

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

**PELAKSANAAN KOMUNIKASI ORGANISASI UPTD
KESEHATAN MUARA LEMBU KECAMATAN SINGINGI
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



BOYKE MAHRUH

NPM : 169110037
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN : HUMAS

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

PERSEMBAHAN

Yang pertama sekali penulis ucapkan terimakasih kepada ALLAH S.W.T yang senantiasa melimpahkan rahmad serta karunianya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan ini dan mendapat gelar S1 di fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Dengan ini penulis persembahkan karya (skripsi) ini untuk kedua orang tua yang sangat berjasa dan sangat penulis cintai serta penulis sayangi. Ayahanda Amru dan Ibunda Yulia yang telah memberikan didikan dan mengajarkan segala bentuk kebaikan kepada penulis, beliau selalu memberi nasehat yang sangat berguna bagi penulis mengejarkan rasa tanggung jawab selalu memberikan semangat kepada penulis, agar menjadi orang yang berguna bagi bagi masyarakat dan sukses dalam karir.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moral dan materi dari ayah dan ibu (papa dan mama). Penulis memang tidak bisa membalas semua yang telah ayah dan ibu berikan. Penulis berharap dengan tugas akhir ini dapat memberikan kado kecil untuk bisa membahagiakan kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi. Atas seizin Allah S.W.T. semoga Allah selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang, serta membalas semua kebaikan ayah dan ibu selama ini.

MOTTO

“Percayalah kepada orang lain, saling membantu dan saling mendukung adalah hal yang paling tepat untuk dilakukan. Tapi itu hanya idealistis. Kenyataannya orang-orang tidak seperti itu. Jadi aku tidak menyuruhmu bergantung pada orang lain”

(Hikiya Hachiman)

“Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya. Lakukan yang kau bisa”

(Arthur Ashe)

Jika kamu tidak dapat berhenti memikirkannya, Maka bekerja keraslah untuk mendapatkannya

(Boyke Mahruh)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* segala puji dan syukur atas panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal untuk penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Komunikasi Organisasi UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi ” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Islam Riau dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, ayahanda Amru dan ibunda Yulia yang telah sangat mendukung dan memberikan kasih sayangnya kepada penulis.
2. Kepada bapak Harry Setiawan, M. I. Kom., sebagai dosen pembimbing penulis. Terimakasih yang sebesar-sebesarnya atas segala masukan, bimbingan, dan ajaran yang telah di berikan kepada penulis dari awal sampai penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Terimakasih dan juga mohon maaf apabila ada kesalahan yang penulis telah lakukan.

3. Kepada ibu Cutra Aslinda, M.I.Kom. Selaku PA penulis yang diajak berkonsultasi mengenai proposal penelitian penulis.
4. Seluruh bapak/ibu Dosen, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan. Serta staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang membantu peneliti berkaitan dengan segala hal administrasi terkait kebutuhan untuk menyelesaikan proposal ini.
5. Kepada Tiara Puspita Sari yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis
6. Terimakasih kepada semua teman-temanku telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis dalam pengerjaan proposal ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu selama ini. Demikian peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua yang terlibat dalam penulisan proposal ini. Semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Pekanbaru, 31 Agustus 2020

Boyke mahruh

NPM : 169110037

DAFTAR ISI

Judul (Cover)	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Lembar persembahan	i
Motto	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Absrak	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Fokus Penelitian	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur	11
1. Komunikasi organisasi	11
2. Klasifikasi pesan komunikasi organisasi	16
3. Jaringan komunikasi	18
4. Pelayanan kesehatan	31
5. Peran puskesmas dalam pelayanan kesehatan	32
6. Definisi operasional	34
7. Penelitian terdahulu yang relevan	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	38
B. Subjek Dan Objek Penelitian	39
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian	40
D. Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Keabsahan Data	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Lokasi Penelitian.....	46
B. Hasil penelitian	48
1. Komunikasi formal pada UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.....	49
a. Komunikasi Kebawah	49
b. Komunikasi Keatas	54
c. Komunikasi Horizontal	57
2. Komunikasi informal pada UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi	59
C. Pembahasan Penelitian.....	65
a. Komunikasi Formal Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi	65
1. Komunikasi Kebawah	65
2. Komunikasi Keatas	69
3. Komunikasi Horizontal	71
b. Komunikasi Informal Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi	74
1. Wirid	74
2. Family Gathering	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78

Daftar pustaka
Lampiran
Biodata



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar pegawai UPTD kesehatan Muara Lembu	7
Tabel 1.2 Daftar penelitian terdahulu yang relevan	28
Tabel 1.3 Jadwal kegiatan penelitian	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal operasional UPTD kesehatan Muara Lembu	8
Gambar 4.1 Rapat bulanan unit pelaksanaan teknis daerah (UPTD) Muara Lembu Kuantan Singingi.....	53
Gambar 4.2 Kegiatan gabungan antara UPTD dengan pemberdayaan kesejahteraan keluarga	62
Gambar 4.3 Kegiatan gabungan antara MAPOLSEK dengan kegiatan unit pelaksana teknis daerah (UPTD).....	63
Gambar 4.4 Kegiatan gabungan antara KOPDAGRIN dengan kegiatan unit pelaksanaan teknis daerah (UPTD).....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA
Lampiran 2 : FOTO DOKUMENTASI
Lampiran 3 : BIODATA PENELITI



Abstrak

Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

**Boyke Mahruh
169110037**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan jalinan komunikasi di dalam sebuah organisasi di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menerapkan konsep jaringan komunikasi formal dan informal sebagai acuan. Maka, berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan bahwa didalam arus komunikasi Formal adalah komunikasi kebawah terdapat Perintah kerja, Evaluasi Hasil Kerja, Diskusi Program Baru, poin kedua yaitu komunikasi keatas yaitu terdiri dari laporan hasil kerja, diskusi konflik. Poin ketiga adanya komunikasi horizontal yaitu terdiri dari Diskusi Kebijakan UPTD, *sharing* perkembangan pasien, *sharing* tugas pokok. Berkaitan dengan jaringan komunikasi informal merupakan jalinan komunikasi yang mengalir keatas ke bawah atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada mungkin sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruhan organisasi tanpa dapat diperkirakan pada poin ini terdapat adanya wirid, *family gathering*.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Komunikasi Organisasi, UPTD Kesehatan.

Abstract

Implementation of Organizational Communication in Providing Services at the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of Muara Lembu Health, Singingi District, Kuantan Singingi Regency

**Boyke Mahru
169110037**

This research is motivated by the existence of communication problems within an organization in the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) which have an impact on the quality of services provided in the community. This research was conducted using qualitative methods with interview, observation and documentation techniques. This study applies the concept of formal and informal communication networks as a reference. So, based on the results of the research, it was found that in the flow of formal communication, namely downward communication, there are work orders, evaluation of work results, discussion of new programs, the second point is upward communication which consists of reports on work results, conflict discussions. The third point is the existence of horizontal communication which consists of UPTD Policy Discussions, sharing patient developments, sharing main tasks. In relation to informal communication networks, communication networks that flow up and down or horizontally without regard to positional relationships, if any, may be few. Because this informal communication causes personal information to emerge from interactions between people and flows throughout the organization without being predictable at this point there is a wirid, family gathering.

Key Word : Implementation, Organizational Communication, UPTD Hea

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi merupakan suatu elemen yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dengan terjalinnya komunikasi tentunya kita manusia sebagai makhluk sosial dapat berinteraksi antara sesama dengan baik. dalam melakukan komunikasi yang baik dengan orang lain tentunya kita akan mendapatkan respon yang baik juga terhadap orang yang kita ajak untuk berkomunikasi sehingga dengan komunikasi yang baik dapat pula kita menjadi pimpinan yang baik di mata karyawan. Menurut Wilbur Schramm menyebutkan bahwa komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa adanya masyarakat maka tidak dapat mengembangkan komunikasi (Cangara, 2012:1).

Komunikasi merupakan hal mendasar bagi kehidupan setiap manusia, baik itu manusia sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Begitu pun dalam kehidupan berorganisasi, tidak ada satupun organisasi yang dapat terbentuk tanpa adanya komunikasi di antara para anggotanya. Komunikasi yang tercipta di antara para anggota organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Salah satu komunikasi yang kerap atau tidak mungkin tidak terjadi dalam organisasi adalah komunikasi interpersonal.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya seseorang memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini adalah sebuah hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Di kehidupan ini manusia sering bertemu satu dengan yang lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Secara harafiah komunikasi berarti pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, bertukar pemikiran atau hubungan (Hardja, 2003 : 10). Dalam komunikasi dapat juga terjadi salah paham, karena dalam sebuah komunikasi tidak jarang terjadi miss communication atau gangguan-gangguan kecil bahkan besar. Oleh sebab itu, dalam komunikasi diperlukan usaha guna mengatasi halangan- halangan guna meningkatkan efektifitas. Dalam suatu organisasi, komunikasi diperlukan agar terjalin keakraban dan kesenangan dalam menjalin kerjasama. setiap kelompok dalam suatu organisasi, didalamnya terjadi interaksi antara satu dengan yang lainnya.

Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Chester Bernard menekankan pentingnya komunikasi dalam organisasi dengan menyatakan bahwa komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi. menurutnya di dalam organisasi terdapat tiga unsur pokok yaitu komunikasi, tujuan organisasi dan kemauan (Lestari, 2004 : 156- 157).

Dalam sebuah organisasi komunikasi terjadi di dalam kondisi formal (secara struktural) maupun informal. Dimana sebuah komunikasi formal dalam organisasi memiliki peran dalam pembuatan keputusan organisasi, sedangkan komunikasi informal yang terjadi diantara para anggota organisasi digunakan untuk saling mengenal satu sama lainnya dan tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat informasi-informasi penting yang terjadi dalam organisasi ini. Komunikasi memberikan pemahaman bagi sebuah organisasi dalam membuat keputusan.

UPTD kesehatan muara lembu ataupun puskesmas muara lembu merupakan salah satu puskesmas yang terletak di desa muara lembu, kecamatan singingi, yang mana pada dasarnya selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dibidang kesehatan pada masyarakat setempat. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Namun dikarenakan belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang tersedia belum sebanding dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani, sehingga sebagian masyarakat masih enggan berobat ke puskesmas dan memilih berobat kerumah sakit ataupun klinik pribadi dokter meskipun biaya yang dikeluarkan cukup mahal, hal tersebut dikarenakan keterbatasan prasarana dan fasilitas yang tersedia seperti kurang memadainya ketersediaan tenaga medis/tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan, obat-obatan serta peralatan praktek perawatan kesehatan. Dari pra riset yang saya lakukan fasilitas rawat inap hanya tersedia 2 unit, dokter spesialis hanya ada 1 orang yaitu dokter spesialis gigi, dan beberapa pegawai non kesehatan yang tidak

dimiliki seperti satpam dan CS sedangkan obat-obatan yang tersedia belum memadai sesuai kebutuhan pasien yang dilayani. Karena keterbatasan dokter spesialis itu juga masyarakat kecamatan singingi berfikir dua kali untuk berobat ke puskesmas muara lembu.

Ketersediaan tenaga medis atau kesehatan serta tenaga non kesehatan di puskesmas merupakan faktor penting untuk mendukung berlangsungnya kegiatan pelayanan kesehatan dan juga untuk mencapai komunikasi internal organisasi yang efektif sebagaimana yang diharapkan adapun tenaga medis/kesehatan dan non kesehatan yang ada di puskesmas muara lembu kecamatan singingi adalah sebagai berikut

Tabel 1.1
Data pegawai UPTD kesehatan muara lembu kecamatan singingi kabupaten kuantan singingi tahun 2020

No	Jabatan	Jumlah
1.	Dokter umum	1
2.	Dokter gigi	1
3.	Apoteker	1
4.	Tenaga teknik farmasi	3
5.	Tenaga gizi	2
6.	Labor (ATLM)	3
7.	Tenaga kanseling	1
8.	Bidan	21
9.	Perawat	19
10.	Pelaksana UPTD	1
11.	Perawat gigi	-
12.	Recam medik	-
13.	CS	-
14.	Satpam	-
Total jumlah pegawai		53

Sumber : UPTD Kesehatan muara lembu, 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat total jumlah pegawai yang ada di UPTD kesehatan Muara Lembu yaitu berjumlah sebanyak 53 orang pegawai dan

dapat kita lihat juga masih ada beberapa tenaga medis ataupun non medis yang belum dimiliki oleh UPTD kesehatan Muara Lembu dan ketersediaan pegawai yang lengkap merupakan suatu elemen penting untuk mewujudkan komunikasi organisasi yang efektif dan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat kecamatan Singingi.

Jadwal operasional kerja pada UPTD kesehatan Muara Lembu ini yaitu mulai dari senin sampai dengan sabtu, untuk lebih jelasnya mengenai gambaran operasional pelayanan akan di paparkan melalui gambar di bawah ini

Gambar 1.1
Jadwal Operasional UPTD Kesehatan Muara Lembu Di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

JAM BUKA PELAYANAN KESEHATAN

SENIN S/D KAMIS	: 08.00 S/D 13.00 WIB
JUM'AT	: 08.00 S/D 11.00 WIB
SABTU	: 08.00 S/D 12.00 WIB
UGD	: 24 JAM
PERSALINAN	: 24 JAM
AMBULANCE	: 24 JAM

Sumber : UPTD kesehatan muara lembu, 2020

Dengan keterbatasan yang ada mudah untuk munculnya sebuah permasalahan dikarenakan jalinan komunikasi organisasi didalam Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) dapat dipahami bahwa dasar dari sebuah organisasi memerlukan pemahaman yang jelas dan harus efektif tentang kebutuhan orang-orang dalam organisasi agar Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) dapat berjalan efektif dan efisien.

Mengingat perannya sebuah komunikasi begitu penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk

mengelola komunikasi dalam organisasi tetapi yang terjadi di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) justru sebaliknya tidak menjalin komunikasi secara harmonis bahkan hal ini berdampak pada pelayanan yang diberi untuk pasien yang berkunjung.

Menurut Bahrudin, 2017: 83 menjelaskan bahwa Komunikasi Organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal yang meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media, orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan/ skillnya. Berdasarkan pandangan diatas peneliti melihat bahwa sebuah komunikasi organisasi sangat betpengaruh pada tujuan yang ingin di capai tak hanya semata-mata ingin memberi pelayanan yang terbaik tetapi juga membangun jalinan hubungan antar pekerja dan masyarakat lebih harmonis.

Puskesmas yang merupakan unit pelaksana teknis (UPT) Dinas kesehatan Kabupaten/Kota berkewajiban melaksanakan pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat sesuai peraturan perundang undangan. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat, pada pasal satu angka (2) disebut bahwa : “pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya.” visi pembangunan kesehatan yang harus di diselenggarakan oleh Puskesmas adalah tercapainya kecamatan sehat menuju

tercapainya Indonesia sehat. Kecamatan sehat adalah gambaran masyarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan.

Dan visi pembangunan kesehatan yang harus diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional.

Misi tersebut yaitu:

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya
2. Mendukung kemandirian keluarga dan masyarakat di wilayah kerjanya
3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, Dan masyarakat beserta lingkungannya. (Hartono, 2010:32)

Perlu dipahami bahwa didalam pasal 4 peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat, dinyatakan bahwa: “Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.” Sementara itu pada pasal 5 disebutkan bahwa: Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, puskesmas menyelenggarakan fungsi :

Dalam menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan usaha kesehatan perorangan (UKP) Tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas berwenang untuk tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas berwenang untuk:

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, Berkesinambungan dan bermutu;

- b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
- c. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat;
- d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung;
- e. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan prinsip koordinat Tif dan kerjasama inter dan antar profesi;
- f. Rekam medis
- g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan;
- h. Melaksanakan Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan;
(Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014, Pasal 7)

Begitu banyak tuntutan yang harus dipenuhi baik dari pemerintah dan harapan dari masyarakat untuk mencapai sebuah pelayanan yang layak dan jalinan hubungan yang baik di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD). Maka, Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) dengan melihat melalui jaringan komunikasinya dan berdasarkan judul yaitu : **“Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi”**.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tidak terjalin hubungan yang baik antar pekerja di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD)
2. Pekerja Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) tidak mementingkan sebuah komunikasi didalam organisasi.
3. Tidak tercapainya tujuan dari Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) sebagai puskesmas di muara lembu kecamatan singingi kabupaten kuantan singingi.
4. Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah maka, yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah “Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Pelaksanaan Teknis Daerah**

(UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi ?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sumber mengenai kontribusi komunikasi organisasi disebuah instansi.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai rujukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi semua pihak dalam memahami Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi Organisasi

Menurut Webster dalam Thoha (2003:170-171), istilah komunikasi berasal dari istilah Latin *Communicare*, Yang artinya suatu alat untuk berkomunikasi terutama suatu sistem penyampaian dalam penerimaan berita, seperti misalnya telepon, telegram, radio dan sebagainya. Selain itu, komunikasi adalah suatu proses penyampaian, atau pemberitahuan dan penerimaan suatu keterangan, tanda atau kabar lewat pembicaraan, gerakan, tulisan, dan lain lainnya. Dapat pula diartikan sebagai kabar atau keterangan.

Sedangkan menurut Redfield, komunikasi adalah suatu proses pertukaran kejadian kejadian dan pendapat pendapat, dan bukanlah teknologinya seperti telepon, telegram, radio dan sejenisnya. Sementara menurut Cartier dan Harwood, komunikasi itu adalah proses pemulangan ingatan ingatan. Selanjutnya dipertegas oleh Davis bahwa proses penyampaian informasi dan pengertian dari suatu orang ke orang lain disebut komunikasi. (Thoha, 2003:171).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan diatas maka komunikasi merupakan suatu proses yang sangat penting dalam suatu organisasi atau publik yang sangat berperan penting dalam upaya untuk membangun kepercayaan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses

komunikasi pada umumnya terdapat sumber informasi, pihak yang menyampaikan informasi serta penerima informasi atau pesan tersebut.

Lasswell mengemukakan model komunikasi yang ditinjau pada lima unsur utama (Bauran komunikasi). Teori tersebut sebetulnya mengandung formulasi yang sama seperti dinyatakan Teori tersebut sebetulnya mengandung formulasi yang sama seperti dinyatakan Everett M Roger dan W. Floyd shoemaker Yang dikenal dengan model proses komunikasi dengan formulasi S-M-C-R-E, yaitu :

- a. *Source*, yaitu individu atau pejabat humas yang ber Inisiatif sebagai sumber atau untuk menyampaikan pesan pesannya.
- b. *Massage*, adalah suatu gagasan ide berupa pesan, informasi, pengetahuan, ajakan, Bujukan atau ungkapan yang akan disampaikan komunikator kepada komunikan.
- c. *Channel*, Berupa media, sarana atau saluran yang dipergunakan oleh komunikator dalam mekanisme penyampaian pesan pesan kepada khalayaknya.
- d. *Receiver*, merupakan pihak yang menerima pesan dari komunikator.Receiver sering disebut komunikan
- e. *Effect*, suatu dampak yang terjadi dalam proses penyampaian pesan pesan tersebut, yang dapat berakibat positif maupun negatif menyangkut tanggapan, persepsi dan opini dari hasil komunikasi tersebut. (Ruslan, 2006: 71)

a. Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi yaitu (akhmad subki dan mohammad jauhara, 2013 : 279- 281)

:

1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem Pemrosesan informasi (*information processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

2. Fungsi regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

a. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of authority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak tergantung pada:

- b. Keabsahan Pimpinan dalam penyampaian perintah.
- c. Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
- d. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi.
- e. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.
- f. Berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif

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 bawanya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan

secara suka rela oleh Karyawan akan menghasilkan Kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, buletin) Dan laporan kemajuan organisasi juga saluran Informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan Darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

b. Komunikasi Organisasi Verbal

1. Pengertian Komunikasi Verbal

Berkaitan dengan isu atau permasalahan yang diangkat maka peneliti melihat jalinan komunikasi verbal untuk melihat pelaksanaan komunikasi organisasi. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral ataupun lisan maupun secara tulisan.

Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam arti atau kata-kata. Kata dapat dimanipulasi untuk menyampaikan secara eksplisit sejumlah arti. Kata-kata dapat menjadikan individu

dapat menyatakan ide yang lengkap secara komprehensif dan tepat. Kata-kata memungkinkan pengiriman banyak ide-ide melalui gelombang udara kepada orang banyak. Kata-kata memungkinkan dapat dibaca orang untuk beberapa menit atau untuk beberapa abad sesudahnya. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Misalnya seorang pimpinan organisasi menyampaikan suatu keputusan kepada bawahan dengan menyandingkan keputusan itu dalam bentuk kata-kata yang diucapkan langsung kepada karyawannya. Dan didalam organisasi terdapat bermacam-macam tipe dari komunikasi lisan seperti instruksi, penjelasan, laporan lisan, pembicaraan untuk mendapatkan persetujuan kebijaksanaan penjualan dan menghargai orang didalam suatu organisasi.

2. Klasifikasi Pesan Komunikasi Organisasi

Untuk mempelajari tingkah laku pesan dalam suatu komunikasi organisasi dapat dilihat dari berbagai variabel, misalnya dari variabel jaringan pesan, maka komunikasi dapat diklasifikasikan atas jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal. Jaringan komunikasi formal dapat pula dibedakan atas komunikasi kebawah (*down ward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*) dan horizontal. Dan sedangkan jaringan komunikasi

informal lebih terkenal dengan *grapevine*. Perlu dipahami bahwa setiap pesan yang dikirimkan dalam suatu organisasi mempunyai alasan tertentu mengapa dikirimkan dan diterima oleh orang tertentu. Para ahli telah mengidentifikasi persepsi mereka mengenai fungsi utama dari pesan dalam organisasi. Menurut Khan dan Katz ada empat fungsi utama dari pesan dalam organisasi yaitu : yang berkenaan dengan produksi, pemeliharaan, penerimaan, dan pengelolaan organisasi. Redding mengemukakan pula bahwa ada tiga alasan pengiriman pesan yaitu, untuk pelaksanaan tugas-tugas didalam organisasi, untuk memberi informasi, membujuk, memerintah, memberi intruksi dan mengintegrasikan organisasi. Berlo mengatakan pula bahwa fungsi utama dari pesan dalam organisasi dilakukan, untuk inovasi atau untuk menyelidiki alternatif dari tika laku yang baru bagi organisasi dilakukan, untuk menjaga system dan komponennya tetap berjalan lancar. Terakhir Greenbaum mengemukakan pendapatnya, dia mengatakan fungsi pesan adalah untuk mengatur untuk melakukan pembaruan, integrasi, memberikan informasi dan instruksi.

Dari bermacam-macam pendapat diatas kelihatan ada kecenderungan kesamaan dari tujuan atau fungsi dari pusan walaupun dinyatakan dalam istilah yang berbeda. Dalam buku ini hanya akan dibahas empat fungsi pesan tersebut yaitu fungsi yang berhubungan dengan tugas-tugas dalam organisasi, pemeliharaan organisasi, kemanusiaan dan pembaharuan dalam organisasi.

3. Jaringan Komunikasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang duduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi berbeda dalam besar stukturanya misalnya mungkin hanya diantara dua orang atau lebih dan mungkin juga diantara keseluruhan orang dalam organisasi. Perlu dipahami bahwa individu didalam suatu system komunikasi begitu berperan ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu lainnya dalam organisasi. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam jaringan komunikasi. Untuk mengetahui jaringan komunikasi serta peranan dapat diketahui bentuk hubungan atau koneksi orang-orang dalam organisasi serta kelompok tertentu (klik), keterbukaan satu kelompok dengan kelompok lainnya dan orang-orang yang emmegang peranan utama dalam suatu organisasi. Ada enam peranan jaringan komunikasi yaitu :

1. *Opinion Leader* adalah pimpinan informal dalam organisasi. Mereka ini tidaklah selalu orang-orang yang mempunyai otoritas formal dalam organisasi namun membimbing serta berpengaruh terhadap tingkah laku dan keputusan anggota organisasi.
2. *Gate Keepers* adalah individu yang mengontrol arus informasi diantara anggota organisasi. *Gate keepers* memiliki kewenangan dalam memutuskan apakah sebuah informasi penting atau tidak.

3. *Cosmopolites* adalah individu yang menghubungkan organisasi dengan publik eksternal atau lingkungannya. Mereka ini mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan dan memberi informasi mengenai organisasi kepada orang-orang tertentu.
4. *Bridge* adalah anggota kelompok atau klik dalam satu organisasi yang menghubungkan kelompok itu dengan anggota kelompok lainnya. Biasanya individu yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan komunikasi antara kelompok satu dengan kelompok lainnya.
5. *Liaison* memiliki peran yang hampir sama dengan *bridge* tetapi merupakan individu sendiri yang bukan anggota dari suatu kelompok, namun menghubungkan antara kelompok yang satu dengan lainnya.
6. *Isolate* adalah anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam organisasi. Orang-orang ini menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh teman-temannya. Mereka hanya melakukan sedikit atau sama sekali tidak mengadakan kontak dengan anggota kelompok lainnya (Muhammad, 2014:102-103).

Secara umum, jaringan komunikasi ini dapat dibedakan atas jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal. Jaringan komunikasi formal salurannya ditentukan oleh struktur yang telah

direncanakan yang tidak dapat dipungkiri oleh organisasi. Sedangkan komunikasi formal ini mencakup susunan tingkah laku organisasi, pembagian departemen maupun tanggung jawab tertentu, posisi jabatan dan distribusi pekerjaan yang ditetapkan bagi anggota organisasi yang berbeda. Sedangkan jaringan komunikasi informal tidaklah direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur organisasi. Yang termasuk komunikasi informal adalah berita-berita dari mulut kemulut mengenai diri seseorang, pimpinan maupun mengenai organisasi yang biasanya bersifat rahasia. Penjelasan lebih lanjut mengenai jaringan komunikasi formal dan komunikasi informal, sebagai berikut :

a) Jaringan Komunikasi Formal

Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas kebawah atau dari bawah keatas dari tingkat yang sama atau secara horizontal. Ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi yaitu :

1. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi kebawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi kebawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Menurut Lewis (1987)

komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Berikut tipe komunikasi ke bawah terdiri dari :

- 1) Instruksi Tugas yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan itu mungkin bervariasi seperti perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual, program katihan tertentu, alat-alat bantu melihat dan mendengar yang berisi pesan-pesan tugas dan sebagainya.
- 2) Rasional yaitu pesan yang menjeaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lainnya dalam organisasi atau objektif organisasi.
- 3) Ideologi yaitu perluasan dari pesan rasional. Pada rasional penekannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi. Sedangkan pada pesan ideologi sebaiknya mencari sokong dan antusias dari anggota oganisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.
- 4) Informasi yaitu untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi peraturan-peraturan oraganisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dnegan instruksi

dan rasional. Misalnya buku *handbook* dari karyawan adalah contoh dari pesan informasi.

- 5) Balikan yaitu pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu bentuk sederhana dari balikan ini adalah pembayaran gaji karyawan yang telah siap melakukan pekerjaannya atau apabila tidak ada informasi dari atasan yang mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaannya sudah memuaskan.

2. Komunikasi ke Atas

Yang dimaksud komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan adalah integrasi dan pembaharuan.

a. Fungsi komunikasi keatas

Komunikasi keatas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace (1989) fungsinya adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan adanya komunikasi keatas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan

bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.

- 2) Arus komunikasi keatas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
- 3) Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- 4) Komunikasi keatas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- 5) Komunikasi keatas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dimaksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
- 6) Komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

Maka berdasarkan asumsi diatas Smith juga menjabarkan bahwa komunikasi keatas berfungsi sebagai balikan bagi pemimpin memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijaksanaan bagi departemennya atau organisasinya.

b. Prinsip-prinsip komunikasi ke atas

Seperti telah dikatakan di atas bahwa komunikasi atas ini penting untuk pembuatan keputusan maka agar komunikasi ini berjalan lancar dan memberikan informasi seperti yang diharapkan maka perlu diprogramkan secara khusus. Untuk menyusun program ini ada prinsip-prinsip yang perlu dipedomani oleh pemimpin. Prinsip-prinsip tersebut Planty dan Machaver (Pace, 1989) adalah sebagai berikut:

- 1) Program komunikasi ke atas yang efektif harus direncanakan.
- 2) Program komunikasi ke atas berlangsung terus-menerus.
- 3) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran yang rutin.
- 4) Program komunikasi ke atas yang efektif, menekankan kesensitifan dan penerimaan ide-ide yang menyenangkan dari level yang lebih rendah.
- 5) Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pendengar yang objektif. Supervisor dan manajer hendaklah memberikan waktu untuk mendengarkan bawahan dengan objektif. Reaksi yang memperlihatkan kurangseriusan dan sikap mendengarkan yang menjengkelkan, memperlihatkan kepada bawahan bahwa komunikasi ke atas sesungguhnya tidak diinginkan.
- 6) Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pengambilan tindakan berespon terhadap masalah.

7) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan bermacam-macam media dan metode untuk memajukan arus informasi metode yang paling efektif dari komunikasi ke atas adalah kontak tatap muka sehari-hari dan percakapan diantara supervisor dan bawahan.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

a. Tujuan komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu didalamnya, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Mengkoordinasi tugas-tugas. Kepala-kepala bagian dalam suatu organisasi kadang-kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan, untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.
- 2) Saling berbagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik dari pada ide satu orang. Oleh karena itu komunikasi horizontal sangatlah diperlukan untuk mencari ide yang lebih baik. Dalam merancang suatu program latihan atau program hubungan masyarakat, anggota-anggota dari bagian perlu

saling membagi informasi untuk membuat perancangan apa yang akan mereka lakukan.

- 3) Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan adanya keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambah kepercayaan dan moral dari karyawan.
- 4) Menyelesaikan konflik diantara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya. Penyelesaian konflik ini penting bagi perkembangan sosial dan emosional dari anggota dan juga akan menciptakan iklim organisasi yang baik.
- 5) Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan, maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit-unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan itu. Untuk ini mungkin suatu unit dengan unit lainnya mengadakan rapat untuk mencari kesepakatan terhadap perubahan tersebut.
- 6) Mengembangkan sokongan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja karyawan berinteraksi dengan temannya maka mereka memperoleh sokongan hubungan interpersonal dari temannya. Hal ini akan memperkuat hubungan diantara sesama karyawan dan akan membantu kekompakan dalam kerja kelompok. Interaksi ini akan mengembangkan rasa sosial dan emosional karyawan.

b) Jaringan Komunikasi Informal

Bila karyawan berkomunikasi dengan lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarahannya bersifat pribadi. Informasi ini mengalir keatas ke bawah atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada mungkin sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruhan organisasi tanpa dapat diperkirakan. Jaringan komunikasi lebih dikenal dengan desas-desus (*grapevine*) atau kabar angin informasi yang mengalir dalam jaringan *grapevine* ini, kelihatannya berubah-ubah dan tersembunyi. Dalam istilah komunikasi *grapevine* dikatakan sebagai metode untuk menyampaikan rahasia dari orang ke orang, yang tidak dapat diperoleh melalui jaringan komunikasi formal. Komunikasi informal cenderung berisi laporan rahasia mengenai orang-orang dan kejadian-kejadian yang mengalir secara resmi. Informasi yang diperoleh dari desas-desus adalah yang berkenaan dengan apa yang didengar atau apa yang dikatakan orang dan bukan apa yang diumumkan oleh yang berkuasa. Berikut hasil penelitian mengenai desas-desus (*grapevine*) menemukan beberapa atribut sebagai berikut :

- 1) “*Grapevine*” sangat cepat. Pesan-pesan yang bersifat pribadi bebas mengalir kapan diinginkan oleh pengirimnya. Biasanya pesan-pesan yang demikian mengalir dengan cepat tanpa dapat diduga. Hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa berita misalnya mengenai

kelahiran anak pemimpinan dapat tersebar dalam jangka waktu 13 jam ke seluruh organisasi.

- 2) “*Grapevine*” itu tepat. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kebenaran atau ketepatan berita-berita yang disampaikan dalam jaringan komunikasi informasi ini, Davis menyatakan 80-90% berita mengenai organisasi yang tidak kontroversial tepat. Marting mengatakan bahwa kurang dari 80% berita “*Grapevine*” yang tepat. Pendapat ahli yang lain juga mengatakan sekitar 80% yang tepat.
- 3) “*Grapevine*” membawa banyak informasi. Apakah pemimpin mengukai “*Grapevine*” atau tidak, kenyataannya *gravepine* itu tetap hidup dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu pimpinan yang bijaksana hendaklah membiarkannya tetap ada. Ambillah manfaatnya dan kenalilah keterbatasannya.
- 4) “*Grapevine*” tersebar menurut rantai kelompok. Misalnya bila seorang anggota kelompok mendapat berita tentang pribadi manajer berita tersebut cepat disampaikannya kepada anggota kelompoknya. Anggota kelompok yang kedua ini menyampaikan pula kepada anggota kelompoknya yang ke tiga. Orang yang ketiga mungkin pula menyampaikannya kepada temannya kelompok lain. anggota dari kelompok kedua ini menyampaikan pula pada salah seorang temannya dalam kelompoknya dan seterusnya sehingga merupakan rantai kelompok.

- 5) “*Grapevine*” itu umumnya berfungsi melalui interaksi cerita dari mulut ke mulut.
- 6) “*Grapevine*” umumnya bebas dari pengendalian organisasi atau posisi. Maksudnya berita itu tidak dapat dikendalikan oleh organisasi atau posisi.
- 7) Partisan dalam jaringan komunikasi informal cenderung mengambil salah satu dari tiga peranan yaitu sebagai pengantara, atau sebagai orang yang terisolasi.
- 8) Makin cepat seseorang mengetahui sesuatu kejadian tertentu makin cepat dia menyampaikan pesan itu pada temannya yang lain.
- 9) Arus informasi yang lebih utama cenderung terjadi didalam kelompok fungsional dari pada antar kelompok.
- 10) Informasi dari komunikasi informal kurang lengkap dan menjadikan orang mungkin salah interpretasi mengenai hal itu.
- 11) “*Grapevine*” cenderung memberikan pengaruh kepada organisasi baik maupun kurang baik. Oleh karena itu adalah penting untuk memahami : “*Grapevine*” agar memberikan sumbangan yang positif terhadap organisasi.
- 12) “*Grapevine*” tidak dapat ditekan atau dikontrol secara langsung meskipun “*Grapevine*” itu dipengaruhi oleh cara-cara pimpinan berhubungan dengan mereka.

13) Pemimpin tidak resmi dalam organisasi sering merupakan pusat penerimaan, penginterpretasian dan penyebaran informasi “*Grapevine*” pada orang lain.

14) Laki-laki dan perempuan sama saja aktifnya dalam komunikasi informal ini.

15) Aktivitas “*Grapevine*” dalam organisasi bukanlah tanda ketidaksehatan organisasi, tetapi merupakan gejala yang normal.

Perlu dipahami bahwa walaupun “*Grapevine*” itu membawa informasi yang informal tetapi ada manfaatnya bagi organisasi. “*Grapevine*” memberikan balikan kepada pimpinan mengenai sentimen karyawan. Dengan adanya jaringan komunikasi informal karyawan dapat menyalurkan ekspresi emosional dari pesan-pesan yang dapat mempercepat permusuhan dan rasa marah bila ditekan. “*Grapevine*” dapat membantu menerjemahkan pengarahannya ke dalam bahasa yang lebih mudah dipahami oleh karyawan.

Efek dari “*Grapevine*” yang negatif dapat dikontrol oleh pimpinan dengan menjaga jaringan komunikasi formal yang bersifat terbuka, jujur, teliti dan sensitif terhadap komunikasi ke atas, ke bawah dan mendatar. Hubungan yang efektif antara atasan dan bawahan kelihatannya sangat krusial dan mengontrol informasi informal (Muhammad, 2014:124-127).

4. Pelayanan Kesehatan

Menurut pasal 1 angka (1) Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa : “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spriritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.” Selanjutnya menurut peraturan menteri kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang pusat kesehatan masyarakat, pada pasal 1 angka (10) disebut bahwa : “ pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem.”

Pelayanan kesehatan meliputi pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Menurut ketentuan umum pasal 1 Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan menjelaskan hal tersebut sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu bagian dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
2. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau

pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.

4. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan / atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan berkas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya. Pelayanan kesehatan tradisional adalah pengobatan dan / atau perawatan dengan cara dan obat yang mengacu pada pengalaman dan ketrampilan turun temurun secara empiris yang dapat dipertanggungjawabkan dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.

5. Peran Puskesmas Dalam Pelayan Kesehatan

Menurut pasal 14 ayat (1) huruf e undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa penanganan bidang kesehatan adalah urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah Kabupaten/kota merupakan urusan yang bersekala kabupaten/kota. Oleh sebab itu, sesuai dengan amanat undang-undang tersebut, maka pemerintah kabupaten/kota mendirikan Puskesmas yang merupakan salah satu unit kerja pemerintah daerah kabupaten/kota dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Puskesmas menurut departemen kesehatan (2004) adalah unit pelaksana teknis (UPT) dari dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Sebagai UPT dari dinas kesehatan/kota, Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian tugas teknis operasional dari dinas kesehatan Kabupaten/kota, dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. (Hartono,2010:31)

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang-orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya. Penanggungjawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota adalah dinas kesehatan Kabupaten/kota. Sedangkan Puskesmas bertanggung jawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh dinas kesehatan Kabupaten/kota sesuai dengan kemampuannya. (Hartono,2010:31)

Adapun fungsi yang harus diperankan oleh puskesmas adalah :

- a. Puskesmas merupakan pusat Penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
- b. Puskesmas merupakan pusat pemberdayaan masyarakat.
- c. Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan strata pertama, yang terdiri atas pelayanan kesehatan individu dan pelayanan kesehatan masyarakat (Hartono, 2010:33) Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat pasal 3 menyatakan bahwa :

1. Prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi :

- a. Paradigma sehat;

- b. Pertanggung jawaban wilayah
 - c. kemandirian masyarakat
 - d. Pemerataan
 - e. Tegnologi tepat guna; dan
 - f. Keterpaduan dan kesinambungan
- b. berdasarkan prinsip paradigma sehat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Puskesmas mendorong seluruh Pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

6. Definisi Operasional

Untuk mempermudah proses penganalisaan data serta untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka penulis perlu untuk memberikan konsep operasionalnya :

- a. Komunikasi
komunikasi adalah suatu Perkumpulan dari beberapa orang untuk membentuk satu organisasi yang memiliki kepentingan bersama.
- b. Komunikasi organisasi
Komunikasi dalam organisasi adalah sebagai komunikasi suatu organisasi yang dilakukan pimpinan, baik dengan karyawan maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, dalam rangka pembinaan kerjasama yang serasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
- c. Pelayanan kesehatan

Menurut pasal 1 angka (1) Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa : “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spriritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.” Selanjutnya menurut peraturan menteri kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang pusat kesehatan masyarakat, pada pasal 1 angka (10) disebut bahwa : “ pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat,mencakup perencanaan,pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem.”

7. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk melengkapi referensi dan informasi sebagai pendukung analisis dalam penelitian ini, maka disajikan beberapa penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, yang berkaitan dengan komunikasi organisasi. Adapun penelitian terdahulu yang disajikan seperti terdapat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Kesimpulan Hasil Penelitian
1.	Krisna Mulawarman Yeni Rosilawati (2010)	Komunikasi organisasi pada dinas perijinan kota yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan	Dinas Perijinan Kota Jogjakarta mengoptimalkan komunikasi ke bawah (down ward communication) dan komunikasi ke atas (upward communication) serta komunikasi horizontal dan vertikal.
2.	Jirre Victori Manopo Mulawarman (2014)	Strategi komunikasi organisasi dinas penanam modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota banda aceh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik pemerintah	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan CV. Magnum Sign and Print Advertising Samarinda dan juga dalam pelayanan publik
3.	Ira Lusiawati (2019)	Memahami birokrat sebagai pelayan publik dalam tinjauan komunikasi organisasi	Komunikasi organisasi menjadi sangat penting bagi seorang birokrat, dimana komunikasi organisasi dapat membantu menyebarkan nilai-nilai baik dalam organisasi khususnya dalam memberikan pelayanan publik

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas ,penulis menemukan beberapa hal perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu :

1. Persamaan, dari ketiga penelitian ini yaitu sama-sama ingin meneliti tentang komunikasi organisasi dalam hal pelayanan publik. Dengan penelitian yang penulis ambil yaitu menggunakan metode kualitatif. pada pendekatan ketiganya sama sama ingin meneliti interaksi yang terjadi.
2. Perbedaan, dalam penelitian ini adalah judul, tujuan, tempat, lokasi penelitian, dimana penelitian tersebut bukan dari daerah Riau. Selain itu yang menjadikan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu diatas adalah bahwa penulis mencari bagaimana Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi
3. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah objek penelitian. Peneliti melakukan objek penelitian pada puskesmas muara lembu kecamatan singingi sedang penelitian terdahulu melakukan penelitian pada, dinas perijinan kota yogyakarta, dinas penanam modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota banda aceh,dan kantor birokrasi indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nawawi (2005 : 63) Metode Deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Paradigma pada penelitian ini menggunakan Post-Positivisme yang bersifat naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditentukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. (Ardianto, 2016: 60-61)

Selanjutnya menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2013 : 4), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data Deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (Utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu kebutuhan.

Jadi, dalam penelitian ini penelitian akan menganalisis data dan informasi kualitatif yang dibuat dari proses mengumpulkan data dan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan mengenai bagaimana komunikasi internal organisasi telah dilakukan oleh Puskesmas kecamatan Muara lembu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian disebut juga dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya. (Sugiyono,2011 : 68).

Dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu penentuan sebagian besar subjek penelitian dari populasi yang ada, berdasarkan kapasitas dan kapabilitas dari pada subjek penelitian tersebut sehubungan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti, untuk kemudian dijadikan sebagai informan penelitian.

Dalam penelitian ini yang diambil untuk menjadi informan adalah 1 orang ketua UPTD kesehatan, 1 orang Dokter, 1 orang bidan , 2 orang perawat , dan 1 orang pelaksana UPTD , mereka dijadikan sebagai key informan. Alasan peneliti mengambil mereka sebagai informan Karena mereka merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan dan tanggung jawab yang ada di Puskesmas Muara lembu dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Objek penelitian adalah segala sesuatu permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang permasalahan yang hendak diteliti. Objek penelitian ini ialah mengenai proses pelaksanaan komunikasi organisasi pada UPTD Kesehatan Muara lembu Kecamatan singingi Kabupaten Kuantan Singingi dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas muara lembu kecamatan singingi kabupaten kuantan singingi. Alasan peneliti memilih puskesmas muara lembu kecamatan singingi adalah karena pada puskesmas muara lembu masih adanya fenomena-fenomena pada puskesmas muara lembu tersebut yang berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi organisasi pada UPTD kesehatan/Puskesmas muara lembu. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di UPTD Kesehatan/Puskesmas muara lembu sebagai lokasi penelitian.

2. Waktu penelitian

Tabel
Jadwal kegiatan penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	TAHUN BULAN MINGGU KE																							
		2020																							
		AGS				SEPT				OKT				NOV				DES				JAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	PERSIAPAN DAN PENYUSUNAN UP	X	X	X	X																				
2	SEMINAR UP					X																			
3	REVISI SETELAH SEMINAR						X	X																	
4	PENELITIAN LAPANGAN								X	X	X														
5	PENGELOLAHA N DAN ANALISI DATA											X	X												
6	KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI													X	X	X									
7	UJIAN SKRIPSI																X								
8	REVISI PENGESAHAN SKRIPSI																	X	X						
9	PENGGANDAA N SERTA PENYERAHAN																			X					
10	SKRIPSI																				X				

D. Sumber Data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data diperoleh langsung dari hasil angket dan wawancara yang telah ditetapkan dalam

pelaksanaan komunikasi organisasi pada UPTD kesehatan Muara lembu kecamatan singingi.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak pertama, melalui dokumen, monografi, data website UPTD kesehatan, buku buku dan hasil penelitian lainnya. Sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada responden yang dijadikan sampel, baik kepala UPTD maupun Perawat, pegawai, serta pasien Puskesmas Muara lembu kecamatan singingi.
2. Studi dokumentasi dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang bersifat teori sebagai perbandingan dengan data penelitian yang diperoleh. Data tersebut dapat diperoleh dari literatur, catatanku dia, buku-buku, peraturan perundang undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs Web, penelitian-penelitian sebelumnya serta tulisan lain yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.
3. Teknik observasi adalah cara menghimpun bahan keterangan/data yang dilakukan dengan menggunakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena fenomena yang dijadikan sasaran pengamatan atau obyek penelitian (Anas Sudjiono, 2001 : 76).

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam uji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber data yang lainnya.

Menurut (Moleong 2012 : 330). Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Denzim dalam Moleong (2012 : 330) Membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, Methode, penyidik, dan teori.

Melalui teknik Pemeriksaan ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dan Triangulasi teori, di mana data yang telah dikumpulkan kemudian dikaitkan dengan teori teori dari proses pelaksanaan komunikasi organisasi di Puskesmas muara lembu kecamatan singingi kabupaten kuantan singingi dalam pelayanan kesehatan, yang diyakini fakta, data dan informasi yang didapatDapat dipertanggungjawabkan dan memenuhi persyaratan kesahihan dan keandalan.Kemudian pemeriksaan melalui sumber dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dan wawancara dengan informan.

G. Teknik Analisis Data

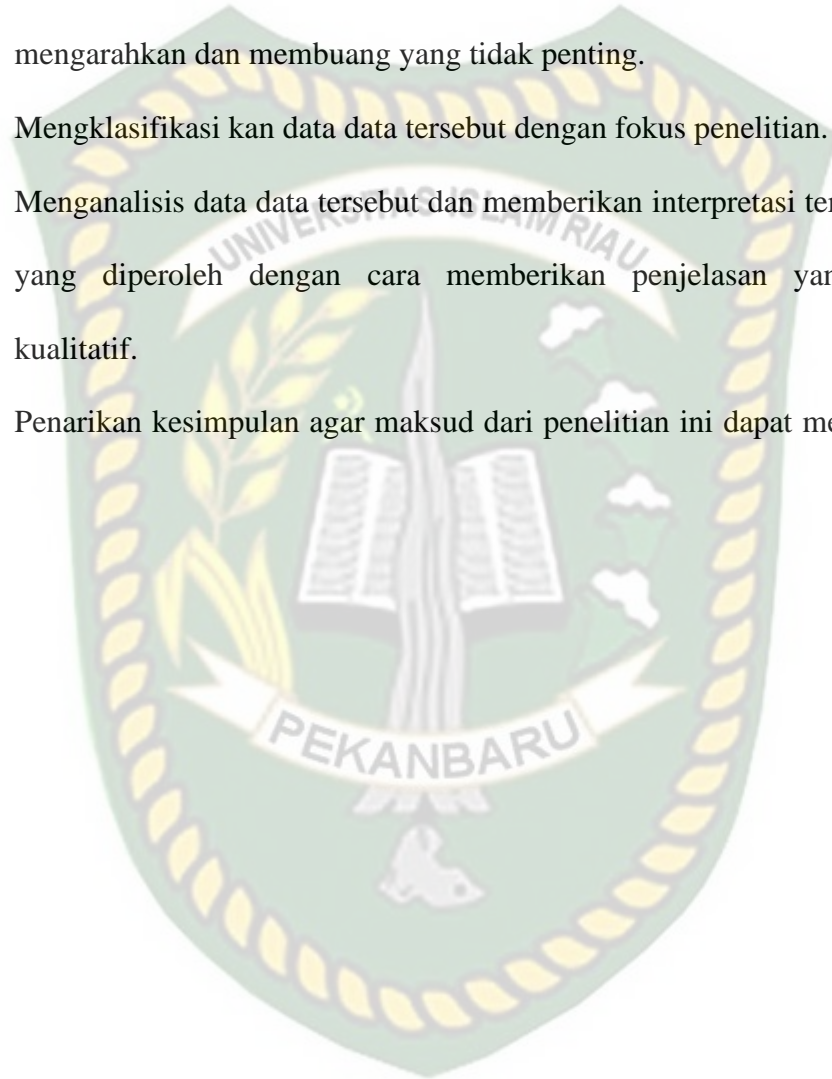
Analisis data adalah proses Pengorganisasian dan pengurutan data Ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat di rumuskan hipotesis kerja yang digunakan (Moleong, 2012 : 103).

Analisis data menurut paten adalah proses mengatur pengurutan data, mengorganisasikan nya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar dan membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan antara dimensi dimensi uraian. (Moleong, 2012 : 203)

Setelah seluruh data terkumpul, data tersebut kemudian dipadu dengan hasil wawancara dan ditarik kesimpulan melalui teknik analisa triangulasi data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Descriptive kualitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan mengenai penerapan komunikasi organisasi pada UPTD Kesehatan muara lembu kecamatan singingi.

Analisis data merupakan suatu proses penyusunan agar data dapat ditafsirkan. Karena penelitian ini bersifat Deskriptif maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik penggambaran dengan kata kata atau kalimat dan dipisah-pisahkan menurut kategori nya untuk mendapat kesimpulan data dan memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini, peneliti akan melaksanakan analisis dengan langkah langkah sebagai berikut:

1. Mencatat hasil penelitian yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara maupun dalam bentuk transkrip.
2. Setelah ditafsirkan lalu data dipilah Pilah untuk menajamkan serta mengarahkan dan membuang yang tidak penting.
3. Mengklasifikasi kan data data tersebut dengan fokus penelitian.
4. Menganalisis data data tersebut dan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh dengan cara memberikan penjelasan yang bersifat kualitatif.
5. Penarikan kesimpulan agar maksud dari penelitian ini dapat memberi arti.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

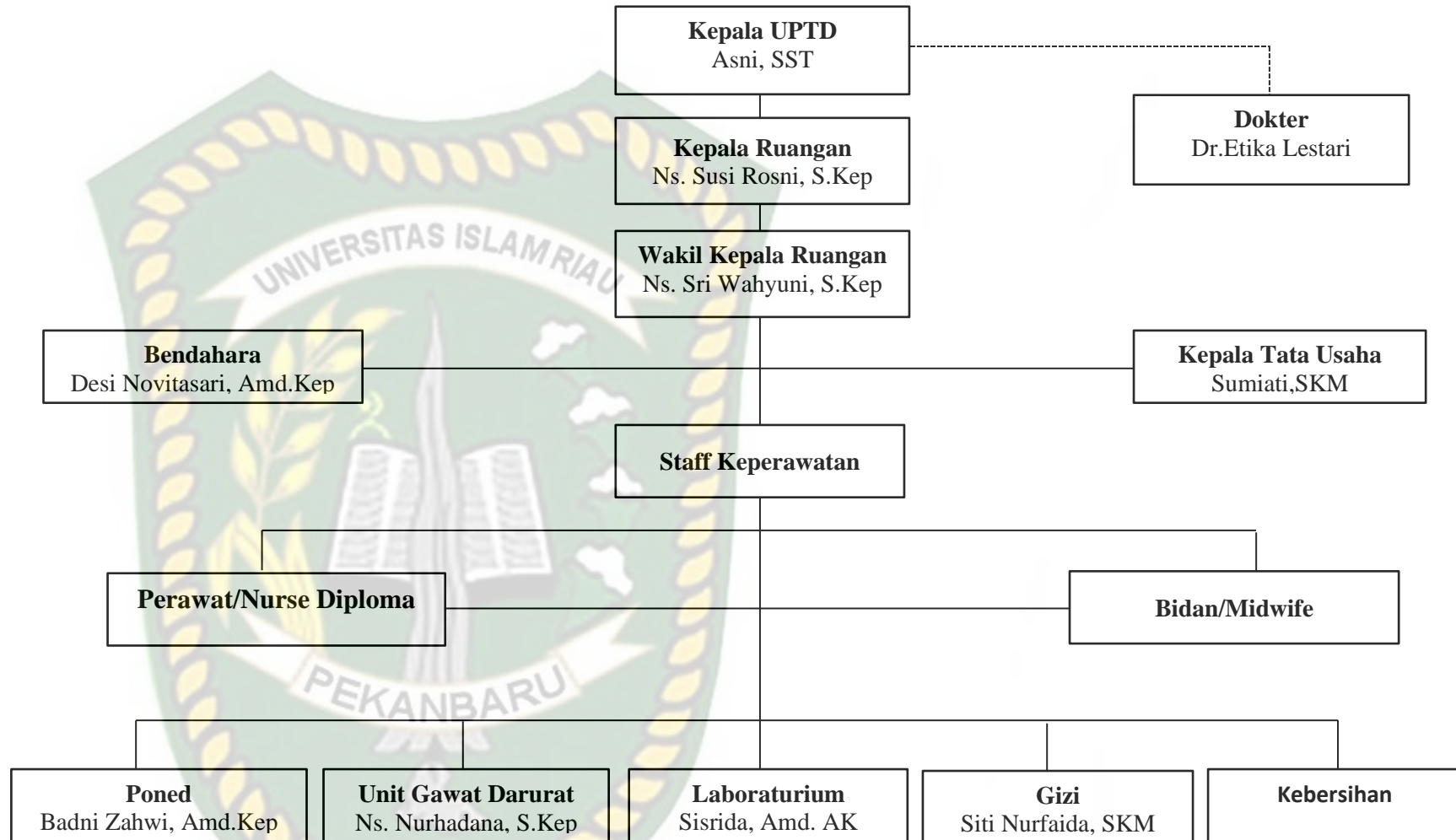
A. Lokasi Penelitian

UPTD kesehatan Muara Lembu di kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi pada awalnya berdiri pada tahun 1974, awalnya bernama BP (Balai Pengobatan) kemudian seiring dengan pergantian peraturan perundang-undangan berubah nama menjadi puskesmas dan hingga kini namanya berubah menjadi UPTD kesehatan. UPTD kesehatan Muara Lembu ini didirikan oleh pemerintah kabupaten kuantan singingi, keberadaan UPTD kesehatan Muara Lembu bersifat sosio ekonomi dan lebih menekankan kepada pelayanan sosial kepada masyarakat yang kurang mampu, dengan beralokasi tempatnya di Jalan Jendral Sudirman No. 21 Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau.

Perlu dipahami bahwa tujuan dari berdirinya UPTD Kesehatan Muara Lembu ialah sebagai pusat pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan singingi. Meningkatkan kehidupan sehat masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu.

Berikut merupakan struktur organisasi UPTD Kesehatan Muara Lembu di Kecamatan Singingi :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi UPTD Muara Lembu



B. Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian selama kurang lebih 3 bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber berkaitan dengan penelitian ini.

Tetapi sebelum membahas lebih lanjut peneliti akan memaparkan identitas informan yang bersedia, yang terdiri sebagai berikut :

- 1) Nama : Asni, Sst
Usia : 49 Tahun
Alamat : Logas
Jabatan : Ketua Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD)
- 2) Nama : Susi Rosni S.Kep
Usia : 39 Tahun
Alamat : Muara Lembu
Jabatan : Kepala Ruangan
- 3) Nama : Sepni Lidia S.Tr.Kep
Usia : 31 Tahun
Alamat : Logas
Jabatan : Perawat
- 4) Nama : Hj Rosmanidar Sst,M, Kes
Usia : 55tahun
Alamat : Muara Lembu
Jabatan : Bidan

1. Komunikasi Formal pada UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Komunikasi formal merupakan jalinan komunikasi yang terjalin dan mengalir melalui jalan resmi yang hierarki dari organisasi, ada tiga hal penting didalam arus komunikasi Formal yaitu terdiri dari Komunikasi kebawah, Komunikasi keatas dan Komunikasi horizontal.

a. Komunikasi Kebawah

Komunikasi kebawah menunjukkan arus pesan yang mengalir antara dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahan nya, berkaitan dengan komunikasi kebawah peneliti akan menggali dengan ketua UPTD yaitu Asni, Sst melalui pertanyaan Jika Ibu berinteraksi dengan bawahan atau staf hal-hal apa saja dan kapan saatnya ibu sampaikan ? berikut jawaban dari Informan tersebut :

“Sebagai kepala sekaligus penanggung jawab disini pasti saya mengkoordinasi semua nya tapi bedanya adalah mengenai kesediaan ruangan saya akan bicarakan ke kekepala ruangan karena beliau yang bertanggung jawab kalau berbicara dengan pelayanan dan sebagainya saya akan bincangkan hal tersebut sama dokter etika, kalau soal tugas kita pasti ingatkan kembali dengan ketua pada bidang masing-masing apalagi dalam memberikan intruksi kami biasanya disini melakukan pertemuan antara bidang penanggung jawab ya bisa mengadakan rapat dan bisa juga lewat via online ibu menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan keseharusan nya misal ke dokter kita bincangkan persoalan gimana jika ada pasien yang ingin bersalin tetapi dalam pemeriksaan nya tidak dengan bidan kita pasti sebelum menerima pasien tersebut akan mempertimbangkan terlebih dahulu karena banyak resiko yang diambil apalagi yang selama itu kita tidak mengetahui kan masa perkembangan kehamilannya bagaimana, persoalan ruangan juga demikian ibu bincangkan dengan ketua ruangan agar dia bisa mengkoordinasi sesuai sama kebutuhan pasien. (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021)

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi kebawah ketua UPTD menyampaikan sebagai penanggung jawab ketua berperan sebagai

memberikan sebuah perintah kerja kepada bawahannya sesuai dengan tugas pokok masing-masing staf, agar target kerja setiap bulannya dapat tercapai

Berkaitan dengan komunikasi kebawah peneliti juga menanyakan kembali dengan informan kedua yaitu Kepala Ruangan yaitu Ns. Susi Rosni, S.Kep yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, berikut jawaban dari informan tersebut :

“kami adakan rapat khusus bagian-bagian yang penanggung jawab dan selalu dikumpulkan apalagi untuk bagian perawat dan bidan agar sampai segala informasi itu kebawah pasti sering mengadakan rapat diskusi bersama yang diperhatikan itu banyak ya terutama untuk staf bidan dan perawat sangat berhati-hati sekali dalam memberi pelayanan untuk masyarakat yang terpenting itu etika dalam pelayanan bahwa pasti ada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberi dan hal tersebut juga menjadi cacatan kita kepala ruangan memang bertanggung jawab pada setiap pelayanan di tiap-tiap ruangan, kalau konflik soal pekerjaan itu ada tapi langsung mencari jalan keluarnya, yang terpenting adalah setiap mereka melakukan kewajiban pasti itu ada pertanggung jawabannya apalagi soal pelayanan, iya apapun itu selalu ditagih laporannya” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021)

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi kebawah kepala ruangan sebagai penanggung jawab pelayanan kepala ruangan akan memberikan arahan atau perintah kerja yang mengutamakan responship dan keramahan dalam memberikan layanan kepada para staff bawahan, yang sesuai dengan visi misi organisasi

Berkaitan dengan komunikasi kebawah peneliti juga menanyakan kembali dengan ketua UPT Kesehatan Muara lembu berkaitan dengan bagaimana upaya anggota UPTD Kesehatan Muara Lembu dalam proses meminimalisir konflik dalam memberikan pelayanan, melalui kasus-kasus yang sudah pernah terjadi :

“oh yang kasus covid itu ya, sebenarnya tidak ada masalah dari kejadian itu, ini kan sekelas puskesmas seharusnya masyarakat mengerti bahwa layanan dipuskesmas itu memang berbeda dengan layanan di rumah sakit apalagi rumah sakit swasta ya dengan mengeluarkan uang yang lebih juga disana pasti pelayanannya beda, kita sudah berupaya memberikan pelayanan sesuai dari aturan pemerintah dan disini juga memang lagi terbatas pekerjaannya pasti kita bertanggung jawab UPTD ini di bawah naungan pemerintah pasti kita mengikuti aturan pemerintah, saya minta untuk bidan, perawat dan dokter lebih pahami karakter pasien bukan hanya sekedar periksa seperti biasanya tapi untuk UPTD ini lebih baik kedepannya kadang ya disesuaikan bahasanya biar mereka paham karena banyak pasien itu yang tidak mengerti pahal sudah di intruksikan, dan jika target tidak tercapai kami akan melakukan rapat kembali dan mencari solusi dan permasalahan kenapa bisa tidak tercapai dan pada bulan berikutnya kami akan melakukan upaya yang lebih agar tidak terulangnya tidak tercapai target kerja yang telah kami tentukan begitu, dan pada musim pandemi ini untuk kegiatan turun kepada masyarakatnya lebih banyak melakukan pengawasan terhadap pasien yang terinfeksi covid dan menjalani isolasi mandiri di rumah” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi kebawah untuk ketua sebagai penanggung jawab akan memanggil ketua pada setiap unit dan juga kepala ruangan untuk rapat dalam menyelesaikan masalah dan konflik yang terjadi.

Dan berkaitan dengan perihal diatas peneliti juga bertanya kembali dengan Kepala ruangan sebagai penanggung jawab dalam bidang pelayanan, Susi Rosni, S.Kep menjelaskan sebagai berikut :

“kalau menurut saya staf cukup mengikuti tugas dan tanggung jawab masing-masing tetapi kan selalu adanya keterhambatan yang salah paham lah, yang lupa manusiawi lah ya cuma jangan keseringan juga saling mengingatkan aja yang penting kita disuni terus berupaya kok untuk memberi pelayanan terbaik maka kalau ada masalah kita pasti langsung diskusikan mencari jalan keluarnya, memperbaiki kesalahan kalau itu dari masyarakat kita pasti kasih pemahaman dan kalau dari staf pasti diingatkan juga, apalagi ini dibawah naungan pemerintah kita membawa amanah pemerintah untuk desa ini ya pasti ingin memberi yang terbaik, kalau konflik pasti ada tapi tidak konflik

pribadi ya konflik kerja aja dan itu tidak pernah harus dicari jalan keluarnya, yang bekerja disini InsyaAllah sudah kompeten” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi kebawah kepada Kepala Puskesmas dan Kepala ruangan menemukan hasil bahwa berkaitan dengan komunikasi kebawah mereka memberikan sebuah perintah kerja dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok masing-masing staf, kepala ruangan akan meminta rekapan data hasil kerja mereka dan ada pemantauan kebawah agar proses yang dilakukan mencapai target yang diminta.

Gambar 4.1

Rapat Bulanan Kegiatan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Muara Lembu Kuantan Singingi



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2021

Berikut merupakan kegiatan rapat yang dilakukan oleh para anggota Kegiatan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah di Muara Lembu di kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi rapat tersebut dilakukan rutin setiap bulannya, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan peneliti menemukan bahwa memang forum rapat yang dibangun untuk membahas program kerja yang ingin di selenggarakan, forum rapat juga dijadikan sebagai tempat evaluasi kinerja dari pegawai, sebagai forum pemecahan masalah. Didalam forum rapat terdapat peran ketua Kegiatan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah yang menginformasikan segala hal-hal yang dianggap penting, dan juga terdapat sambutan dari anggota forum rapat agar proses penyampaian informasi tersebut adanya hubungan timbali balik.

Tak hanya itu berkaitan dengan pengamatan yang peneliti lakukan, peneliti juga menemukan bahwa forum rapat juga dijadikan sebagai tempat untuk mendiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan juga

menyampaikan segala kegiatan dan kebijakan dalam pelayanan di masa pandemi. Dari pengamatan peneliti peneliti juga menemukan mereka mendiskusikan bahwa adanya puskesmas keliling sebagai alarm di masyarakat untuk menginformasikan agar tetap menjaga protokol kesehatan.

b. Komunikasi Keatas

Komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah ketingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Berkaitan dengan arus komunikasi keatas peneliti menanyakan hal tersebut dengan staf keperawatan yaitu Bidan dan perawat. Berikut jawaban dari Informan yaitu Hj Rosmanidar SST,M, Kes sebagai Bidan di UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, yang menjelaskan sebagai berikut :

“kalau saya menyampaikan hasil kerja keatasan sesuai sama tupoksi, rekap data untuk pelayanan kesehatan ibu dan anak, rekap data mengenai KB, rekap data sosialisasi kesehatan masyarakat dan juga melaporkan data kesehatan ibu dan reproduksi perempuan artinya bidan tidak hanya membantu persalinan tetapi juga banyak hal-hal yang seperti ibu sebutkan tadi itu menjadi tanggung jawab ibu dan harus sampai keatasan baik pada ketua ruangan dan kepala puskesmas nya karena segala kegiatan itu harus ada pertanggung jawabnya belum lagi kita merasakan konflik antar sesama pekerja contohnya dalam menyampaikan hasil kerja atau program kerja, tidak sesuai dengan kerja lain tentunya kita cari solusinya, pada masing tenaga kerja kita disini ada di berikan penanggung jawab program, contoh nya dalam program KIA yaitu kesehatan ibu dan anak,disitu kan banyak sekali hasil yang harus dicapai, dan semua dari indikator semuanya ada

targetnya, dan semua indikator tersebut harus dicapai 100%. Dan apabila target yang telah ditentukan tidak tercapai tentunya kami akan mencari masalah dan jalan penyelesaiannya, untuk masalah pada puskesmas kami selalu berusaha untuk mencari jalan keluar dari masalah itu yang terbaik tentunya.” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi keatas bahwa dalam menyampaikan laporan kerja yaitu sesuai dengan tanggung jawab pokok mereka masing-masing seperti laporan hasil kerja.

Berkaitan dengan pertanyaan diatas peneleiti juga menanyakan kembali dengan informan selanjutnya yaitu Sepni Lidia S.Tr.Kep selaku perawat di UPTD Muara lembu dan ia menjelaskan sebagai berikut :

“kakak kan selalu berperan ya dalam penanganan pasien karena bidan dan dokter gak mungkin kerja sendiri jadi peran kakak disini memantau perkembangan pasien kalau berobat, jadi kakak yang ngecek tensi, memberikan oksigenasi sederhana, membantu dokter dalam penanganan pasien, ia setiap bulan itu ada laporannya misalnya kita ni kerja sama bidan atau dokter didalam satu ruangan bersama nanti data tersebut dikumpulkan dan dilaporkan keatas, ia sesuai sama tugas dan tanggung jawab kita aja dek” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021)..

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi keatas sebagai staff disini informan menjelaskan bahwa ia melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok yang telah ditetapkan oleh atasan dan hasil pekerjaan itu juga akan menjadi laporan untuk kepada atasan.

Berkaitan dengan komunikasi keatas peneliti juga menggali hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan untuk meminimalisir permasalahan pelayanan di UPTD Muara Lembu, berikut jawaban dari Hj Rosmanidar SST,M, Kes sebagai

Bidan di UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, yang menjelaskan sebagai berikut :

“kita melaporkan keatasan, apalagi soal pekerjaan disini kan kita gak cuma untuk bekerja ada jalinan hubungan persaudaraan juga yang harus dibangun agar kerjasama di UPTD ini sesuai sama pencapaian yang diinginkan, kalau konflik kerja itu banyak ya tapi kita harus tetap laporkan apalagi berkaitan dengan pasien, biar dapat jalan keluarnya ya misalnya kita di hadapkan dengan pasien yang mau partus tapi kondisi tidak berkemungkinan karena keadaannya banyak ya yang harus diperhatikan ya kita harus buat rujukan agar pasien terselamatkan dan ini sudah kami diskusikan diruang rapat kerja, seperti covid sekarang ini ya kalau masih berkemungkinan untuk isolasi dirumah ya isolasi dirumah saja nanti kita kasih vitamin dari sini kalau parah yang diikuti oleh penyakit lain entah dia punya asma, jantung ya itu kita tangani lebih serius kalau tidak berkemungkinan akan dirujuk kerumah sakit, jadi setiap pelayanan yang diberikan tujuannya untuk memberi kepuasan masyarakat menolong masyarakat.” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi keatas dalam bekerja pada organisasi juga membangun hubungan persaudaraan agar mempererat hubungan silaturahmi antar sesama staf ataupun kepada atasan agar tercapainya target organisasi.

Berkaitan dengan komunikasi keatas peneliti juga menggali hal tersebut dengan informan selanjutnya yaitu Sepni Lidia S.Tr.Kep selaku perawat di UPTD Muara lembu dan ia menjelaskan sebagai berikut :

“Kalau kakak selalu ikut instruksi dokter dan bidan dalam penanganan pasien,ia benar semua harus dilaporkan agar kalau terjadi apa-apa tidak terjadinya tuntutan dibelakang, nah yang begitu ada kesepakatannya apalagi seperti kami yang menghadapi langsung pasti kami yang diingatkan, yang terpenting adalah melayani sesuai dengan ketentuan yang ada sesuai dengan tanggung jawab kakak gak mungkin pekerjaan bidan kakak yang tangani nanti pertanggung jawabannya gimana apalagi kita beurusan dengan nyawa orang banyak, setiap rapat itu selalu disampaikan, bagaimana memposisikan diri sesuai dengan kebutuhan pasien” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut berkaitan dengan komunikasi keatas berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan peneliti mengetahui bahwa pada komunikasi keatas informan mengakui bahwa mereka menyampaikan laporan kerja sesuai dengan tanggung jawab pokok mereka seperti melaporkan data pada pelayanan kesehatan ibu dan anak, melaporkan data sosialisasi keluarga berencana, melaporkan data sosialisasi kesehatan masyarakat, melaporkan pelayanan kesehatan ibu dan reproduksi perempuan, begitu juga dengan perawat yang tugas pokoknya mendampingi kegiatan penanganan pasien dalam tindakan dokter ataupun bidan dan menyampaikan konflik serta membicarakan perencanaan yang lebih baik dalam pelayanan untuk masyarakat seperti yang telah dibentuk masa covid adalah adanya puskesmas keliling untuk mengingat dalam menjaga kesehatan hal ini yang disusun oleh UPTD Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Berkaitan dengan komunikasi horizontal peneliti menggali hal tersebut dengan ketua UPTD yaitu Asni, Sst dan ia menjawab sebagai berikut :

“Iya disini saling bertukar informasi, antara saya dengan kepala ruangan atau saya dengan dokter, apalagi persoalan pelayanan

karena ini sensitif sekali ya jadi kita terus berupaya selalu diskusi untuk memberi kiat kiat kepada staf agar memberi pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pasien, kita disini membawa amanah dari pemerintah untuk masyarakat jadi kita berupaya terus menerus karena kalau pelayanan disini tidak baik berdampak juga dengan pemerintah, ini bisa kita bincangkan di waktu rapat, waktu jam istirahat atau juga melalui whatsapp” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi horizontal dalam melakukan komunikasi ketua disini bersama kepala ruangan dan dokter, disini mendiskusikan tentang bagaimana kiat-kiat tentang pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat terlayani dengan optimal

Berkaitan dengan hal diatas peneliti juga menanyakan kembali dengan Kepala ruangan sebagai penanggung jawab dalam bidang pelayanan, Susi Rosni, S.Kep, dan ia menjawab sebagai berikut :

“oh itu pasti karena memang disini juga tempatnya berbagi sharing membuat program baru, untuk meningkatkan sebuah pelayanan disini, mencari solusi untuk masalah yang ada semua nya saya diskusikan, ia agar tercapainya hal-hal yang diinginkan bersama” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi horizontal disini komunikasi yang terjalin antara kepala ruangan dengan ketua dan juga dokter, tentang diskusi mengenai program baru yang akan diajalkan.

Berkaitan dengan komunikasi horizontal peneliti juga menggali dengan staf keperawatan yang terdiri bidan dan perawat,berikut hasil wawancara dengan Hj Rosmanidar SST,M, Kes sebagai Bidan di UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, ia menjawab sebagai berikut :

“ya kami sesama staf juga melakukan diskusi ya kalau tidak sempat disini ya diluar bisa lewat telfon atau ketemu diluar, banyak

lah kita menjalin hubungan gak cuma sebatas kerja kok biar dekat dengan masyarakat ikut wirid itu gunanya biar terbangun kedekatan dengan masyarakat jadi mudah untuk menginformasikan nya semua sudah saya, kalau bahan obrolan sesama staf ya berbicara tentang pekerjaan, tentang pasien oiya saya pernah mengusulkan pembagian susu kalau ada posyandu itu kan juga berkaitan dengan pelayanan ya” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Pertanyaan diatas juga dijawab oleh informan selanjutnya yaitu informan selanjutnya yaitu Sepni Lidia S.Tr.Kep selaku perawat di UPTD Muara lembu dan ia menjelaskan sebagai berikut :

“kalau kakak ngobrol sesama staf itu lebih menceritakan perkembangan pasien yang kakak tangani, kondisi nya lebih buruk kah atau lebih baik kah ya sewajar nya aja kalau berkaitan pekerjaan pasti tidak terlepas dari tanggung jawab ya, cerita pribadi ya ada juga cuma pas jam istirahat aja kalau soal pekerjaan ya harus teliti bahan obrolan nya tentang tanggung jawab aja gak ada yang lain apalagi kakak sebagai tangan kanan dokter atau bidan harus gerak cepat, ya kalau sesama staf paling juga saling mengingatkan biar jangan lelet kerja nya sama-sama lah berperan disini” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi horizontal peneliti menemukan staf keperawatan masing-masing menjalankan komunikasi horizontal. berkaitan dengan staf keperawatan mereka mengakui bahwa saling berkomunikasi antara staf untuk sharing tentang perkembangan pasien, tentang konflik yang terjadi dan membahas tugas pokok pekerjaan.

2. Komunikasi Informal pada UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Bila karyawan berkomunikasi dengan lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarahan arus informasi bersifat pribadi. Informasi ini mengalir keatas ke bawah atau secara horizontal tanpa

memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada mungkin sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruhan organisasi tanpa dapat diperkirakan. Berdasarkan pembahasan di atas peneliti menggali komunikasi informal keempat informan yaitu dimulai dari kepala UPTD muara lembu dan ia menjawab tentang komunikasi yang terjalin di luar pekerjaan sebagai berikut :

“ada, kita selalu menjalin hubungan silaturahmi diluar dari pekerjaan, saya sebagai ketua ya harus memahami kondisi pegawai kegiatan diluar itu dimanfaatkan sebagai kedekatan emosional mana yang sesama pekerja itu ada konflik, pasti adalah terkadang dalam berkerja ada yang membawa urusan pribadi nah kalau sudah dekat sama bawahan secara emosional jadi mudah untuk merangkul tidak terlalu kaku apalagi staf itu kan ada yang usianya di atas saya jauh pasti lah cara kasih tau nya berbeda” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi informal ketua sebagai informan menyebutkan bahwa didalam UPTD ini juga menjajalin komunikasi diluar pekerjaan untuk menjalin suatu kedekatan emosional dan menggali konflik yang terjadi antara sesama staff ataupun staff dengan atasan.

Pertanyaan di atas juga peneliti tanyakan kembali dengan kepala ruangan, yaitu Ns. Susi Rosni, S.Kep yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan ia menjawab sebagai berikut :

“kalau saya tetap menjalin hubungan diluar pekerjaan, ya kadang ngobrol sama yang lain ada acara syukuran ya biar saling kenal aja lebih dalam, ada acara buka bersama kalau puasa, ada wirid kita aktif kok acara bersama kayak gitu sebelum covid kemarin kalau sekarang kan kita utamakan jaga kesehatan kan berkumpul tidak disarankan” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021)

Dalam wawancara tersebut Berkaitan dengan komunikasi informal yaitu ibu susi sebagai penanggung jawab bidang pelayanan juga menjalin hubungan

diluar pekerjaan formal untuk menjalin suatu hubungan baik dan kedekatan emosional terhadap bawahan, contohnya wirid dengan PKK.

Peneliti juga menanyakan kembali persoalan diatas dengan staf keperawatan yang terdiri dari bidan dan perawat, berikut hasil wawancara dengan Hj Rosmanidar SST,M, Kes sebagai Bidan di UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, ia menjawab sebagai berikut :

“ya tentunya didalam menjaga hubungan baik kita bisa melakukan banyak hal contohnya mengadakan kegiatan-kegiatan, contohnya mengadakan kelompok yasinan, arisan, PKK dan kelompok-kelompok ini selalu kita bina, dan tentunya dengan itu akan terjaga hubungan baik antara sesama anggota UPTD dan pada masyarakat juga untuk menjaga sillahtuhrahmi juga” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021)

Pertanyaan diatas juga dijawab oleh informan selanjutnya yaitu informan selanjutnya yaitu Sepni Lidia S.Tr.Kep selaku perawat di UPTD Muara lembu dan ia menjelaskan sebagai berikut :

“tetap, kakak diluar pekerjaan tetap bergaul dengan yang lain ya sudah seperti keluarga sendiri, tidak hanya urusan kerja aja kalau sering sama-sama ya sesama anggota UPTD bisa saling mengenal, bisa saling memahami, bisa saling mengingatkan karena kita tau ya kalau didalam suatu instansi kerja ya sudah menjadi rahasia umum lah kalau ada yang saling menjatuhkan kalau kakak sih jaga rizeki masing-masing aja” (wawancara pada tanggal 21 Agustus 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan diatas terkait dengan komunikasi informal yang dilakukan peneliti menemukan komunikasi informal dimanfaatkan untuk membangun keakraban agar terjalin nya komunikasi organisasi yang efektif untuk tercapainya tujuan dari Unit Pelaksanaan Teknis Daerah di masyarakat.

Gambar 4.2
Kegiatan Gabungan antara UPTD dengan
Pemerdayaan Kesejahteraan Keluarga



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2021

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa adanya partisipasi organisasi instansi pemerintah UPDT dengan organisasi kemasyarakatan yaitu Pemerdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) peneliti melihat bahwa UPTD saling berkerjasama dalam memberikan binaan untuk masyarakat khususnya dan dibantu oleh PKK, jalinan kerja sama ini dilakukan sebagai salah satu pergerakan UPTD untuk menerapkan pelayanan diluar gedung untuk masyarakat, keberadaan PKK disini sebagai organisasi yang membantu sebuah program dari UPTD tersebut dalam mensosialisaikan persoalan kesehatan reproduksi dan kesehatan ibu dan anak.

Gambar 4.3
Kegiatan Gabungan antara MALPOLSEK dengan
Kegiatan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah UPTD



Kegiatan observasi yang peneliti lakukan, peneliti juga menemukan adanya partisipasi yang dilakukan instansi UPTD yang ikut berperan dalam penyelenggaraan vaksin yang diselenggarakan oleh Malpolsek singingi. Partisipasi yang dilakukan UPTD muara lembu merupakan hasil dari komunikasi organisasi yang dilakukan oleh anggota UPTD yang menghasilkan sebuah kesepakatan bersama untuk dalam kegiatan mencapai target vaksin sebanyak 70% hal ini sebagai bentuk pelayanan diluar ruangan yang UPTD berikan untuk masyarakat agar meningkatkan kekebalan tubuh agar tidak mudah terserang gejala covid 19.

Gambar 4.3
Kegiatan Gabungan antara KOPDAGRIN dengan
Kegiatan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah UPTD



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2021

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti juga menemukan bahwa UPTD juga ikut berkontribusi didalam masyarakat dengan Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian yang bertujuan untuk meningkatkan edukasi protokol kesehatan kepada masyarakat yang beraktivitas dalam area pasar muara lembu di kuantan singingi, partisipasi yang dilakukan oleh anggota UPTD muara lembu untuk masyarakat merupakan hasil dari komunikasi organisasi untuk memberikan pelayanan diluar ruangan hal ini dikarenakan masyarakat perlu mengetahui edukasi tentang protokol kesehatan untuk mereka yang beraktivitas diluar rumah, agar kesehatan tetap terjaga.

C. Pembahasan Penelitian

Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

Pada sub bab hasil pembahasan ini, peneliti akan menganalisis seluruh hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam proses analisis, peneliti menjawab tentang bagaimana Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi untuk melihat pelaksanaan komunikasi tersebut peneliti akan melihat dengan menggunakan konsep jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal.

a. Komunikasi Formal pada UPTD Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Komunikasi formal merupakan jalinan komunikasi yang terjalin dan mengalir melalui jalan resmi yang hierarki dari organisasi, ada tiga hal penting didalam arus komunikasi Formal yaitu terdiri dari Komunikasi kebawah, Komunikasi keatas dan Komunikasi horizontal.

1) Komunikasi Kebawah

Komunikasi kebawah menunjukkan arus pesan yang mengalir antara dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahan nya, berdasarkan hasil wawancara dan kegiatan observasi yang dilakukan

peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan komunikasi kebawah yaitu terdiri dari :

a) Perintah Kerja

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat atas perintah kerja dari atasan ke bawahan, perintah kerja yang dilakukan oleh staf bawahan sesuai dengan instruksi atasan, karena atasan memiliki banyak pertimbangan untuk tercapainya UPTD muara lembu sesuai visi misi yang telah disusun. Perintah kerja yang dimaksud didalam poin ini merupakan tugas-tugas yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan sesuai tanggung jawab staf. Staf di tuntut oleh atasan untuk memenuhi perintah kerja, perintah kerja begitu penting untuk disampaikan dari atasan ke bawahan hal ini dikarenakan bahwa terdapat pelayanan yang harus dipenuhi untuk masyarakat sebab instansi pemerintah selalu diawasi maka atasan wajib memberikan arahan kepada staf untuk memberikan lagi hak-hak masyarakat yang harus dikeluarkan dalam bentuk pelayanan di UPTD Muara Lembu. Perintah kerja yang diberikan kepada bawahan juga menunt agar bawahan selalu disiplin dalam bekerja karena kita mengetahui bahwa sebuah organisasi berjalan dengan baik jika semua yang

terlibat bertanggung jawab atas perintah kerja yang diberikan oleh atasan. Dan atasan juga dituntut untuk memberikan contoh yang baik kepada bawahan agar terbangun nya komitmen didalam organisasi.

b) Evaluasi Hasil Kerja

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan adanya evaluasi hasil kerja dimana evaluasi hasil kerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Pelaksanaan evaluasi hasil kerja sangat penting diterapkan didalam sebuah organisasi termasuk didalam UPTD Muara Lembu, hal ini agar atasan dapat mengetahui proses kinerja staf mencapai target atau tidak.

Pelaksanaan evaluasi hasil kerja yang dilakukan oleh atasan juga evaluasi terhadap tingkah laku berprestasi para karyawan yang dilanjutkan dengan menentukan kebijaksanaan kedepannya. Hal yang berkaitan dengan penilaian kinerja seperti penilaian loyalitas, kejujuran, kepemimpinan, *teamwork*, dedikasi serta partisipasi.

c) Diskusi Program Baru

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan dalam bentuk diskusi terlebih dahulu didalam organisasi. kegiatan diskusi yang dilakukan bertujuan untuk saling bertukar pikiran dan ide antar sesama peserta diskusi, Melatih kemampuan berbicara di depan umum dengan cara menyampaikan dan menanggapi pendapat orang lain dengan keterangan yang relevan, Melatih kemampuan berpikir para peserta diskusi sehingga memiliki wawasan yang lebih luas, Menanamkan dan melatih sikap demokratis pada peserta diskusi karena terbiasa dalam menyampaikan dan mendengarkan pendapat orang lain, Melatih sikap toleransi dan menghargai pendapat orang lain serta dapat memberikan tanggapan yang relevan. Fungsi kegiatan diskusi dilakukan sebagai wadah yang dapat membantu pemecahan masalah secara bersama-sama, Sebagai wadah untuk mengembangkan diri dengan meningkatkan kemampuan berpikir, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, Sebagai wadah untuk melatih kemampuan daya berpikir dan berbicara di depan umum, Membantu dalam mewujudkan proses kreatif dan analisis para peserta diskusi, Sebagai wadah untuk mengembangkan

pengetahuan dan pengalaman para peserta diskusi. Bahkan berdasarkan *seputarilmu.com* mengatakan bahwa didalam berdiskusi pun terdapat etika yang harus diperhatikan para anggota dalam berdiskusi harus memahami ketentuan dari diskusi itu sendiri, dan bagi seorang ketua, pimpinlah diskusi dengan tenang dan sabar, tidak memihak jangan terbawa emosi, Menghargai setiap pendapat yang ada walaupun pendapat itu berbeda dengan opini kita secara pribadi, Gunakan bahasa yang baik, efektif, tapi tetap sopan, Atasi segala permasalahan yang ada di arena diskusi misalnya ketegangan antar anggota kelompok, Berikan kesimpulan dari pendapat yang sudah dikemukakan oleh para peserta diskusi, Bersikap bijaksana, tegas, dan disiplin dalam menghadapi segala yang terjadi selama diskusi berlangsung¹.

2) Komunikasi Keatas

Komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah ketingkat yang lebih yang dilakukan peneliti menemukan bahwa ada beberapa hal yang berkaitan dengan komunikasi keatas yaitu terdiri dari :

¹ <https://seputarilmu.com/2019/10/diskusi.html> (diakses pada tanggal 29 September 2021)

a) Laporan Hasil Kerja

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi untuk memberikan pelayanan ke masyarakat dalam bentuk komunikasi keatas, hal ini yang dilakukan oleh staf dalam menyampaikan sebuah hasil laporan kerja merangkum apa saja yang telah mereka lakukan sesuai perintah atasan atau tidak. Laporan hasil kerja begitu penting didalam sebuah organisasi hal ini sebagai bentuk gambaran diri bertanggung jawab atau tidak dalam mengemban tugas. Didalam laporan hasil kerja sebagai bentuk tertulis berkaitan hal-hal apa saja yang dilakukan. Dengan memberikan laporan hasil kerja dengan atas sebagai bahan evaluasi kinerja. Hal ini juga dituang didalam artikel *kompas.com* membahas mengenai laporan hasil kerja digunakan sebagai bahan evaluasi misalnya dalam penilaian kinerja pegawai, pengangkatan, promosi, serta mutasi pegawai. Tidak hanya mengenai performa pegawai saja, tetapi untuk evaluasi hal-hal lainnya seperti pencapaian organisasi, evaluasi terhadap permasalahan yang muncul, dan lain sebagainya².

² https://www.kompasiana.com/alfian89/601f3846d541df04e8367316/mengapa-laporan-kerja-itu-penting?page=2&page_images=1 (diakses pada tanggal 29 september 2021)

b) Diskusi Konflik

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi untuk memberikan pelayanan ke masyarakat dalam bentuk komunikasi keatas, hal ini berkaitan dengan membicarakan permasalahan dalam penanganan atau terdapat hambatan dalam menghadapi pasien. Hal ini bertujuan agar terdapat nya pemecahan masalah atau solusi. hal ini yang dilakukan dari bawahan ke atasan.

3) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Maka berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan ada beberapa hal yang berkaitan dengan komunikasi Horizontal yaitu terdiri dari :

a) Diskusi Kebijakan di UPTD

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi untuk memberikan pelayanan ke masyarakat melalui komunikasi horizontal yang dilakukan

antar penanggung jawab antara ketua UPTD dan kepala ruangan untuk membicarakan kebijakan pelayanan untuk masyarakat. hal ini membicarakan mengenai kebijakan di UPTD muara lembu baik kebijakan baru ataupun kebijakan lama. Sebuah kebijakan sangat penting didiskusikan didalam forum organisasi, karena dari sebuah diskusi yang dilakukan adanya proses bertukar pikiran didalam nya, hal ini juga secara tidak langsung sebagai proses penyeleksian bahwa kebijakan yang di susun cocok atau tidak diterapkan dibeberapa kondisi tertentu.

b) *Sharing* Perkembangan Pasien dan Tugas Pokok

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi untuk memberikan pelayanan ke masyarakat melalui komunikasi horizontal hal ini juga dilakukan oleh anatra staf baik bidan atau pun perawat, dalam memanfaatkan komunikasi horizontal peneliti mengetahui bahwa mereka membicarakan mengenai perkembangan pasien yang ditangani, hal ini penting untuk dibicarakan sebagai berbagi sebuah pengalaman dalam menangani pasien agar terciptanya kolaborasi dalam penangana pasien kedepannya, sebab didalam sebuah organisasi yang terpenting adalah dapat saling bekerja sama satu dan lainnya.

Kolaborasi adalah hubungan kerja diantara tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau klien dalam melakukan diskusi tentang diagnosa, melakukan kerjasama dalam asuhan kesehatan, saling berkonsultasi atau komunikasi serta masing-masing bertanggung jawab pada pekerjaannya. Apapun bentuk dan tempatnya, kolaborasi meliputi suatu pertukaran pandangan atau ide yang memberikan perspektif kepada seluruh kolaborator.

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi untuk memberikan pelayanan ke masyarakat melalui komunikasi horizontal yaitu saling berdiskusi mengenai tugas pokok hal ini agar satu dan yang lain tau apa-apa saja tanggung jawab agar tidak ada penyelewengan dalam bertugas. Dan tak hanya itu *sharing* tugas pokok juga menjadi keterbukaan dalam bekerja sama didalam sebuah organisasi hal ini agar jika menemukan kekurangan dapat saling membantu, saling bekerja sama.

**b. Komunikasi Informal pada UPTD Kesehatan Muara Lembu
Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi**

Bila karyawan berkomunikasi dengan lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarahannya arus informasi bersifat pribadi. Informasi ini mengalir keatas ke bawah atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada mungkin sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruhan organisasi tanpa dapat diperkirakan. Maka, berdasarkan kegiatan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan sebagai berikut :

1) Wirid

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi yang dijalin melalui kegiatan wirid yang diadakan anggota UPTD, hal ini bertujuan agar terbentuknya hubungan yang lebih erat kegiatan Wirid yang diadakan oleh anggota UPTD merupakan suatu kegiatan membaca surat yasin yang dilakukan oleh masyarakat muslim. Diadakan untuk tujuan sosial yaitu silaturahmi antar manusia dalam suatu kelompok. Sebagai salah satu tradisi keagamaan yang dapat mewujudkan kesadaran Spiritual, Seperti keimanan, ilmu, keberkatan dan

berbagai amalan lain yang diridhai oleh Allah Swt, dan meningkatkan silahurahmi.

Dengan mengadakan kegiatan kebersamaan yang dilakukan anggota UPTD dapat saling membangun emosional dan terjalinnya kedekatan. Sehingga dalam organisasi pun mereka dapat saling membantu dan saling bekerja sama untuk menjalankan visi misi UPTD dan melayani sepenuhnya untuk masyarakat, dengan kedekatan yang terbangun dengan kegiatan diluar pekerjaan akan membuka diri satu dengan yang lain.

2) *Family Gathering*

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat didalam instansi pemerintah ini juga terdapat komunikasi organisasi secara informal yang terjalin dari *family gathering*. Kegiatan *family Gathering* sebagai rangkaian kegiatan untuk mempererat hubungan sesama karyawan.

Family gathering merupakan serangkaian kegiatan yang diadakan oleh sebuah perusahaan dalam rangka mempererat hubungan antara karyawan dengan karyawan beserta seluruh keluarganya. Biasanya dalam kegiatan *family gathering*, karyawan yang telah berkeluarga akan turut serta mengajak anak dan istri atau suami mereka.

Family gathering memang penting dilakukan didalam sebuah organisasi, hal ini berangkat dari banyaknya aktivitas

pekerjaan sehingga agar tidak stres maka *family gathering* dilaksanakan, ada beberapa hal manfaat dari *family gathering* yang dilaksanakan hal ini meliputi mempererat hubungan karyawan dalam sebuah perusahaan, membangun hubungan organisasi yang kompak dan solid, kegiatan *family gathering* juga sebagai ajang refreshing bersama untuk mencari keseruan bersama-sama, *family gathering* juga bermanfaat sebagai pemulihan kondisi perusahaan

Kegiatan *family gathering* juga dapat dilaksanakan untuk memulihkan kondisi perusahaan yang penuh dengan konflik. Konflik antar divisi maupun antar teamwork yang berlarut-larut perlu dipulihkan untuk memberikan efek "*fresh*" pada perusahaan.

Kegiatan *family gathering* bebas dilakukan dimana aja tergantung dari kesepakatan didalam sebuah organisasi, biasanya *family gathering* dilakukan ditempat yang menurut mereka aman dan nyaman sehingga proses refreshing tersebut terjadi secara totalitas.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah didapatkan melalui proses wawancara dan observasi yang dilakukan dengan kelima subjek yang berkaitan dengan Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, dengan menggunakan konsep jaringan komunikasi formal merupakan jalinan komunikasi yang terjalin dan mengalir melalui jalan resmi yang hierarki dari organisasi, ada tiga hal penting didalam arus komunikasi Formal adalah komunikasi kebawah terdapat Perintah kerja, Evaluasi Hasil Kerja, Diskusi Program Baru, poin kedua yaitu komunikasi keatas yaitu terdiri dari laporan hasil kerja, diskusi konflik. Poin ketiga adanya komunikasi horizontal yaitu terdiri dari Diskusi Kebijakan UPTD, *sharing* perkembangan pasien, *sharing* tugas pokok. Berkaitan dengan jaringan komunikasi informal merupakan jalinan komunikasi yang mengalir keatas ke bawah atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada mungkin sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir keseluruhan organisasi tanpa dapat diperkirakan pada poin ini terdapat adanya wirid, *family gathering*.

B. Saran

Organisasi :

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti susun maka terdapat saran untuk mendorong komunikasi yang lebih baik didalam UPTD muara lembu alangkah lebih baik dapat lebih membangun kerjasama dan menciptakan inovasi dalam organisasi terutama dalam pemberian pelayanan seperti memberikan susu kotak pada anak imunisasi, dan makanan sehat lain nya, hal ini dipertimbangkan dari masa pandemi yang berdampak perekonomian keluarga, maka terdapat peran UPTD untuk tetap memberikan solusi agar masyarakat tetap sehat.

Pemerintah :

Berdasarkan hasil yang telah didapat maka peneliti memiliki saran untuk pemerintah agar dapat memperhatikan sarana dan prasarana serta alat medis yang kurang di UPTD muara lembu, hal ini berpenfaruh pada kinerja organisasi dan juga berpengaruh pada pelayanan yang diberikan oleh UPTD muara lembu untuk masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Subkhi & Mohammad Jauhar, 2013, *Pengantar Teori & Prilaku Organisasi*, Prestasi Pustaka: Jakarta
- Ardianto, Elvinaro, 2016, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kualitatif Dan Kuantitatif*, Simbiosis Rakatama Media : Bandung
- Cangara, Hafied 2012, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2003, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Mandar Maju: Bandung.
- Hartono, Bambang, 2010, *Promosi Kesehatan Di Puskesmas Dan Rumah Sakit*, Rineka Cipta : Jakarta
- Maleong, J, Lexy, 1998, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Muhammad, 2014, *komunikasi organisasi* PT Bumi Aksara : Jakarta
- Nawawi, 2005, *penelitian terapan* Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Poppy Ruliana, 2014, *Komunikasi Organisasi, Teori Dan Studi Kasus*, PT Rajagrafindo: Jakarta
- Rusli, Windri, 2012, *Model Komunikasi Retorika (Aristoteles)*, Remaja Rosdakarya: Jakarta
- Sedarmayanti, 2009, *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran Suatu Pengantar*, Bandung : CV. Mandar Maju
- Sopiah, 2013, *Prilaku Komunikasi*, Andi: Yogyakarta
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif R&D*. Afabeta : Bandung
- Sutarto, 2012, *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta

Stephen P. Robbins, 2011, *Prilaku Organisasi Buku 2*, Salemba Empat: Jakarta

Thoha, Mifta, 2003, *Prilaku Dalam Organisasi, Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, PT Rajagrafindo Persada : Jakarta

Peraturan perundang-undangan :

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Undang-Undang RI Nomor 36 pasal 1 Tahun 2009 tentang kesehatan

Jurnal :

Bahrudin, mochamad, 2017 *patofisiologi nyerl (PAIN)*. e-jurnal UMM,XII(1),7-3

Ira Lusiawati (2019)

<http://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JKB/article/view/629>

Krisna Mulawarman & Yeni Rosilawati (2010) :

<http://lppm-unissula.com/jurnal.unissula.ac.id/index.php/makna/article/view/2105>