumusan kebijakan umum pemerintah daerah di bidang dokumentasi dan distribusi informasi serta menyebarluaskan dan mendokumentasikan, menyimpan dan memelihara peralatan dan hasil dokumentasi.

## **2.5 Kebijakan Baru**

James E. Anderson (dalam Islamy, 2000:17) mendefinisikan kebijakan itu adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Kebijaksanaan adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapaisuatu tujuan. Oleh karena itu suatu kebijaksanaan harus memuat 3 (tiga) elemen, yaitu:

1. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
2. Taktik atau straregi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

### **2.5.1 Kebijakan Baru di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung**

Pemerintah mengeluarkan kebijakan *Work From Home (WFH)* yang sebelumnya *Work From Office (WFO)*. Kebijakan ini di terakan karena virus Covid-19 yang telah mewabah selama satu tahun terakhir ini. Pimpinan memutuskan kebijakan baru ini guna untuk mencegah kerumunan di kantor, dan kebijakan ini di fokuskan dalam untuk seluruh Organisasi Perangka Daerrah (OPD). Hal itu dilakukan agar tidak terjadi ineraksi secara langsung yang di khawatirkan akan menyebar luaskan virus Covid-19 melalui interaksi.

Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung membuat seuah kebijakan mulai dari sistem piket yang dibagi tim setiap harinya, dalam pembagian ini sistem ini juga diterapkan penggunaan alat yang berbeda-beda untuk setiap orang dan sebelum serta sesudah penggunaan alat pun di sterilkan

menggunakan disinfektan, diruangan juga diwajibkan mematuhi protokol seperti menggunakan masker serta menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Selanjutnya apabila telah selesai tugas dihari itu para tim juga akan segera kembali kerumah agar tidak terlalu lama berada di kantor.

Kebijakan yang di keluarkan oleh Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* telah menyatakan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dilakukan salah satunya dengan meliburkan tempat kerja. Namun demikian dunia kerja tidak mungkin selamanya dilakukan pembatasan, roda perekonomian harus tetap berjalan, untuk itu pasca pemberlakuan PSBB dengan kondisi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung, perlu dilakukan upaya mitigasi dan kesiapan tempat kerja seoptimal mungkin sehingga dapat beradaptasi melalui perubahan pola hidup pada situasi Covid-19 (*New Normal*). Menerapkan panduan ini diharapkan dapat meminimalisir risiko dan dampak pandemi Covid-19 pada tempat kerja khususnya perkantoran dan industri, dimana terdapat potensi penularan Covid-19 akibat berkumpulnya sejumlah/banyak orang dalam satu lokasi.

New normal yaitu kondisi masyarakat yang harus kembali beraktivitas usai pembatasan sosial berskala besar (PSBB), namun tetap memiliki kesadaran tinggi akan keselamatan agar tidak terpapar Covid-19. Pemerintah juga tidak berdiam diri ditengah pro dan kontra masyarakat terkait penerapan new normal, saat ini berbagi instansi pemerintah sedang mempersiapkan segala peraturan untuk penerapan *new normal*. Diperlukan langkah- langkah untuk mencegah dan mengendalikan potensi penularan Covid-19 dilingkungan kerja yang dilaksanakan oleh seluruh komponen yang ada ditempat kerja mulai dari pekerja hingga tingkat pimpinan serta memberdayakan semua sumber daya yang ada.

1. Pencegahan kembali pekerja pasca pembatasan sosial berskala besar dengan cara:

2. Pihak manajemen/tim penanganan Covid-19 ditempat kerja selalu memperhatikan informasi terkini serta himbauan dan instruksi pemerintah pusat di wilayahnya.
3. Mewajibkan semua pekerja menggunakan masker selama ditempat kerja.
4. Larangan bagi pekerja yang memilih gejala demam/ nyeri tenggorokan dan lain-lain,
5. Jika pekerja harus menjalankan karantina/isolasi mandiri agar hak-haknya tetap diberikan.

Kebijakan ini diambil oleh pimpinan karena pandemi ini telah berlangsung lama dan tidak ada perkiraan sampai kapan akan berakhir maka dari itu pimpinan mengambil langkah tegas. Selama setahun terakhir ini kasus covid terus bertambah, salah satu nya biro adpim juga mengadakan rapid rutin untuk para seluruh staf serta pimpinan.

Untuk lebih memaksimalkan tugas Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung pimpinan membuat pola kerja dengan sistem *shif* yaitu 50% masuk atau *Work From Office (WFO)* dan 50% bekerja dengan sistem *Work From Home (WFH)*, Kepala Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung meajibkan staf untuk menguasai dua aplikasi yaitu *whatsapp* dan *zoom meeting* hal itu dilakukan agar pesan yang disampaikan kepada staf dapat diterima dengan baik dan staf mampu menjalankan instruksi dengan maksimal, penggunaan kedua media tersebut dikarenakan walaupun dalam kondisi pandemi Covid-19 dalam menjalankan pekerjaan tetap harus bertemu atau *face to face*.

## **2.6 Teori Informasi Organisasi**

Salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori komunikasi organisasi adalah pemikiran Karl Weick mengenai teori informasi organisasi yang berada dibawah naungan pemikiran sibernatika. Bertolak belakang dengan pemikiran Weber mengenai birokrasi, teori-teori yang berada dalam tradisi pemikiran sibernatika justru memandang struktur organisasi sebagai hasil dari pola-pola interaksi yang terjadi dalam organisasi. Individu mungkin dapat menyebutkan suatu struktur

organisasi formal yang dapat memaksakan pola intraksi tertentu, tetapi hal yang lebih menarik dari sudut pandang komunikasi adalah banyaknya bentuk dan struktur yang ditentukan melalui cara-cara anggota organisasi saling berinteraksi satu sama lainnya, teori-teori sibernatika mampu menunjukkan bagaimana proses ini terjadi, (Morissan, 2019:32).

Tradisi sibernatika menempatkan komunikasi pada tataran terdepan dalam studi mengenai organisasi. Tradisi ini menjadikan komunikasi sebagai proses penting dalam hal bagaimana tercapainya struktur organisasi. Hal ini bertolak belakang dengan teori-teori sosiopsikologi yang memandang struktur organisasi hanya terdiri atas satu variabel saja (pimpinan). Teori informasi organisasi memiliki kedudukan penting dalam ilmu komunikasi, karena menggunakan komunikasi sebagai dasar atau basis bagaimana mengatur atau mengorganisasi manusia dan memberi pemikiran rasional dalam memahami bagaimana manusia berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah struktur yang terdiri atas sejumlah posisi dan peran tetapi merupakan kegiatan komunikasi, sehingga sebutan yang lebih tepat sebenarnya adalah *organizing* atau mengorganisasi (yang menunjukkan proses) daripada *organization* atau organisasi, karena organisasi adalah sesuatu yang ingin dicapai melalui proses komunikasi yang berkelanjutan, (West dan Tunner, 2019:335).

Karl Weick mengembangkan suatu pendekatan untuk menjelaskan proses organisasi dalam mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang diterimanya. Weick melihat organisasi sebagai suatu sistem yang menerima berbagai informasi yang membingungkan dan multitafsir dari lingkungan dan berusaha untuk memahaminya, dengan demikian, menurut teori ini, organisasi dalam berkembangnya akan mengalami evolusi seiring dengan upaya organisasi untuk memahami diri sendiri dan lingkungannya. Weick mengajukan satu istilah kunci yaitu "*ekuvokalitas*" (berasal dari kata *equivocality*) yang berarti ketidakpastian atau sulit dimengerti (komplikasi), tidak jelas, membingungkan dan multitafsir (ambigu) serta sulit diperkirakan. Menurut Weick, semua informasi dari lingkungan, dalam derajat tertentu, adalah tidak pasti, tidak jelas

dan membingungkan, dan kegiatan organisasi dirancang untuk mengurangi ketidakpastian tersebut, (Morissan, 2019:39).

Beberapa ahli teori komunikasi organisasi menggambarkan organisasi sebagai suatu sistem yang hidup (*living system*), yang melakukan proses kegiatan untuk mempertahankan keberadaannya dan menjalankan fungsinya. Suatu organisasi harus memiliki suatu prosedur untuk mengelola seluruh informasi yang ingin diterima atau dikirimkan untuk mencapai tujuannya. Organisasi adalah sistem karena terdiri atas orang-orang atau kelompok yang saling berhubungan. Mereka saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan mereka. Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sangatlah jarang satu orang atau satu bagian pada perusahaan memiliki seluruh informasi yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan tugasnya. Informasi yang dibutuhkan berasal dari berbagai sumber. Namun demikian tugas mengelola atau memproses informasi tidaklah sekedar bagaimana memperoleh informasi; bagian tersulit adalah bagaimana memahami informasi dan mendistribusikan informasi yang diterima itu di dalam organisasi, (Pace dan Faules, 2015:78).

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian adalah deskriptif kualitatif yang berusaha menggambarkan dan melukiskan secara jelas tentang strategi komunikasi organisasi antara Pimpinan dengan staf dalam kebijakan baru selama masa pandemi di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian Kualitatif**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2004:4), metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Selain itu, metode kualitatif adalah cara mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Penelitian ini juga menggunakan tipe penelitian deskriptif . penelitian deskriptif merupakan suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena tertentu (Arikunto, 1992:207).

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menyatakan pokok persoalan apa yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian, hal ini karena suatu penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang kosong atau tanpa adanya masalah, baik masalah-masalah yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui kepustakaan ilmiah (Moleong,

2011:62). Prinsipnya fokus penelitian dimaksudkan untuk dapat membantu penulis agar dapat melakukan penelitiannya sehingga hanya akan ada beberapa hal atau beberapa aspek yang dapat diarahkan penulis sesuai dengan tema yang telah ditentukan sebelumnya.

Fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pola komunikasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung, dengan sub fokus adalah:
  - a. Kebijakan komunikasi
  - b. Perencanaan komunikasi
  - c. Analisis situasi
  - d. Proses pertukaran pesan
2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam menjalankan pola komunikasi antara pimpinan dengan staf selama masa pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian deskriptif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini berada di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung yang beralamat di Jalan Robert Wolter Monginsidi No. 69 Kecamatan Teluk Betung Kota Bandar Lampung.

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti dengan maksud untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri dan diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam riset ini, periset akan wawancara langsung pada Biro Administrasi Pimpinan.
2. Data skunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas : struktur data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini. Data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung, melalui perantara atau diperoleh dan dicatat dari pihak lain. Dalam kaitan ini, peneliti dapat mencari data sekunder ini melalui sumber data sekunder (Purhantara, 2010).

### 3.6 Informan Penelitian

Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif pada umumnya mengambil jumlah informan yang lebih kecil dibandingkan dengan bentuk penelitian lainnya. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu atau perorangan. Untuk memperoleh informasi yang diharapkan, peneliti terlebih dahulu menentukan informan yang akan dimintai informasi, pada penelitian kualitatif tidak ada informan acak tetapi bertujuan (*purposive*).

Informan penelitian ini sebanyak 6 informan, untuk lebih jelas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Informan Penelitian**

No	Nama	Nama Akun
1.	Yudy Hermanto, S.I.P, M.Si	Kepala Biro Administrasi Pimpinan
2.	Rohayat S.STP, M.I.P	Bagian Protokol
3	Ferry Ardiansyah, SE, M.Se,M,Sc	Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan
4.	Destiny Syarimianti, AP, M.Si	Bagian Tata Usaha Pimpinan
5.	Wawan Sah, S.Kom, MM	Bagian Dokumentasi Pimpinan

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang lengkap, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran ilmiahnya, peneliti menggunakan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan Tanya jawab langsung kepada informan yaitu kepada pimpinan serta para staf di sub Bagian Dokumentasi Pimpinan. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti adalah dengan cara merekam hasil wawancara dalam bentuk suara (audio), berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan bagaimana komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan staf selama menjalankan tugas.

### **3.8 Teknik Pengolahan Data**

Setelah data terkumpul maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data yang sudah didapatkan, dengan tahapan sebagai berikut :

1. Tahap editing

Tahap ini dimaksudkan untuk memeriksa dan melengkapi kembali data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data berdasarkan wawancara terhadap informan dan observasi langsung di lapangan, sehingga data tersebut dipertanggung jawabkan. Data yang ada diperiksa kelengkapan dan kelayakan untuk diteliti secara mendalam.

2. Tahap interpretasi dan analisis data

Setelah tahap editing dilakukan, data hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi lapangan yang telah didapat kemudian dianalisa, dimulai dengan mencari keterkaitan dalam kajian teori informasi organisasi dan gaya kepemimpinan.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification (Sugiyono, 2013:91).

#### 1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Sugiyono, 2013:92).

#### 2. Data *Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam melakukan display data selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa tabel, grafik, *matriks*, *network*, dan *chart* (Sugiyono, 2013:95).

#### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2013:99).

### 3.10 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif standard tersebut dinamakan keabsahan data menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2011:182) mengemukakan bahwa untuk menetapkan keabsahan data kualitatif tersebut diperlukan teknik pemeriksaan berupa:

1. Derajat kepercayaan yang fungsinya untuk melaksanakan penyelidikan, sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang diteliti, derajat kepercayaan dapat dicapai lewat ketekunan pengamatan, perpanjangan partisipasi, melakukan triangulasi, memperbanyak referensi dan mengkaji kasus negatif.
2. Keteralihan merupakan validitas eksternal didasarkan pada konteks empiris *setting* penelitian, yaitu tentang yang diterima peneliti dan yang cermat, rinci, tebal atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima.
3. Kepastian yaitu objektivitas yang berdasarkan pada tradisi penelitian kualitatif, derajat ini juga dapat dicapai melalui pemeriksaan (*audit*) yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitian.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang sudah di jelaskan pada bab sebelumnya maka dapat penulis berikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi pada Pemerintah Provinsi Lampung di Biro Administrasi Pimpinan ini tetap berjalan dengan lancar dan sudah sangat baik walau harus tetap melakukan protokol kesehatan yang ketat dan pengurangan staff di kantor. Sedangkan pola komunikasi yang terjadi di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Lampung tidak hanya pola lingkaran saja yang terjadi namun ada pola lain yang juga timbul mulai dari pola roda, pola rantai dan pola bintang. Pola lingkaran di mana pola komunikasi lingkaran terjadi disaat melakukan rapat koordinasi guna untuk mencapai tujuan organisasi yang disepakati bersama setiap bidang agar pekerjaan dapat terselesaikan tanpa adanya kesalahan, pola komunikasi roda yakni pemimpin memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap pegawainya. Dalam hal ini pimpinan satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Pola rantai terjadi terlihat dari masih adanya pegawai yang berkomunikasi dengan satu pegawai kemudian di teruskan kepada pegawai lain terakhir adalah pola bintang pola komunikasi ini terjadi dikarenakan pesan yang disampaikan pimpinan kepada staf tidak terpusat dengan satu pegawai melainkan kepada seluruh pegawai
2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam menjalankan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan, adalah:

a. Faktor penghambat

Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf selama masa pandemi pada Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Lampung disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yang menjadi penghambat adalah sebagai berikut:

- 1) Sumber daya manusia
- 2) Sistem
- 3) Sulitnya bertemu secara fisik sebagai makhluk sosial

Sedangkan faktor eksternal tersebut adalah:

- 1) Ketidaklengkapan sarana dan prasarana di rumah untuk menunjang pekerjaan pegawai
- 2) Tingkat kondusifitas bekerja di rumah
- 3) Kurang maksimalnya pegawai dalam beradaptasi dengan metode kerja *WFH (Work From Home)*

b. Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dengan staf atau bawahan berjalan dengan maksimal karena didukung dengan berbagai faktor diantaranya:

- 1) Faktor personal atau individu
- 2) Sarana dan prasarana yang memadai.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat penulis berikan saran demi memaksimalkan pola komunikasi organisasi di Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung, saran tersebut antara lain:

1. Untuk lembaga atau instansi yang terkait seperti Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung, harus teliti dan giat dalam hal memantau setiap kegiatan baik yang sedang terencana dan sudah terlaksana guna menghasilkan kinerja yang berkualitas. Teguran serta sanksi tegas wajib diberikan pimpinan jika memang ada yang melanggar ketentuan hukum tata

tertib sesuai dengan standar biro administrasi yang berlaku demi memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik untuk masyarakat.

2. Perlu adanya perbaikan dan evaluasi terhadap aspek-aspek yang menjadi penghambat dalam mempersiapkan dan melakukan program kegiatan biro administrasi.
3. Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung Sebaiknya menggunakan pola komunikasi Y dimana alur informasi yang tersalurkan tidak hanya terpaku dan berasal dari pucuk pimpinan saja, melainkan setiap kepala yang membidangi bidang tertentu dapat memberikan informasi serta arahan yang diperlukan.
4. Saran untuk penelitian selanjutnya, bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang sama atau sejenis dikemudian hari, diharapkan untuk dapat lebih memperluas lagi pembahasan-pembahasan tentang hal-hal yang terkait dengan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, sehingga penulis berharap agar penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan penelitian yang lebih baik serta mengembangkan teori lain yang berhubungan dengan pola komunikasi organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Argenti, Paul. 2020. *Corporate Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.
- DR Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006)
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 41.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), h. 115.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Effendi, Onong U. 2018. *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Utama, 2007)
- Masmuh, Abdullah. 2018. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*, Malang: UMM Press.
- Moloeng, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan, M.A, *Teori Komunikasi Organisasi* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2009),
- Mulyana, Deddy, 2013. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2020. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*, Bandung: Rosda Karya.
- Ngalimun. 2018. *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Pareno, Sam Abede. *Kuliah Komunikasi*. Surabaya. Papyrus. 2002
- Romli, Khomsahrial. 2014, *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT. Gramedia
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2004. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

### Jurnal

- Anggriawan Fanny, *Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Pt. Perusahaan Listrik Negara (Pln) Persero Area Pelayanan Di Samarinda* eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 5, Nomor 4, 2017
- Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Lampung <https://biroadpimlampungprov.go.id/> Diakses pada : 23 Februari 2021
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung <https://dinkes.lampungprov.go.id/covid19/> Diakses pada : 20 Mei 2021
- Keputusan Kementerian Kesehatan Tahun 2020 [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/KMK No HK 01 07-MENKES-328-2020 ttg Panduan Pencegahan Pengendalian COVID-19 di Perkantoran dan Industri.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/KMK_No_HK_01_07-MENKES-328-2020_ttg_Panduan_Pencegahan_Pengendalian_COVID-19_di_Perkantoran_dan_Industri.pdf) Diakses pada : 17 Agustus 2021

Mulawarman. 2014. *Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan* Volume 5 No. 1  
Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi (Jakarta: PT. Rajagrafindo Utama, 2007)

### **Internet**

<https://www.temukanpengertian.com/2013/06/pengertian-riiset-research.html>  
(diakses tanggal 10 Mei 2022)

<https://lampungprov.go.id/index.php/pages/sejarah-lampung> (diakses tanggal 11 Mei 2022)

<https://sharematerikomunikasi.blogspot.com/2017/03/perencanaan-komunikasi-dari-para-ahli.html> (diakses tanggal 11 Mei 2022)

[https://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_kegiatan\\_info2125.html](https://carapedia.com/pengertian_definisi_kegiatan_info2125.html) (diakses tanggal 5 Juni 2022 )

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-jaringan-komputer/> (diakses tanggal 13 Juni 2022)

<https://www.kumpulanpengertian.com/2018/03/pengertian-disiplin-kerja-menurut-para.html> (diakses tanggal 5 Juni 2022)

<https://www.rapikan.com/pengertian-analisis-situasi-jenis-dan-langkah-langkah-analisis-situasi-bagi-perusahaan/> (diakses tanggal 13 Juni 2022)